

Dimensión relacional del capital social en bibliotecas públicas: un estudio de caso

Relational dimension of social capital in public libraries: A case study

Lis Díaz Castillo
Viena Medina González
María Karla Cárdenas Berrio

RESUMEN

Objetivo: Se identificaron los elementos de la dimensión relacional del capital social en la Biblioteca Pública Rubén Martínez Villena (BPRMV) de La Habana Vieja. Se valoraron los beneficios que trae consigo la presencia de esta dimensión en dicha entidad para el desarrollo de la comunidad.

Diseño/ Metodología/ Enfoque: La investigación desarrollada fue de tipo mixta (cuantitativa-cualitativa) y de alcance descriptivo, empleándose las técnicas de análisis documental, entrevista en profundidad, cuestionario y mapeo social.

Resultados/ Discusión: Indagó en la importancia del capital social y su dimensión relacional como activo esencial en los procesos de gestión de las organizaciones de información y principalmente en el contexto de la biblioteca pública para el desarrollo de la comunidad.

Conclusiones: Se efectuó un estudio empírico que permitió identificar con exhaustividad los elementos de la dimensión relacional del capital social en la BPRMV. El estudio realizado permitió destacar que la dimensión relacional del capital social es un valor añadido de gran importancia para las bibliotecas.

Originalidad/ Valor: La presencia y desarrollo de la dimensión relacional del capital social es de gran importancia en el contexto de la biblioteca pública, ya que sus atributos fortalecen vínculos de las redes de relaciones sociales con las que interactúa, garantiza su permanencia a lo largo del tiempo y benefician a la entidad a través de acciones colectivas que permiten la ejecución de procesos orientados al cumplimiento de su misión social.

Palabras clave: Capital social; Dimensión relacional; Biblioteca pública, Desarrollo de la comunidad.


Abstract

Objective: The elements of the relational dimension of social capital were identified in the Public Library "Rubén Martínez Villena" in Old Havana (PLRMV). The benefits of the presence of this dimension in said entity for the development of the community were valued.


Design/ Methodology/ Approach: The research developed was mixed (quantitative-qualitative) and descriptive in scope, using the techniques of documentary analysis, in-depth interview, questionnaire and social mapping.

Results/ Discussion: It was explored the importance of social capital and its relational dimension as an essential asset in the management processes of information organizations and mainly in the context of the public library for community development.


Lis Díaz Castillo:* Facultad de Comunicación. Universidad de La Habana, Cuba.
ldiaz@fcom.uh.cu

 0000-0001-9146-9776

Viena Medina González: Facultad de Comunicación. Universidad de La Habana, Cuba.
viena@fcom.uh.cu

 0000-0003-3568-7490

María Karla Cárdenas Berrio: Facultad de Comunicación. Universidad de La Habana, Cuba.
mkarla@fcom.uh.cu

 0000-0003-1531-9033

Cómo citar: Díaz Castillo, L.; Medina González, V.; & Cárdenas Berrio, M. C. (2019). Dimensión relacional del capital social en bibliotecas públicas: un estudio de caso. *Bibliotecas. Anales de Investigación*; 15(3), 349-363.

Recibido: 24 de octubre de 2018

Revisado: 16 de diciembre de 2018

Aceptado: 15 de marzo de 2019

* Autora correspondiente.

Conclusions: *An empirical study was carried out that made it possible to exhaustively identify the elements of the relational dimension of social capital in the PLRMV. The study made it possible to emphasize that the relational dimension of social capital is a benefit of great importance for libraries.*

Originality/Value: *The presence and development of the relational dimension of social capital is of great importance in the context of the public library. Its attributes strengthen links in the networks of social relationships with which it interacts, guarantees its permanence over time and benefits to the entity through collective actions that allow the execution of processes aimed at fulfilling its social mission.*

Keywords: *Social capital; Relational dimension; Public library; Community development*

Introducción

Gran parte del éxito tanto de las personas y de las organizaciones se debe a las características de sus relaciones con su entorno, en particular en las relaciones de confianza que son creadas a lo largo del tiempo. Estas se obtienen gracias a la integridad que mantienen ambos actores en sus acciones de cooperación y alianza con el objetivo de cumplir sus compromisos y responsabilidades de manera solidaria y recíproca. Son las redes, las normas y la confianza algunos de los elementos esenciales que conforman el capital social, los cuales facilitan la coordinación y cooperación en beneficio mutuo.

