Orinoquia 14(1):89-104, 2010

Artículo Original /Original Article

Indicadores Sociales de Capital Social Institucional - Sistema Nacional de Bienestar Familiar (SNBF) en Villavicencio, Meta, Colombia

Social Capital Institutional Indicators National Family Welfare System (NFWS) in Villavicencio, Meta, Colombia

Ruth F. Hernández-Paez[1]*, Luz H. Aponte-Garzón[1]*, María C. Ramírez-Duarte[1]*

1 Enfermera, MSc. *Facultad de Ciencias de la Salud. Universidad de los Llanos
lhaponte@hotmail.com

Recibido: Febrero 01 de 2010. Aceptado: Abril 13 de 2010

RESUMEN

Con el propósito de medir el Capital Social Institucional (CSI) en las instituciones que conforman el Sistema Nacional de Bienestar Familiar (SNBF) en la ciudad de Villavicencio, se diseñó y desarrolló una investigación metodológica, para construir un instrumento de medición pertinente. Se recolectó información sobre las variables de estudio por medio de entrevista semi-estructurada a los directivos de nueve instituciones asistenciales del SNBF, tres del sector educativo, tres de sector salud, dos Centros Zonales del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF) y una institución de Vivienda de Interés Social. Los resultados evidenciaron que existen limitados recursos institucionales para la prestación de los servicios frente a la gran demanda, prevalece la vinculación laboral de tipo Orden de Prestación de Servicios, que limita las posibilidades de generar CSI por el carácter temporal del vínculo laboral de los funcionarios que prestan los servicios directamente a la población, situación que afectaría negativamente el cumplimiento de propósitos institucionales definidos. La atención de los usuarios del SNBF se realiza desde diferentes sectores, en forma fragmentada, no integral, menoscabando el cumplimiento de la política de atención integral, expresada por el ICBF. Se concluye, mejorar las condiciones que fomentan la construcción de CSI al interior de las organizaciones, incrementa las posibilidades de generación de redes de apoyo, fortalece la comunicación y la acción colectiva de las instituciones y facilita el logro de propósitos institucionales comunes a las organizaciones que conforman el SNBF. Finalmente se recomienda al Observatorio de Infancia y Familia, del ICBF, la medición periódica y seguimiento permanente del comportamiento del CSI, aplicando el instrumento propuesto de manera que los resultados orienten acciones para mejorar el CSI como un bien colectivo de beneficio mutuo entre funcionarios y usuarios de los servicios.

Palabras clave: Capital social institucional, Bienestar familiar, Condiciones sociales.

ABSTRACT

We conducted a study to design an instrument for measuring social capital among the organizations that are part of the National Family Welfare System (NFWS) in Villavicencio. Information on study variables was collected by interviewing institutions' directors in three institutions in the educational sector, three institutions in the health sector, two centers of family welfare and one public organization for housing programs for underserved families. Results showed an unbalance between available resources and services demand among the organizations. More commonly, the hiring process is done throughout a type of contract for a predetermine period of time, which limits the opportunities to create a real bond between the employee who gives the services to the users and the organization goals. Services to the public across the institutions are given in a fragmented way, which create an important barrier to the completion of the policy for integration of services offered by the NFWS. We conclude that more efforts need to be done among the institutions in the NFWS in order to built social capital in each organization, increasing the chances to generate a network, to strength communication channels, and to develop actions that involve several institutions, improving the possibilities to offer an integral Family Welfare service. We recommend applying regularly the instrument designed in this study to measure Social Capital, and to follow-up of the specific interventions directed to promote the wellbeing of employees of the organizations and users of their services.

Key Words: Institutional social capital, Family welfare, Social conditions.

INTRODUCCIÓN

De acuerdo a la necesidad de monitorear a través de indicadores de Infancia y Familia, la situación de vulnerabilidad en la que se encuentra la población demandante de los servicios del Sistema Nacional de Bienestar Familiar (SNBF), en la ciudad de Villavicencio, el Observatorio de Infancia y Familia, del ICBF, Regional Meta, propuso la construcción de indicadores pertinentes a la Universidad de los Llanos. A partir de esta solicitud fueron reconocidas dos necesidades específicas, conocer de manera inicial la estructura del SNBF, la política de funcionamiento, principios, estrategias para su desarrollo, el programa de gobierno municipal, competencias y fines del sistema; para conocer la forma de prestación de los servicios y definir indicadores de Capital Social Institucional (CSI) que faciliten su monitoreo, en la atención de la demanda de situaciones sociales vulnerables, asegurando el respaldo a los derechos de infancia y familia. La segunda necesidad construir indicadores de vulnerabilidad familiar a problemáticas específicas de la región (violencia intrafamiliar, trabajo infantil y embarazo en adolescentes), se atendió con un estudio paralelo a este.

El estudio se fundamentó desde la perspectiva de indicadores sociales, considerando su medición como el reflejo de la situación de las condiciones de desarrollo de un país, así como a su progreso en relación con las metas de desarrollo definidas. La utilidad de los indicadores sociales a nivel país (promedio), es limitada, es necesario la desagregación que permita visibilizar desigualdades en el las metas de desarrollo (Mejía 2005).

Se presenta la revisión necesaria sobre la forma como las instituciones y entidades del Sistema Nacional de Bienestar Familiar (SNBF) se articulan entre sí, para cumplir con sus propósitos. Se reconocieron aspectos existentes en relación con redes de apoyo de orden social e interinstitucional en el cumplimiento del propósito conjunto de ofrecer atención integral a la población demandante de los servicios. Se valoró

también la existencia de grupos, valores que se enfatizan en la prestación de los servicios, confianza que las instituciones generan en los usuarios, y la existencia de estrategias para el fomento de la participación comunitaria.

Se examinaron así, elementos fundamentales que constituyen el (CSI) considerando su importancia estratégica en la prestación de los servicios, la calidad y el impacto de los mismos, con la expectativa de lograr atención integral y garantía del respeto a los derechos ciudadanos.

Puede decirse que la construcción de un instrumento de medición de capital social institucional a través de este estudio contribuye al Observatorio de Infancia y Familia, para contar con una herramienta en la obtención de información periódica sobre el comportamiento de las relaciones entre las diferentes instituciones que conforman el SNBF, especificando las relaciones entre los diferentes actores institucionales, las relaciones entre funcionarios y usuarios de los servicios y la condición de beneficio toda vez que son atendidas en forma integral las demandas sociales de los usuarios.

Se anota la importancia de la medición de CSI, considerando el concepto, "el capital social, se refiere a los aspectos de organización social, como las redes, las normas y la confianza, que facilitan la coordinación y la cooperación en beneficio mutuo" (Putnam 1993). Su medición es difícil de ser objetiva porque no es una entidad única sino que consiste en el carácter de ciertas formas de organización social en relación con intereses determinados, y dada la naturaleza del concepto que responde a una amalgama de fenómenos sociales. Sin embargo su medición ha sido motivo de preocupación para contribuir a examinar cuantitativa y cualitativamente, la relación entre las formas de interacción social, las externalidades y su incidencia en la eficiencia y la equidad (Vargas 2002). La iniciativa para su medición y monitoreo parte también de un programa de investigación desarrollado por el Banco Mundial, desde 1998, y en el instrumento propuesto se siguen algunos lineamientos de los ya descritos en el Cuestionario Integrado para la Medición de Capital Social, por el Banco Mundial en el 2002.

MATERIALES Y MÉTODOS

El estudio descriptivo cualitativo y trasversal, se ciño a los aspectos de investigación metodológica que responden al propósito de crear un procedimiento de obtención y organización de datos para facilitar el análisis de los mismos, con la construcción de un instrumento que logre información específica (Polit - Hungler 1997). De manera inicial y mediante encuesta semi-estructurada diseñada para este estudio, se recolectó información cualitativa acerca de la existencia de Capital Social, en nueve (9) instituciones que forman parte del SNBF. Las instituciones de la muestra se seleccionaron con criterios de ser instituciones de carácter público, estar localizadas en el municipio de Villavicencio y hacer parte del SNBF. Se seleccionaron tres instituciones de salud, tres instituciones de educación básica y media; dos Centros Zonales del ICBF y una institución de apoyo a la vivienda de interés social. Se entrevistaron los directivos de cada una de las instituciones seleccionadas, previo contacto administrativo y luego de obtener la respectiva aprobación por parte del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF) Regional Meta.

La entrevista fue diseñada para recolectar información pertinente para el proceso de construcción de indicadores de capital social institucional, confianza institucional, que pueda dar cuenta de las redes de apoyo (articulación) entre las instituciones que conforman el SNBF y la forma en que los servicios son prestados.

La entrevista consto de 18 ítems que abarcaron procesos relacionados con el propósito institucional, beneficios sociales a la comunidad, percepción de la comunidad sobre la importancia institucional, difusión del conocimiento de los servicios que se prestan, población objeto y cobertura, instituciones con las que se interactúa en red (tipo de relaciones, forma de interactuar, medida en que se ofrecen beneficios a partir de las interacciones), estrategias para disminuir

o eliminar la exclusión, grado de confianza que la comunidad tiene de la institución, valores que se enfatizan, estímulos de desarrollo social para el personal que labora, actitudes del personal institucional que lesionan o limitan las bondades de los servicios que se prestan, demanda de los servicios, acciones de interacción que podrían mejorar la eficiencia de los servicios, grado de confianza en las instituciones con las que se relacionan, privilegios o restricciones en la prestación de los servicios y normas y sanciones efectivas que regulen las actitudes del personal en la prestación de los servicios.

Los resultados de las entrevistas fueron sometidos a análisis de contenido en el que se tomaron los aspectos más significativos relacionados con las estrategias de articulación interinstitucional de las entidades pertenecientes al SNBF, la cobertura de las acciones que desarrollan en respuesta a las demandas de protección de derechos de niñez y familia, y la formación de redes y grupos para el cumplimiento de los propósitos de atención integral a la infancia y familia.

Una vez analizados los resultados de la entrevista en los aspectos enunciados, se confrontó la información con el desarrollo teórico sobre la existencia de capital social institucional, reconociendo elementos centrales de su estructura y seleccionando aquellos esenciales en la valoración del mismo. Desde esta perspectiva se propusieron los aspectos que se contemplan en el instrumento de medición de indicadores sociales de capital social institucional, que puedan ser evaluados desde la perspectiva de los usuarios de los servicios. Para su construcción se utilizó como referente adicional, el Cuestionario Integrado para la Medición de Capital Social (CS), planteado por expertos en la temática, para el Banco Mundial en el año 2002.

RESULTADOS

Se presentan siguiendo la secuencia de parámetros valorados a través de la entrevista a directivos de las instituciones, y se ordenan de acuerdo a los sectores a las que pertenecen las instituciones.

En cuanto a la misión que orienta a las instituciones que conforman el SNBF, se encuentra que aunque convergen en los aspectos referentes a la atención de la niñez, la familia y la comunidad en su conjunto, existen énfasis bien determinados cuando se refieren a la atención de la salud, la educación, la protección de los derechos de la infancia y la vivienda, dependiendo del sector al que pertenece cada una de las instituciones.

Instituciones del Sector Salud

Frente a la misión que orienta las instituciones de salud, se hace relevante mejorar la calidad de vida a partir de la atención de la salud, asistida por niveles de complejidad. Así los centros de salud realizan acciones de primer nivel, promoción y prevención y las instituciones de segundo, tercer y cuarto nivel, como Hospital Departamental de Villavicencio (HDV), prestan servicios de mayor complejidad, hospitalización, atención básica, urgencias, cuidado intermedio y cuidado crítico entre otros.

Los beneficios prestados, siempre están orientados a mantener o mejorar la salud involucrando a la familia en el cuidado de los pacientes. Los centros de salud realizan programas de prevención y promoción de la salud, a través de educación permanente y demanda inducida de los servicios de protección y valoración de la salud (inmunizaciones, valoración del crecimiento y desarrollo, valoración de la gestante y otros). La atención prestada puede tener carácter mediato o inmediato de acuerdo a la situación de salud del usuario.

La opinión de los directivos de estas instituciones acerca de la valoración que tiene la comunidad sobre ellas, es positivo, su opinión está basada en la alta demanda de los servicios, a pesar de no contar siempre con personal y recursos financieros suficientes.

En el sector salud, los servicios se promocionan a través de demanda inducida, de información radial y de los portafolios de servicios que ofrecen las aseguradoras del régimen subsidiado (ARS).

Las relaciones entre las instituciones que pertenecen al sector salud, pertenecientes al SNBF, son de apoyo, se remiten las personas de acuerdo al nivel de atención requerido, es decir, desde el primer nivel, que corresponde a promoción y prevención, a niveles que exigen mayor intervención por enfermedad específica o crítica. El HDV, también se relaciona con otras instituciones de salud de carácter privado, por el tipo de servicios que presta, de segundo, tercer y cuarto nivel; apoyándose entre sí, con equipo y con unidades de atención.

En cuanto a la existencia de estrategias para disminuir la exclusión, las instituciones de salud expresan que para atender la demanda de los servicios, realizan remisiones de los pacientes cuando es pertinente, programan la atención a través de citas y planean la extensión de los horarios de atención, de acuerdo con las posibilidades de los profesionales, mostrándose como prioridad a los profesionales y no a los usuarios de los servicios.

Los directivos identifican como valor institucional la responsabilidad o el ejercicio responsable de sus funciones dentro de la organización, en el cumplimiento del propósito institucional y particularmente identifican el valor del manejo adecuado de los recursos públicos.

Se identifica también la solidaridad como valor que se enfatiza dentro de las instituciones para la prestación de los servicios, ante todo en los organismos de salud de primer nivel. Otro valor mencionado es el compromiso, valor referido al cumplimiento de los objetivos institucionales. Un centro de salud en particular identifica el derecho a la salud, como valor fundamental.