La participación en redes está asociada al capital social, siendo muy relevante la comprensión del tipo de red que se desarrolla (diversidad de los participantes, institucionalización de normas de decisión, objetivos generales y específicos, tamaño de la red y área geográfica, etc.). El nivel de confianza y expectativa entre los individuos está relacionado con el capital social y su dimensión relacional y la influencia de la acción colectiva del grupo. En parte se relaciona con el acceso a la información, tanto a nivel local como a nivel más general. De ahí que la dimensión relacional del capital social adquiera gran importancia en la actualidad, ya que se basa en los mecanismos empleados para la creación de lazos de confianza y reciprocidad entre las instituciones y la comunidad y su efectiva articulación.

El fundamento teórico de la dimensión relacional del capital social se encuentra en el ámbito de las organizaciones sociales y tiene como precedentes los trabajos de Bourdieu (1980); Granovetter (1985, 1992); Putman (1993, 1995); Nahapiet & Ghoshal (1998); Gulati, Nitin & Zaheer (2000); Lasser, (2000); Yli-Renko *et al.* (2001); Koka & Prescott (2002) y Vårheim (2007). Bourdieu (1980) considera al capital social como el conjunto de recursos reales o potenciales que se vinculan con la posesión de una red duradera de relaciones institucionalizadas de interconocimiento o, en otros términos, con la pertenencia a un grupo, como conjunto de agentes que no están solamente dotados de propiedades comunes [...] sino que están también unidos por lazos permanentes y útiles. Para Nahapiet & Ghoshal (1998) la dimensión relacional se entiende por las características y atributos de las relaciones como son la confianza, las obligaciones, la expectativa, y la identificación en la creación de nuevo conocimiento a través de la combinación y el intercambio de estos atributos.

De igual forma existen otros trabajos que estudian el tema y que fueron de gran utilidad para el estudio, entre ellos: DIBAM-CERLAC (2011); Mujika *et al.* (2010); Díaz Grau (2004) y Medina González (2011) Kasemsap (2017) y Medeiros & de Oliveira (2016). Los principales elementos hallados sobre del capital social en el *Modelo de Evaluación para Identificar el Aporte de las Bibliotecas Públicas en el Desarrollo de Comunidades* realizado por la Dirección de Bibliotecas, Archivos y Museos y el Centro Regional para el Fomento de la Lectura en América Latina y El Caribe (DIBAM-CERLAC) (2011) se asocian con los recursos potenciales o actuales relativos a la posesión de una red de relaciones de cooperación y confianza. Se expresa en términos del nivel de compromiso cívico, comprendido como disposición a participar en los espacios públicos alrededor de temas asociados al bienestar de la comunidad.

De forma general, la dimensión relacional del capital social es un concepto que describe la clase de las relaciones personales que los individuos han desarrollado a través de una historia de las interacciones caracterizadas por atributos como: la confianza, la amistad, las obligaciones, la expectativa, el respeto y la identificación; todos necesarios para conseguir la creación de una red fiable en el proceso de intercambio de recursos. La identificación del capital social en las organizaciones de información debe realizarse a partir del análisis de las dimensiones cognitiva, estructural y relacional. Además, sus elementos fuente se visualizan a nivel micro (relaciones interpersonales) y macro (organización-entorno) teniendo en cuenta las características de este tipo de institución. (Medina González *et al.*, 2015)

Ver la formación de la dimensión relacional del capital social desde la perspectiva de la biblioteca pública implica considerar a esta última como un instrumento para la creación de capital social, a partir de los aspectos relacionales afines a los elementos vinculados desde el contexto de las organizaciones de información con la relevancia de las relaciones con actores del ambiente externo (relación organización-entorno).

La presencia y desarrollo de esta dimensión se considera un factor esencial para el funcionamiento de la biblioteca pública como organización de información. De este modo, se convertiría en un ente protagónico del impulso del compromiso cívico a través de la promoción de las asociaciones comunitarias, el diálogo y la divulgación de la información en la comunidad. Si la biblioteca se orienta a estas actividades, reaviva el trabajo comunitario, impulsa la participación ciudadana y fomenta un mayor grado de intervención en los procesos de decisión y solución de los problemas de la comunidad. Al respecto, Medeiros & de Oliveira (2016) plantean que la necesidad de las bibliotecas, en específico las nacionales, vienen desarrollando sus servicios ante las nuevas tecnologías de información y conocimiento, en especial los referentes a la web 3.0. Estas buscan entender las diferencias sociales y las contribuciones de esos servicios en la construcción del dicho capital social.

Se seleccionó esta biblioteca como unidad de análisis por su influencia en el desarrollo social de su comunidad. El funcionamiento de dicha biblioteca, según afirma Estrada (2007), se ha caracterizado por su incidencia positiva y favorable sobre la comunidad del Centro Histórico de La Habana Vieja, Cuba. Como resultado de las acciones

culturales que se desarrollan, se fomenta la participación e integración de los niños y jóvenes en los trabajos de restauración, rescate y preservación del entorno y patrimonio bibliográfico.

Objetivo general

Valorar los beneficios de la dimensión relacional del capital social de la Biblioteca Pública “Rubén Martínez Villena” en el desarrollo de la comunidad.

Objetivos específicos

Desarrollar una aproximación teórica a los elementos clave de la dimensión relacional del capital social.

Identificar los elementos clave de la dimensión relacional del capital social en la Biblioteca Pública “Rubén Martínez Villena”.

Metodología

Las variables fundamentales son la dimensión relacional del capital social y el desarrollo de la comunidad a partir del accionar de la biblioteca. La primera se refiere a las características y atributos de las relaciones que la conforman, la confianza y la fortaleza de los nexos que se derivan principalmente de la historia y reputación de la organización. Mientras que la segunda tiene que ver con las diversificaciones de sus dimensiones en su accionar, acorde a las necesidades de su comunidad, en vistas a desarrollar servicios universales que ayuden a cumplir su compromiso cívico.

La investigación se apoyó en el análisis documental clásico, el cual permitió identificar las principales conceptualizaciones del tema. Para explicar el instrumento aplicado, es necesario acotar que se tuvieron en cuenta como principales referencias los autores señalados en la sección introductoria. Sus aportes sirvieron para contextualizar el entorno de las bibliotecas y complementar los elementos de la dimensión relacional del capital social identificados por Medina González (2011) en las organizaciones de información. Estos estuvieron vinculados a la relevancia de las relaciones con actores del ambiente externo (relación organización-entorno) y permitieron un análisis de las relaciones de la organización, con aquellos actores del entorno a través de los elementos: confianza, colaboración, intercambio de información y conocimiento, asociación, y acceso a los recursos. También se tuvo en cuenta el análisis de la relación de la organización con la comunidad que la rodea, a partir de los elementos: colaboración, intercambio de experiencias, cohesión social y el análisis de los beneficios que adquiere la organización derivados de las relaciones con los agentes del entorno. También se precisó de los elementos relacionales identificados por Nahapiet & Ghoshal (1998), tales como identificación, normas, obligaciones, reciprocidad, intercambio de experiencias. Los elementos vinculados a la relevancia de las relaciones con los actores del ambiente externo de la BPRMV son:

- Identificación-Confianza
- Colaboración-Asociación

- Normas-Obligaciones
- Cohesión social-Coordinación
- Reciprocidad-Acceso a los recursos
- Intercambio de información y Conocimiento
- Intercambio de experiencias

Se aplicó una entrevista en profundidad a algunos directivos. Esto permitió un levantamiento de información a nivel estratégico sobre las peculiaridades de las relaciones de trabajo con la biblioteca. Además se aplicó una encuesta para identificar los elementos fuente de la dimensión relacional del capital social de la biblioteca. La encuesta se le realizó a especialistas y directivos de la biblioteca, así como de las instituciones de la comunidad que establecen relaciones con esta.

Por último, se empleó el mapeo social para describir las relaciones producidas entre la biblioteca y las organizaciones externas. En el caso de la Biblioteca Nacional, la Dirección Provincial de Cultura, no son de la comunidad del centro histórico de La Habana, pero son una guía metodológica. Se utilizó esta técnica dado que permite entender las relaciones de la Biblioteca Pública "Rubén Martínez Villena" según la distribución espacial en su contexto.

Resultados

Con el objetivo de identificar la presencia de la dimensión relacional del capital social en la BPRMV y la realización de una valoración sobre los beneficios que aporta esta dimensión de la biblioteca para el desarrollo de la comunidad, se tomaron en cuenta elementos clave para puntualizar la relevancia de las relaciones con los actores del ambiente externo:

Identificación-Confianza: Satisfacción en la gestión de actividades en conjunto, desarrollando altos niveles de comunicación y cooperación, además de nexos comunes. Confianza en las redes, se fomenta el aprecio entre los diversos actores sociales, mediante el intercambio que se genera.