Como estímulos al personal que labora en las instituciones, se identifica la capacitación, medida indispensable para el desarrollo institucional. En una de las instituciones, se informa como estímulo, la existencia de un programa de bienestar que solo cobija a los empleados de planta, quienes son minoría, dados los ajustes laborales generados en los últimos años, y con el propósito de ahorro de costos institucionales. De otra manera los demás funcionarios laboran dentro de la figura de contratación OPS, solo reciben el pago por su trabajo, no existen estímulos y la duración de estos contratos oscila entre tres y once meses.

El coordinador de un centro de salud se refiere al salario como principal estímulo de desarrollo social.

En cuanto a actitudes desfavorables del personal en la prestación de los servicios, en una de las organizaciones de salud se habló concretamente de la actitud hostil de algunos empleados, como resultado de la costumbre de darle tratamiento desigual e irrespetuoso a los usuarios, por considerarlos dependientes de los funcionarios para recibir el servicio de salud, bajo el esquema de servicio tipo dádiva, en donde la atención recibida exige un reconocimiento posterior.

Todas las instituciones sin excepción señalan datos de gran demanda de los servicios, con lo que se ratifica la existencia de gran cantidad de proyectos y acciones que desarrolla cada una de las instituciones. El HDV, reporta un índice de ocupación de cerca del 80%, los centros de salud atienden poblaciones de varios miles de personas y adelantan todos los programas de Promoción y Prevención establecidos en la normatividad respectiva.

Sobre el grado de confianza que el directivo tiene de las instituciones con las que se relaciona, en una escala de 1-5, gran parte de las respuestas oscilaron entre 4 y 5, solo en un caso la calificación fue de 3 a 3,5, situación explicada, en razón a la demora en los pagos que la institución debe recibir por los servicios prestados.

Sobre si las instituciones privilegian algún grupo en particular para la prestación de los servicios, las directivas no reportan nada distinto a los grupos de población objeto de los servicios, según lo establece la política de protección a población vulnerable.

Frente a la existencia de normas y sanciones para regular las actitudes inadecuadas del personal, no existen normas internas. Solo se regulan aquellas faltas que están consideradas dentro del Código Único Disciplinario que aplica para los empleados del Estado.

Sin embargo, es claro que esta normatividad no rige para los empleados que laboran por medio de OPS.

Instituciones del Sector Educativo

En el sector educativo se hace relevante como misión, la formación integral de los niños/as, la construcción de la excelencia, buscando comportamientos que posteriormente incidan en el mejoramiento de la región.

Se privilegia en los planteles educativos estatales la educación de niños/as de los estratos 1, 2 y 3.

Las instituciones del sector, se apoyan entre sí con asesoría sobre servicios educativos, con espacios físicos para la realización de prácticas educativas y con educación continua, de acuerdo al nivel que ocupan en la escala educativa.

Una de las instituciones educativas privilegia como medida para la prestación del servicio, el cumplimiento de la normatividad vigente, en lo relacionado con el cumplimiento de la norma de calidad ISO 9000; lo que sugiere preponderancia por obtener altos niveles de calidad en términos de eficiencia en el manejo de aspectos administrativos.

En una escala de uno a cinco, las directivas en educación, califican el grado de confianza institucional que la comunidad tiene de ellas, con un valor cercano a 4,5; esto significa, que consideran que cumplen con la misión institucional hasta donde es posible, y que existe alta credibilidad en sus instituciones, creencia muchas veces fundada, en la demanda demostrada de sus servicios.

En cuanto a la existencia de estrategias para disminuir o eliminar la exclusión para el acceso a los servicios, de acuerdo a la oferta definida en la misión de cada institución, los directivos de las instituciones, expresan que no existe ningún tipo de exclusión para la prestación del servicio.

Las directivas de las instituciones educativas, consideran que la promoción de sus servicios, se cumple a través de las familias beneficiadas que hablan bien de los mismos, situación demostrada en la gran demanda, por lo que no se realiza mayor esfuerzo en el cumplimiento de esta responsabilidad social.

Frente a la pregunta sobre la identificación de valores que se enfatizan en la institución para la prestación de los servicios, el respeto fue un valor mencionado frecuentemente por los directivos. Es importante mencionar una de las instituciones educativas, identifica en su proyecto pedagógico, el componente de la Cultura de la Legalidad, como el valor fundamental de la institución. En este proyecto los valores de respeto, honestidad, solidaridad, y aprecio por el cumplimiento de las normas y acuerdos se privilegia en las relaciones con los demás.

Las entidades educativas identifican como actividades de desarrollo social brindadas por la organización a sus empleados, la capacitación o desarrollo de competencias para realizar el trabajo, la entrega de reconocimientos en forma de medallas o solo en forma verbal en reuniones institucionales e incluso actividades de índole netamente social, como reuniones de compañeros de trabajo para la celebración de cumpleaños.

En cuanto a sanciones para los funcionarios cuando no cumplen con lo pactado, en una de las instituciones, además de lo que establece la normatividad regular del Estado Ley 734 de 2002, y lo estipulado por las dependencias de control interno, existe una modalidad de control llamado Pacto de Oficina, en la que el funcionario que haya cometido una falta se compromete mediante acta a no reincidir en ella. De la misma manera funciona para los estudiantes un Pacto de Aula, que regula los comportamientos indeseados.

Centros zonales del ICBF

La misión que orienta estas instituciones es la protección integral de las personas y familia en el logro de sus derechos. Los beneficios que se obtienen de los servicios prestados por estas instituciones, involucran el apoyo y la atención mediata e inmediata en situaciones de crisis familiar por parte de centros zonales dependientes del ICBF, estos permiten la remisión e integración de la población usuaria a

programas específicos de nutrición, protección, cuidado infantil y pre-escolar, asistencia educativa para las familias, en la prevención e intervención de problemas como la violencia intrafamiliar, entre otros.

En una amplia información de estos centros se privilegia la atención a la población vulnerable, ante todo en calidad de desplazados o pertenecientes a los estratos 1, 2, y 3.

La opinión de los directivos de las instituciones asistenciales que conforman el SNBF, acerca de los servicios que son prestados a la comunidad, de protección de derechos de niñez y familia, frente a la percepción que la comunidad tiene de estas instituciones, es satisfactoria para todos, independientemente de que muchos problemas no sean resueltos debido a la gran demanda de servicios y a la limitación de recursos humanos y financieros. La promoción de sus servicios se realiza en forma radial y televisiva, a través de la página Web para las personas que tienen acceso y a través de la línea 01800; sin embargo no toda la promoción es suficiente.

Los servicios que prestan los centros zonales del ICBF, son de carácter integral en lo social, y existe apoyo sustantivo entre las instituciones pertenecientes al mismo sector (protección de derechos a la niñez y familia), y existe articulación con instituciones que pertenecen a otros sectores, como salud y educación en programas especiales, pero no con vivienda.

En el caso particular de los centros zonales del ICBF se identifica como valor que se enfatiza los derechos de los niños y niñas, y usuarios de los servicios.

La confianza fue otro valor identificado, en uno de los dos centros zonales del ICBF, señalado como sustrato necesario para el desarrollo de las acciones. Otros valores mencionados fueron: justicia, honestidad, tolerancia, liderazgo, autoestima e integración.

Los centros zonales del ICBF se refieren únicamente a la capacitación en aspectos laborales como mecanismo de desarrollo social de sus empleados. En relación con las actitudes del personal que labora en la institución, que podrían afectar la bondad de los servicios prestados, las directivas institucionales en su mayoría se refieren a la sobrecarga de trabajo que impide que los funcionarios en algunas ocasiones se comuniquen eficientemente con los usuarios. De otra manera la ausencia de suficientes recursos para desarrollar el trabajo, se suma como condición para que los funcionarios dediquen más esfuerzo e incluso tiempo por fuera de sus horarios, para cumplir con las tareas asignadas. Estas situaciones perpetúan un escenario difícil, de exceso de trabajo y escaso tiempo para la asistencia efectiva de las familias usuarias de los servicios.

Sector Vivienda

Este sector atiende a las familias en situación de crisis por vivienda. Solo se entrevista a un director de vivienda Estatal, no existiendo otra institución que responda a la misma intención. Los resultados de la entrevista señalan que el amparo a la vivienda da respuesta a la población más vulnerable, a través de subsidios para su consecución en la medida en que se encuentren disponibles los recursos estatales, y se cumpla con los requisitos normados para su aprobación.

De la promoción de los servicios de vivienda de interés social se ocupan las cajas de compensación familiar y no directamente la institución entrevistada.

El respeto es el valor esencialmente identificado en este sector y se refiere al reconocimiento de los derechos de las personas, para recibir un trato amable.

Sobre los estímulos de desarrollo social para las personas que asisten esta organización, se informa que poco se ha avanzado pues la mayoría de los empleados labora bajo la figura de OPS, y solo el salario es considerado estímulo para continuar su labor.

No existe articulación interinstitucional entre este y otros sectores; los problemas de vivienda son atendidos por la Secretaría de Ambiente, independientemente de la promoción a la vivienda realizada a través de las cajas de compensación familiar.

Pocas instituciones propusieron acciones de carácter interinstitucional para mejorar la prestación de los servicios, entre ellas la de vivienda, definiendo como estrategia el establecimiento de convenios, el cumplimiento de acuerdos y la creación de oficinas de atención al usuario, en zonas de fácil acceso para los usuarios.

En cuanto a restricciones para el acceso a los programas de vivienda de interés social, solo existe la de poseer vivienda, según lo establece la normatividad. En cuanto a estímulos y castigos, esta institución solo considera el mantenimiento o la suspensión de contratos, pues los empleados tienen contratos a término definido dentro de la forma OPS.

Los resultados revelados, señalan una atención por sectores, con escasa articulación entre los mismos, sin el reconocimiento de hacer parte de un SNBF. Así mismo, el reconocimiento de los propósitos misionales y de las acciones que desarrollan las otras instituciones del sistema, por los directivos institucionales, es general, obtenido por información básica.

En este sentido la calidad de los servicios ofrecida por las instituciones, se observa fraccionada y las condiciones laborarles descritas inciden en los profesionales y personal de apoyo que presta los servicios, restando muchas veces la garantía del respeto de los derechos de la población demandante.

Frente a las acciones de interacción institucional que podrían implementarse para mejorar la eficiencia en la prestación de los servicios, llama la atención, que en gran medida las respuestas se refieren a proposiciones y ajustes dentro de la misma institución (contar con recursos suficientes y mayor capacitación), sin temar en cuenta las interacciones con otras instituciones con las que cumplen objetivos comunes, para aumentar la eficiencia en la prestación de los servicios, desconociendo la estructura del SNBF, y sus propuestas de articulación para ofrecer una atención integral a los usuarios.

Como indicadores sensibles en la valoración de CSI, una vez realizado el análisis de la información, se evidencian aspectos de bienestar y conciencia laboral para la prestación de servicios. Se demuestra el impacto de aspectos que condicionan la No existencia de CSI, como son: contar con escasa participación comunitaria en las diferentes formas de ofrecimiento de los servicios, el desconocimiento de funcionar como parte del SNBF y los limitados apoyos institucionales para el ejercicio laboral y de bienestar de los funcionarios quienes prestan directamente los servicios. Así mismo, las relaciones sociales interinstitucionales son escasas, no evidencian redes de apoyo de fortaleza administrativa. Al mismo tiempo, la cohesión social para la obtención de beneficios, se observa limitada a grupos con extrema necesidad como los desplazados y pertenecientes a estratos 1, 2 y 3; sin tener otras condiciones que identifiquen debilidades o necesidades de la población, que condicionan riesgos de problemas mayores, al no contarse, por ejemplo, con seguridad alimentaria, recreación suficiente por etapas de desarrollo, salud con equidad, oportunidades de educación con equidad, educación para el trabajo, educación para padres, seguro de desempleo, etc.

En este sentido, la construcción del instrumento de medición de capital social institucional, permite retomar algunos aspectos que evidencien o no su existencia, desde la perspectiva de los usuarios de los servicios del SNBF.

DISCUSIÓN

Para este estudio el CS es considerado desde la perspectiva de las sociedades actuales que no se caracterizan por mayores grados de individualismo, sino que contrariamente se caracterizan cada vez más por mayores grados de interdependencia, en tanto los intereses de cada uno dependen siempre o están en alguna medida bajo el control de otros actores (Coleman 1990). En este sentido se considera CS, el contenido de relaciones sociales que generan actitudes de confianza con reciprocidad y cooperación, que proporciona mayores beneficios a aquellos que lo poseen en comparación con lo que podría lograrse sin éste activo (Durston 2003).

Así, el CS se estructura en las redes sociales institucionales y asociaciones cívicas, para evitar la exclusión, y enfrentar la pobreza y la vulnerabilidad de las familias que demandan servicios de bienestar familiar, tiene éste, una implicación significativa en el desarrollo económico y social. El CSI está constituido por el establecimiento de obligaciones y expectativas basadas en el intercambio de apoyo mutuo entre instituciones que forman parte de un mismo sistema social. Desde esta perspectiva los objetivos comunes se alcanzan con mayor cooperación, cuando se basan en relaciones de confianza interinstitucional dentro del imperativo ético que demanda la sociedad (Kliksberg 2003).

Los resultados del estudio señalan escasa articulación entre las instituciones de los diferentes sectores que conforman el SNBF, mostrando acciones que realizadas de manera conjunta podrían potencializar los beneficios brindados, de esta manera, situaciones como la asistencia del estado nutricional de un niño/a, en etapa de crecimiento, dejaría de ser fraccionada y solo atendida por el sector salud, pudiendo estar asistida en la atención de la vivienda familiar (disposición de agua potable), en educación familiar (preparación de alimentos nutritivos) y apoyo nutricional escolar (oferta de alimentos saludables exclusivamente). De otra manera se encontró ausencia de integralidad en la atención de la niñez y la familia, a pesar de la sinergia que bien podría existir, desde los diferentes sectores que asisten la vulnerabilidad familiar, pues aunque se brinda asistencia específica, la respuesta es disciplinar y no interdisciplinar. Hoy la política social valora más los activos intangibles basados en las relaciones informales de la propia gente (Durston 2003). Se hace necesario crear una cultura de política participativa, los mecanismos de comunicación efectiva y de participación aún no están resueltos. La credibilidad y la confianza son productos de la percepción de las personas, respeto a la coherencia entre el discurso, las acciones y resultados de la acción gubernamental (Baquero 2003).