Colaboración-Asociación: Promoción de colaboraciones con el fin de desarrollar las acciones orientadas a expandir o fortalecer las redes en las que participan los miembros del grupo.

Normas-Obligaciones: Se entiende por el conocimiento acerca de las normas y formas de actuación por parte de los actores, el grado de compromiso, de ayuda, de acuerdos mutuo.

Cohesión social-Coordinación: Reconocimiento de la importancia de la participación en la promoción y realización de actividades con el fin de fomentar la relación institución-comunidad y su capacidad de sistematizar actividades en común.

Reciprocidad-Acceso a los recursos: Actuaciones relacionadas con la cooperación para el desarrollo, apoyo con recursos tangibles e intangibles para la realización de acciones con objetivos en común.

Intercambio de información-Conocimiento: Disposición de compartir información de manera eficiente en las redes de información desarrolladas en conjunto.

Intercambio de experiencias-Colaboración: nivel de participación en las acciones llevadas a cabo para fomentar beneficios obtenidos

de las colaboraciones para el enriquecimiento de las actividades enfocadas al aumento de la calidad de las actividades y proyectos para la comunidad.

Elementos fuente de la dimensión relacional del capital social identificados en la BPRMV

En cuanto a los elementos identificación-confianza, los resultados arrojaron que la BPRMV mantiene buenas relaciones sociales con las instituciones de su entorno. Las relaciones se dan con la Biblioteca Nacional José Martí, la Dirección de Patrimonio Cultural, la Dirección Provincial de Cultura de La Habana, el Ministerio de Educación Provincial, los Círculos de abuelos, la Casa de África, el Museo Nacional de Historia Natural, el Museo del Tabaco, el Museo de la Cerámica, la Casa de los Árabes, el Centro de Referencia Latinoamericano para la Educación Pre-escolar (CELEP), el Palacio de Pioneros y escuelas del municipio Centro Habana, Cuba.

De estas instituciones, las que mantienen una relación más estrecha con la biblioteca son la Biblioteca Nacional José Martí y la Dirección de Patrimonio Cultural. La Biblioteca Nacional José Martí se relaciona con la institución con una frecuencia de varias veces al mes, en cambio, la Dirección de Patrimonio se relaciona con una frecuencia semanal, por lo que se infiere una relación más estrecha.

Hace cinco años atrás, el 60% de los trabajadores expresaron que los actores sociales participan en la gestión de los servicios con igual frecuencia. Por otra parte, un 40 % opinó que participan en la gestión de servicios más que en los años anteriores. Ello demuestra que la biblioteca ha de confeccionar más actividades en conjunto con las instituciones con las cuales se relaciona, a partir de la articulación de los intereses y necesidades en común. De igual manera, los encuestados manifestaron que las relaciones con las instituciones tienden a ser muy buenas en cuanto a la coordinación de las actividades. Se evidencia una disposición para mantener el rendimiento del trabajo con los actores implicados y se manifiesta un alto nivel de confianza en la coordinación de las acciones por parte de la especialista principal y los técnicos, demostrando que existe una mayor integración en la gestión de las actividades.

La investigación arrojó que existe documentación administrativa y de dirección sobre la gestión de actividades, programas o servicios en conjunto. Tal es el caso de los convenios, del plan de trabajo de la biblioteca y el plan individual de sus trabajadores. En cuanto al intercambio de documentación entre instituciones, se evidenció que la directora de la biblioteca es la responsable de ello para justificar dicha acción de manera formal.

Para los especialistas de la BPRMV, crear lazos de confianza con las instituciones posibilita el intercambio mutuo, provechoso a la hora de facilitar y acelerar los procesos de confianza, además de lograr una integración en sus funciones para colaborar en la realización de los programas, estrategias, creación de servicios y productos para la comunidad. Los ciudadanos se sienten cómodos a la hora de actuar, sin la intervención de personas ajenas en las áreas donde se lleva a cabo la actividad. Se le da seguridad y disposición de trabajar en conjunto, o pedir ayuda, consejo o algún recurso que le sirva de apoyo.