Contrario a la política que expresa la necesidad de potencializar y maximizar los recursos de desarrollo social y generar relaciones de cooperación entre instancias e instituciones (ICBF 2000), las instituciones del sector educativo, del sector salud, y del sector de vivienda y ambiente, parecen ignorar que pertenecen al SNBF, todas asisten necesidades de desarrollo social y de bienestar individual y familiar. La protección social participa en primer grado de la definición de lo social, como "conjunto de mediaciones, entre los órdenes económico, político y doméstico". En este sentido, no es solo el Estado lo que es social, sino también la empresa y la familia, de manera extrínseca, les corresponde a todos mejorar las condiciones de relación para disminuir la violencia (Lautier 1995). Autores como Flores (2001), resaltan que el CS está en la capacidad de obtener beneficios a partir de las redes sociales, lo que hace necesario pensar en cómo se construye esta capacidad, para lograr las mejores relaciones entre instituciones y los usuarios de los servicios.

Por otra parte, el término de confianza institucional ha sido bien examinado por autores expertos, entre ellos (Kliksberg 2006; Sudarsky 2001), quienes lo consideran elemento fundamental en la construcción de CSI. KlisKberg señala su importante papel, resaltando los valores éticos y las habilidades de los individuos para desarrollar relaciones de cooperación. Por otra parte Sudarsky fundamenta la generación de confianza institucional a partir de la percepción que los ciudadanos tengan sobre la capacidad institucional para resolver sus problemas de orden social. Todas estas perspectivas señalan la necesidad de desarrollar la capacidad de construir el CS en el logro de la confianza institucional, siendo esta el producto de las relaciones efectivas que producen beneficios compartidos.

Desde la perspectiva de las directivas los resultados mostraron una alto grado de confianza institucional de los usuarios en las instituciones que conforman el SNBF, esto bien podría interpretarse como valor fundamental, dado que alta credibilidad en las instituciones y en sus funcionarios logra mejor participación de las personas en el logro de su bienestar, sin embargo, importa aclarar, que la percepción de los directivos, está basada en una alta demanda de los servicios en relación con la oferta, lo que se logra traducir como gran volumen de población vulnerable demandante

de los servicios, sin opciones diferentes. La política de desarrollo debe incorporar elementos de cooperación, confianza, etnicidad, identidad, comunidad, amistad, estos constituyen tejido social. En muchas instituciones el enfoque limitado del mercado basado en la competencia, altera el equilibrio de estos elementos, agrava las tensiones culturales y el sentimiento de incertidumbre (Kliksberg 2002).

Se observa que las relaciones entre instituciones solo se produce dentro de las instituciones del mismo sector, en forma contraria no existen redes, ni grupos que articulen las acciones de bienestar familiar entre instituciones de los diferentes sectores. Esta condición resulta en obstáculo para dinamizar la atención integral de la población vulnerable, sometiéndola a un círculo vicioso generado por información y atención fragmentada, en donde la respuesta a las necesidades sociales suele ser parcial, sin el logro del objetivo central del SNBF, ofrecer atención integral (ICBF 2000). Iniciativas contrarias que incluyen la exigencia de la participación comunitaria y de las instituciones del gobierno, en el supuesto de crear lazos de confianza y solidaridad, llevarían a empoderar a los individuos, y en última instancia al logro del bienestar económico y social sostenido (Labra 2002).

Si se analiza la organización del SNBF y la organización dentro de las instituciones del sistema, se encuentra escasa articulación de los programas que se ofrecen a la misma comunidad, la información que tienen los funcionarios de la existencia del SNBF es incompleta, situación que impide ofrecer, remitir y acceder a los servicios en forma funcional para que los usuarios mejoren su bienestar integral. Resulta entonces que los sujetos de derechos, ciudadanos del Estado, se ven lesionados en la interacción que realizan con el sistema que promueve y debe garantizar sus derechos.

Sobre la información promocional de los servicios, se señala como principal mecanismo en su logro, la información dada por los usuarios, de este modo, la información está afectada por el tipo de atención y servicio recibido. No existe una política de comunicación que establezca medios y contenidos comunes para los usuarios potenciales de los servicios, con lo que se vulnera la posibilidad de acceder a ciertos servicios que se puedan estar ofreciendo. Sobre esta condición, (Lin 2001) considera importante reconocer el CS como un activo colectivo inmerso en las relaciones sociales que puede lograr incremento o ser restringido por dichos valores, según se califiquen las relaciones en el colectivo social. Esto señala la consideración especial de pertenecer a grupos y redes de interés social, según sus estructuras, para lograr acceso a la información necesaria y lograr moverse, según la ubicación y requerimientos en el buen uso de los servicios.

Se encuentran instituciones dentro del SNBF, que requieren esforzarse en la promoción de los servicios a través de canales de cobertura masiva, una vez conocida la ausencia del reconocimiento de múltiples programas de beneficio social, que no son informados de manera alguna, perdiendo la población usuaria potencial, oportunidades de beneficio en la atención específica y logrando exclusión.

Por otra parte, partiendo del reconocimiento de la importancia de la construcción de grupos y redes en las comunidades, al interior de las instituciones es preciso, la clasificación de grupos poblaciones con riesgo específico, con el propósito de ofrecer atención diferenciada a problemas reconocidos. Entrenar el pensamiento en red, entre miembros distintos (políticos, técnicos, funcionarios, líderes comunitarios), enriquece la posibilidad de hacer impacto sobre los fenómenos que se abocan, ya que existen portadores de esquemas conceptuales y prácticas distintas (Primavera 1997). Adicionalmente, la participación comunitaria beneficia el desarrollo social, es necesario darle el apoyo que requiere, fortaleciendo líderes que contribuyen significativamente a no ignorar las necesidades de las comunidades más necesitadas (Kliksberg 2000).

Una situación particularmente encontrada dentro de las instituciones, es el poco respeto a los derechos de sus empleados, cuando el tipo de contratación en su mayoría a través de OPS, no garantiza su permanencia laboral, causando inestabilidad en los ingresos, escaso sentido de pertenencia institucional

que impiden o lesionan los logros misionales establecidos por las instituciones que responden a la atención de derechos sociales. Se demuestra así, como la política aplicada va en contra de ideales sociales bien fundados.

En relación con los valores enunciados por los directivos, como los que se enfatizan para el cumplimiento de los propósitos; solidaridad, responsabilidad, compromiso, respeto, participación comunitaria y confianza, entre otros, de manera contraria a lo esperado, no son reflejados en el interior de las instituciones, cuando se asignan tareas excesivas, con escasos recursos, que obligan a los trabajadores a exceder sus jornadas laborales, comprometiendo el tiempo del que deberían disponer libremente para mantener y mejorar su calidad de vida. Estos ambientes laborales señalan determinantes de salud inefectivos (Vega 2007).

Así, las instituciones no ejercen claramente los valores de responsabilidad, respeto y compromiso con el bienestar de sus trabajadores y no cumplen con el compromiso de proporcionar elementos suficientes para la oferta de los servicios, por tanto las condiciones necesarias para crear redes de confianza institucional estarían afectadas. El CS, implica un imperativo ético social, su formación debe ser ejercitada desde la escuela.

Con respecto al tema de la no exclusión para el acceso a los servicios, la gran demanda de algunos de los servicios, como consecuencia del aumento sostenido de población con alta vulnerabilidad en Colombia, determina la calidad en la prestación de los mismos y genera condiciones de exclusión por la insuficiente disponibilidad de atención, haciendo que solo accedan aquellos que dispongan de la información y los medios para el acceso. Pareciera que a pesar de la eficiencia que muestran las instituciones exista impacto negativo redundando en desnutrición, analfabetismo, desempleo, violencia y en consecuencia exclusión social.

Retomando el análisis de la organización de las instituciones y sus interacciones, a la pregunta sobre estrategias para mejorar las interacciones interinstitucionales, se encuentra que las proposiciones de los directivos responden a la solución de los problemas, con los recursos internos y como responsabilidad de los trabajadores con la exigencia de su compromiso diario, posiblemente el hábito de resolver los problemas con lo que se tenga, permite detectar la falta de visión de conjunto en directivos y funcionarios de estas instituciones.

Las relaciones de interacción siempre ofrecen beneficios interinstitucionales y crean lazos de confianza, la mayoría de las veces, estos lazos suelen ser fuertes siempre y cuando se cumpla con las expectativas de respuesta en la atención de la comunidad (Sudarsky 2001).

Las instituciones del ICBF tienen en mente y aplican de modo habitual las estrategias de interacción con otras instituciones de protección familiar, mientras que las otras instituciones participantes en este estudio, que conforman el SNBF, no se perciben como integrantes del sistema, sino como dependencias de un organismo central, en relación vertical, llámese Ministerio de Educación para los colegios, Ministerio de la Protección Social para las entidades de Salud y Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial para la institución que desarrolla programas de apoyo a la vivienda de interés social.

Las políticas de ajuste en América Latina, han inducido procesos de reforma de los modelos de desarrollo, pero no se construye institucionalidad capaz de enfrentar los conflictos y los problemas sociales. Estás políticas no cuestionan las estructuras ni sus dinámicas, por lo tanto lo social es atendido con medidas de corto plazo y en forma aislada. Por ejemplo no se plantean políticas proactivas con respecto al empleo (Corredor 1999).

Por último, se analiza lo correspondiente a la existencia de normas y sanciones de carácter interno que regulan las actitudes de los funcionarios en la prestación de los servicios. Para todas las instituciones se aplica la normatividad general contemplada en el Código Único Disciplinario, Ley 734 de 2002. Sin embargo, se resalta, la modalidad de acuerdo o pacto entre las personas encontrado en la institución educativa que

refuerza la participación cívica y la aplicación de los valores democráticos, generando espacios de interacción de beneficio mutuo, es decir incentivando o fomentando la construcción de capital social (García 2004). En este caso particular y según la clasificación de (Uphoff 2005), este tipo de capital social es considerado de carácter cultural. En él, se incluyen normas, valores y actitudes que determinan a su vez, las características institucionales y producen ganancias comunes para sus integrantes (Mayorga 2005).

La no existencia de normas que determinen castigos para funcionarios con el propósito de regular la prestación de un buen servicio, puede entenderse como subestimación de la importancia de las relaciones sociales en la construcción de instituciones formales eficaces y trasparentes. Desde la violencia étnica y las guerras civiles hasta las crisis financieras y el reconocimiento de la corrupción generalizada, se exige una evaluación más elaborada de los vicios, virtudes y vicisitudes que se dan en el ámbito social, que acompañan la riqueza y la pobreza de las naciones. (Woolcock en prensa). Las personas participan mejor cuando tienen confianza en las instituciones y concretamente en la capacidad de aplicación de la justicia, de sancionar rápida y eficazmente eventuales transgresiones. (Forni et al 2004; Kliksberg 2006).

Es importante considerar, las nuevas formas de relación entre las instituciones, sucumben a nuevas formas de aplicación de la economía política que actualmente responden al libre mercado. En este sentido, las regulaciones financieras en bien de unos pocos pueden pesar más que las de las poblaciones altamente vulnerables, situación demostrada a través del tiempo con el aumento de las cifras de población pobre e indigente. (Salama 2005). Aunque la celeridad en la eliminación global de las barreras al movimiento de capitales y el comercio, no es bueno ni es malo, es parte de la globalización, pero no se ha respetado el ritmo y las condiciones propias de cada país para su desarrollo, se realizan ajustes macroeconómicos sin tener en cuenta los problemas de pobreza e inequidad. (Acuña 2003)

De esta manera al interior de las instituciones se encuentran limitaciones en los recursos humanos y materiales, que afectan las misiones institucionales y ponen en riesgo hasta las personas que laboran en las instituciones, y las instituciones en sí, con la posible consideración de la privatización institucional, aduciendo mejor rentabilidad, situación absurda, dadas las condiciones expuestas, que condicionan un clara intención de restar responsabilidades al Estado.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conocer el CSI es fundamental considerando su efecto en la calidad de los servicios y en la productividad de las instituciones en general. Medir el CSI, permite evidenciar la existencia de redes sociales de apoyo efectivo, el control interno en el cumplimiento de los objetivos institucionales, la organización de grupos en el ejercicio de la democracia participativa, la productividad basada en estímulos y reconocimientos individuales, y el respeto a los derechos laborales, entre otros.

De otro modo, la ausencia de CSI, dentro del SNBF, logra en los usuarios de las instituciones que prestan los servicios, la depresión de sus escasos recursos en la búsqueda y el acceso a los mismos, cuando deben cumplir múltiples consultas para la solución de sus problemas de orden social, para la atención de sus carencias, que bien pudieran resolverse de mejor forma, optimizando recursos, informando las oportunidades, abriendo espacios educativos en cada uno de los sectores, mejorando la participación comunitaria y creando confianza institucional, a partir del reconocimiento del justo derecho de las personas y familias que lo reclaman.

Es evidente que los servicios sociales ofrecidos por el Estado son insuficientes para la atención de múltiples necesidades de la población. Este problema muy seguramente tenderá a incrementarse en forma acelerada, si no se observa los problemas sociales desde otra perspectiva, entre otras, cómo son realmente prestados los servicios y si estos alcanzan

las metas establecidas, para el logro del desarrollo con bienestar de la población vulnerable, que mejore la inequidad y la exclusión social.

A través del Observatorio de Infancia y Familia, del ICBF, se abre la oportunidad de monitorear el Capital Social Institucional, del SNBF, con la aplicación del instrumento "Indicadores de Capital Social Institucional", producto de éste estudio.

Es urgente que las instituciones que conforman el SNBF, conscientes de la magnitud en la demanda de sus servicios, definan y desarrollen estrategias de articulación interinstitucional que mejoren la cobertura de los servicios atendiendo lo pertinente en forma organizada y aunando esfuerzos para el cumplimiento de sus propósitos, según lo establece la política definida por el ICBF.