Otros elementos tomados en cuenta fueron *colaboración-asociación*, de estos lo primero que se identificó es el intercambio de experiencias y la garantía de la calidad a través del trabajo en equipo. En este caso, los técnicos de programas culturales identificaron por orden de prioridad las instituciones que mantienen relaciones de colaboración con la BPRMV, siendo estas la Dirección Provincial de Cultura, la Dirección de Patrimonio, la Casa Garibaldi, el Museo del Tabaco, la Universidad de San Gerónimo, y el Instituto Cubano del Libro (ICL). Mientras que para la especialista principal de programas culturales son las siguientes: la Asociación de Historiadores de La Habana, la Asociación del Pedagogo y la Asociación Cubana de Bibliotecarios (ASCUBI). Se considera, además, que las colaboraciones no solo son institucionales, sino que también pueden ser interpersonales, ejemplo: usuario que viene a recibir algún servicio, entre los que puede encontrarse algún visitante extranjero.

El total de encuestados coincidió en que siempre se tienen en cuenta, para el buen funcionamiento de la entidad, las ideas y experiencias de los actores sociales del entorno con los cuales se relaciona; ya sean usuarios, proveedores, suministradores, entidades homólogas, aliados, trabajadores o el sector de la comunidad. A partir de las relaciones de colaboración y asociación identificadas, es posible mencionar algunos beneficios importantes que obtiene la biblioteca con ellas tales como: intercambio de recursos de información, acceso a nuevos fondos, colaboración entre los distintos especialistas, generación de nuevos proyectos, crecimiento de la cantidad de usuarios, y creación de asociaciones en conjunto con otras instituciones con el objetivo de desarrollar proyectos e insertar a los diversos sectores de la comunidad en actividades de la biblioteca.

Con los elementos *obligación-norma*, se obtuvo como resultado la existencia de convenios para realizar proyectos como los llevados a cabo con la CELEP en la coordinación del programa "Educa a tu hijo", eventos como el de Pedagogía Institucional, actividades en la feria de promoción de la lectura, exposiciones bibliográficas auspiciadas por el ICL, entre otros. Por su parte, elementos como el acceso a los recursos materiales y la lealtad no resultan ser imprescindibles para la firma de dichos convenios según la percepción de los entrevistados. Según la totalidad de encuestados, las instituciones se sienten obligadas, la mayoría de las veces, a ser solidarios con la biblioteca; pues esta favorece con tiempo y disposición de ayudar a los proyectos de la comunidad.

En cuanto a los elementos *intercambio de información-conocimiento*, se puede afirmar que las redes desarrolladas en conjunto con otras instituciones funcionan de manera eficiente, todos los especialistas tienen correo e internet, aunque en un horario restringido. También cuentan con una intranet y un sitio web donde se publica todo lo relacionado a la dinámica de trabajo de la biblioteca, y donde se aceptan colaboraciones de trabajos que contengan una información que pueda ser de interés general. Es mucha la disposición que existe para compartir información y conocimiento gracias a la disposición y cooperación de los trabajadores, sobre todo para la conformación de las conferencias dadas por algún profesional en relación con la actividad o proyecto que se lleve a cabo y actividades de la programación especial.

Intercambio de experiencia-colaboración son elementos de vital importancia, puesto que se basan en la relación de la organización de manera continua con la comunidad que la rodea, apoyándola con diversos espacios como actividades, talleres, proyectos, etc. que permiten el intercambio de las experiencias. Además, en las reuniones de trabajo la especialista principal, que además es la directora del centro, expresa que en ellas también se intercambian experiencias y surgen colaboraciones.

En cuanto a los elementos *cohesión social- coordinación*, se evidenció que existe una promoción e integración en actividades culturales y educacionales de los Programas Sociales Infantojuvenil y del Adulto Mayor, a través del sitio web de la biblioteca y del de la Oficina del Historiador de la Ciudad de La Habana (OHCH), de los boletines en la cartelera cultural de la Dirección de Patrimonio y en la cartelera que se expone en la entrada de la institución. También se realizan actividades educacionales para adolescentes y jóvenes a través de un programa antidroga.

La biblioteca realiza, mediante el servicio de extensión bibliotecaria en la comunidad, la modalidad de promoción de las actividades a personas jubiladas que han trabajado varios años en la biblioteca. Mientras que una vez al mes es destinada a los abuelos del Convento San Isidro con la cooperación del grupo de teatro “Para Contarte”, dedicado a la narración de cuentos. Esta modalidad fue evaluada de satisfactoria y de una total disposición por parte de los involucrados.