Sobre los estímulos de desarrollo social para el personal de las instituciones, las respuestas incluyeron principalmente la participación en programas de capacitación, sin embargo, se hace necesario el bienestar laboral, condición que implica la necesaria intervención que caracterice el cumplimiento de derechos laborales y ejemplifique el respeto de los mismos, a los ciudadanos con mayor vulnerabilidad, logrando la ruptura de círculos viciosos.

Según Stiglitz, entre otras recomendaciones para las instituciones, se debe considerar la gestión del riesgo institucional con respecto a la volatilidad de los tipos de cambio político - económico. Como país en desarrollo se debe ser consciente de estos peligros, mejorar las redes de seguridad que salvaguarden a la población más frágil, lo que significa por ejemplo incluir programas de seguro de desempleo, para las personas que laboran en figuras contractuales como las OPS, situación que mejoraría el CSI, logrando mejor participación de los empleados en los propósitos institucionales.

Se requiere asumir la globalización con un rostro más humano, es decir, según Stiglitz, "más justa y más eficaz para elevar los niveles de vida, especialmente de los pobres. No se trata sólo de cambiar estructuras institucionales. El propio esquema mental entorno a la globalización debe modificarse". Los aspectos éticos deben visibilizarse si se espera mejorar el desarrollo social.

Las organizaciones del Estado funcionan entre sí, en forma aislada, resolviendo problemas específicos y puntuales. Existe desconocimiento de la estructura y funcionamiento del SNBF, existe ausencia de canales formales de comunicación para la interacción interinstitucional. Los canales de comunicación bien podrían establecerse desde los Consejos o Comités de Política Social, en concordancia con los lineamientos para la articulación del sistema propuestos por el ICBF, con la participación de los directivos institucionales y su visión de contexto regional. (Decreto 1137 de 1999 ICBF 2000)

Conocer los contextos donde se labora y el fundamento de la asistencia a la población vulnerable, considerando sus situaciones particulares de desventaja, puede incidir en la forma en que son prestados los servicios, incidir en la necesidad de trabajar en red con otras instituciones de carácter social, en beneficio laboral y social; logrando nuevos aprendizajes que de forma colectiva mejoran la condición social institucional y los propósitos institucionales podrán ser alcanzados con mayor celeridad.

La construcción de CSI, está asociada al aprendizaje de comportamientos cívicos desde la escuela temprana, es por tanto fundamental trabajar esta estrategia con propósitos a largo plazo, con la necesidad de verificar impacto positivo en la conformación de las instituciones sociales futuras. Se deberá enfrentar además la existencia del CS perverso, demostrado en Colombia por asociaciones que prefieren el statu quo, que están menos dispuestas al respeto de las normas y amenazan a otros para resolver los conflictos. Por ello es necesario hacer reformas que mejoren la seguridad jurídica. "Un sistema legal, basado en el mérito imparcial, con personal calificado, eficiente y justo le devolvería a la población la confianza en sus conciudadanos y en las instituciones que los gobiernan" (kalmanovitz 2001).

La participación comunitaria en política es considerada una estrategia en la construcción de CSI, será necesario reflexionar sobre ella, en las formas como es llevada a cabo y desvelar las intenciones en su aplicación, que muchas veces es considerada en forma poco efectiva. De manera similar, la participación en la construcción de las políticas institucionales debe incluir la acción colectiva al considerar intereses de las diferentes clases y grupos sociales.

La confianza institucional y las redes sociales formales o informales son un requisito para mejorar la economía, la crisis social observada en la exclusión e inequidad, es producto en gran medida de la formación de organizaciones públicas y privadas impersonales y respeto a los derechos.

burocráticas, en el sentido de Weber, esta situación hace difícil el desarrollo y la modernización, al mismo tiempo que condiciona inconformidad y violencia, pues es evidente que los derechos no son respetados.

Se recomienda estimar el rol de la sociedad civil y la participación comunitaria en el desarrollo de la política social, permitirá esto en forma positiva, que las instituciones mejoren sus formas de actuar, en la prestación de los servicios. Es importante lograr que los aspectos éticos sean considerados desde todos los sectores de la economía social si se quiere mejorar el desarrollo. Inculcar en los contenidos educativos los logros por obtenerse con el comportamiento cívico y la construcción de capital social, permitirá también fortalecer una cultura del mismo en el alcance del

REFERENCIAS

Acuña F. 2003. El malestar en la globalización. Innovar. [online]. Jan./June 2003, vol.13, no.21 [consultado 2010 Agosto 12], p.217-222. Disponible en: http://www.scielo.unal.edu.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0121-50512003000100017&lng=en&nrm=iso. ISSN 0121-5051.

Baquero M. 2003. Capital social y cultura política en Brasil: posibilidades y límites. Universidad Federal de Río Grande del Sur. Porto Alegre, Brasil. BIBLID [1130-2887 (2003) 33,157-177]

Coleman J. 1990. Foundation of Social Theory, Cambridge, Harvard University Press. Pp. 300-324. Disponible en:http://books.google.com.co/books?hl=es&lr=&id=a4Dl8tiX4b8C&oi=fnd&pg=PR15&dq=Coleman,+James.+1990.+Foundation+of+Social+Theory,+Cambridge,+Harvard+University+Press.&ots=qA3xQ2MWIo&sig=wl2yytpQE3kPRakNVusD08W5bw4#v=onepage&q=&f=false

Corredor C. 1999. ¿Es la pobreza un sistema de exclusión? Implicaciones de política. En Equidad y política social en Colombia I, Santafé de Bogotá, Universidad Nacional de Colombia, Fescol. Citado por: Álvarez Maya, M; Martínez Herrera, H. El desafío de la Pobreza. Fundación Social. Confederación colombiana de ONG - CCONG. Siglo del Hombre Editores. 2001; 180: 65 -72.

Durston J. 2003. Capital Social parte del problema parte de la solución, su papel en la persistencia y en la superación de la pobreza en A.L. y el Caribe. En: Capital social y reducción de la pobreza en América Latina y el Caribe. En busca de un Nuevo paradigma. Capítulo V. pp. 147-202.http://books.google.com.co/books?hl=es&lr=&id=gvkZeSMCsHgC&oi=fnd&pg=PA147&dq=j.+durston+capital+social&ots=DMVurhBGXF&sig=NOiTPaO27-75K5d1MwfYCC1EC4w#v=onepage&q=&f=false

Flores M, Rello F. 2001. Capital social: virtudes y limitaciones. En capital social y reducción de la pobreza en América Latina y el Caribe - en busca de un nuevo paradigma. Editores. Atria Raúl, Siles Marcelo. Compiladores. Cepal. PNUD. Michigan State University. pp. 203 -228. Disponible en: http://books.google.com.co/books?id=gvkZeSMCsHgC&pg=PA337&lpg=PA337&dq=lechner+norbert+desafios+de+desarrollo+humano+individualizaci%C3%B3n+y+capital+social&source=bl&ots=DMXtlfCCVJ&sig=Bl3PIGspWII2MxqLZ_jEbvdDUYE&hl=es&ei=p8h-TMmAJ4OC8gb1svTSAw&sa=X&oi=book_result&

ct=result&resnum=5&ved=0CCwQ6AEwBA#
Forni P, Siles M, Barneiro L. 2004. Que es el capital social como analizarlo en contextos de exclusión social y pobreza. JSRI. Research Report No. 35. The Julian Zamora Research Institute. Michigan State University, East Lansing. Michigan.

García Villegas M. No solo de Mercado Vive la Democracia. El Fenómeno del incumplimiento del Derecho y su Relación con el Desarrollo, la Justicia y la Democracia. Revista de Economía Institucional. 2004; 6 (10): 95 - 134.

Grootaert C, Narayan D, Nyhan V, Woolcock M. 2001. Cuestionario Integrado para la medición de capital social. Banco Mundial. Grupo de expertos en capital social. Washington, DC. [consultado 2010 Julio 29] Disponible en: http://www.preval.org/es/printpdf/110
Instituto Colombiano de Bienestar Familiar ICBF. 2000.

Fortaleciendo el sistema Nacional de Bienestar Familiar - Elementos Básicos para la Articulación. División de Recursos materiales y físicos. Subdirección Administrativa ICBF.

Kalmanovitz S. 2001. Las instituciones y el desarrollo económico en Colombia. Norma, Bogotá. 130 pp.
Kliksberg B. 2000. Diez falacias sobre los problemas sociales de América Latina. Disponible en: http://www.unesco.org.uy/most/seminario/ongs-gobernancia/documentos/kliksberg.pdf

Kliksberg B. 2002. Capital social y cultura. Claves olvidadas del desarrollo. BID. INDES. Diseño y gerencia de políticas y programas sociales. Primera Parte. Disponible en: https://artemisa.unbosque.edu.co/facultades/administracion/revista/vol2ano2006/capitalsocialcultural.pdf

Kliksberg B. 2003. El Círculo de Hierro. Documento Incluido dentro de la Biblioteca Digital de la Iniciativa Interamericana de Capital Social, Ética y Desarrollo. Disponible en: www.iadb.org/etica ó http://www.unimet.edu.ve/capital-social/circulo_hierro.doc.

Labra M. 2002. Capital social y consejos de salud en Brasil. ¿Un círculo virtuoso?. Cad.de Saúde Pública. Vol. 18 suppl. Río de Janeiro. Disponible en: http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0102-311X2002000700006&script=sci_arttext&tlng=pt

Lautier B. 1995. Los conceptos de protección social y de estado de bienestar: estructura elemental de los sistemas nacionales y de protección social. En: Le Bonnniec, Y.; Rodríguez Salazar, O. 2006. Crecimiento, equidad y ciudadanía. Hacia un Nuevo sistema de protección social. Colección estudios sobre protección social. Tomo 2. CID. Universidad Nacional de Colombia. Pp. 138- 141.

Lin N. 2001. Building a network theory of social capital. En: Social capital. Theory and research. Coordinado por Lin, Cook, Burt. Nueva York: Aldine de Gruyter. En: Capital social: una lectura de tres perspectivas clásicas. Millan R, Gordon S. Universidad Nacional Autónoma de México-Instituto de Investigaciones Sociales. Revista Mexicana de Sociología; 2004; 66 (4):711-747.

Mayorga R. 2005. El capital social en América Latina. Conferencia en la Universidad Simón Bolívar. Representante del Banco Interamericano de Desarrollo, BID, presentada el 24 de octubre de 2005 en la conferencia inaugural del "I Encuentro de Saberes" de la Universidad Simón Bolívar. Disponible en: http://siteresources.worldbank.org/INTVENEZUELAINSPANISH/resources/CapitalSocial2005.pdf

Mejía JA. 2005. Equidad e indicadores sociales: un ejercicio con los objetivos de desarrollo del milenio. Taller Regional. 18- 20 mayo de 2005. Santo Domingo. Disponible en: www.bvsde.paho.org/bvsacd/cd61/BIDmejia.pdf

Ministerio de Protección Social. Decreto 1137 de 1999. Diario Oficial No.43.623, del 29 de junio de 1999. Bogotá, Colombia.

Polit - Hungler. 1997. Investigación científica en ciencias de la salud. Quinta Edición. McGraw - Hill Interamericana. México, Pp 201 - 202.

Primavera, H. 1997. Gerencia social y epistemología: reflexiones acerca de construcción de herramientas de intervención. En: Nuevos paradigmas en mediación: destrezas y perspectivas. Paidos. Buenos Aires, (en prensa). Disponible en: http://redlases.files.wordpress.com/2008/02/es1997_gerenciasocial_herramientas-hp.pdf

Putnam R. 1993. The prosperous community: social capital and public life. The american Prospect 13. En: The American Prospect Reader in American Politics. Contributors: Walter Dean Burnham - editor. Publisher: Chatham House Publishers. Place of Publication: Chatham, NJ. Publication Year: 1995. Page Number: 61. Citado por: Vargas Forero Gonzálo. 2002. Hacia una teoría de capital social. Rev. Econ. Inst., Vol.4, Nº 6. Universidad Externado de Colombia, Bogotá.
República de Colombia. 2002. Ley 734/ 05 / 2002. Publicación en el Diario Oficial 44.699. págs. 65.

Sudarsky J. 2001. Confianza Institucional. Capítulo X En: El Capital Social de Colombia. DNP. Bogotá D.C., Colombia, pp 153- 161. Disponible en: http://www.dnp.gov.co/archivos/documentos/Biblioteca_Publicaciones_Venta/Cap_Social_Pags_preliminares.pdf

Salama P. 2005. Pobreza: La lucha contra las dos "V", Volatilidad y Vulnerabilidad. Capítulo 1. En: Sistemas de protección social entre la volatilidad Económica y la Vulnerabilidad social. Salama Pierre y otros. Colección de Estudios de protección Social tomo I. CID. U. Nacional. Bogotá. Pp. 35-64.

Uphoff N. 2005. Analytical issues in measuring empowerment at the community and local levels. En: Narayan D. (Editor), Measuring Empowerment: Cross-Disciplinary Perspectives. The World Bank, Washington, D C, [consultado 2010 Agosto 10] Disponible en: http://books.google.com.co/books?id=BzXyApyTGOYC&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=true

UNPF United Nations Population Fund. [Página en Internet] Estado de la población mundial 2005.[consultada 2010 Agosto 10] Disponible en: http://www.unfpa.org/swp/2005/espanol/ch1/index.htm

Vargas Forero G. Toward a theory of social capital. Rev.econ.inst. 2002; 4 (6):71-108.

Vega Romero R. 2007. Sistemas de salud con equidad. Con base en el Informe de la Red de Conocimientos en Sistemas de Salud. CDSS. Ponencia presentada en el Seminario de Salud Colectiva. Universidad Nacional de Colombia. Páginas 26-30.

Woolcock M, Deepa N. 2009. Capital social: implicaciones para la teoría, la investigación y las políticas sobre desarrollo. [Consultado en 2010 Agosto 12] Disponible en: http://preval.org/documentos/00418.pdf.