Al indagar en los elementos *reciprocidad-acceso a recursos*, se obtuvo que la biblioteca en ocasiones trabaja e interactúa con otras instituciones con objetivos similares en la comunidad. En este caso, se evidencia reciprocidad en el trabajo con el Museo de Historia Natural, que por encontrarse en el mismo edificio, han compartido espacios en la realización de eventos en conjunto. También se emplea el jardín con el fin de articular acciones, además la intención de unir esfuerzos y diseñar servicios con los niños y vincularlos a la Ludoteca de la biblioteca. Puede interactuar con los fondos bibliográficos y audiovisuales de la Universidad de San Gerónimo.

Los especialistas de la biblioteca se identifican con la Casa del Tabaco, con la cual se constata que es más flexible la interacción y es

Tabla 1. Instituciones del Centro Histórico de La Habana Vieja identificadas por orden de prioridad, según el nivel de relación y colaboración con la BPRMV.

Biblioteca Nacional José Martí. (Sub. Metodológica)	Casa del Pedagogo (Dirección)	Cátedra Universitaria del Adulto Mayor (Aula Curso Básico de La Habana Vieja)	ICL (Dirección de Comunicación)
1. BPRMV	1. Ministerio de Educación Municipal	1. BPRMV	1. BPRMV
2. Dirección de Patrimonio de la OHC	2. Bibliotecas escolares	2. Dirección de Patrimonio de la OHC(Dpto.de la Gestión Cultural de la OHC)	2. OHC
3. Red de Bibliotecas de la OHC	3. BPRMV	3. Fundación Alejo Carpentier.	—
—	4. Museos	—	—
—	—	—	—

mayor la reciprocidad en los trabajos en la comunidad. En la relación con el ICL, la biblioteca es la sede de su exposición “El autor y su Obra”, donde el instituto dona un ejemplar, además de apoyar la logística en los proyectos que se llevan a cabo en la entidad.

Finalmente, dentro de los beneficios que la biblioteca ha obtenido con el desarrollo de las buenas relaciones sociales establecidas con los actores del entorno, según la experiencia de los encuestados, los más significativos son: intercambio de experiencias, mayor nivel de información, crecimiento en el número de usuarios, de actividades y de relaciones institucionales e interpersonales.

Elementos fuente de la dimensión relacional del capital social identificados en las instituciones relacionadas con la BPRMV

Para identificar la relevancia que ocupa la BPRMV para las instituciones que esta identificó como importantes en cuanto al establecimiento de relaciones que promueven acciones conjuntas en beneficio de la comunidad, se aplicó un cuestionario a varios de los trabajadores (especialistas de programas y directivos) de dichas instituciones, quienes mencionaron por orden de prioridad a los centros con los cuales mantienen estrecha relación en el Centro Histórico de La Habana. Los resultados sirvieron para identificar las relaciones de reciprocidad y colaboración entre ellas y la BPRMV.

Se muestra en la tabla 1 que las relaciones con la BPRMV son prioritarias para las siguientes instituciones: Biblioteca Nacional José Martí (Sub. Metodológica), ICL (Dirección de Comunicación), Dirección Provincial de Cultural (Dpto. Programa culturales). La BPRMV pertenece a los centros culturales que atiende la OHCH/Dirección de Patrimonio (Dirección de Gestión Cultural). Se evidencia que la BPRMV es prioritaria para la realización de la gestión de actividades del el Programa Infantojuvenil. Teniendo en cuenta lo que la BPRMV ya había mencionado, hay un vínculo estrecho entre la Casa de los Árabes y la Casa de África, por lo que se puede inducir a que hay un vínculo interinstitucional fuerte con estas instituciones para el diseño de actividades y servicios en los programas socioculturales.

Dirección Provincial de Cultura (Dpto. Programas culturales)	OHC (Dirección de Patrimonio de Gestión Cultural)	OHC. Dirección de Patrimonio (Programa del Adulto Mayor)	OHC. Dirección de Patrimonio (Programa Infantojuvenil)
1. BPRMV	1. Oficina Central OHC	1. Casa Bolívar	1. Casa de Asia
—	2. Habaguanex	2. Casa de la Poesía	2. Casa de los Árabes
—	3. Gobierno de La Habana Vieja	3. Casa de México	3. Casa de México
—	4. Plan Maestro	4. Casa de África	4. Casa de Obrapia
—	5. Dirección General Económica Administrativa	5. Casa de Asia	5. BPRMV

De acuerdo a los elementos *identificación-confianza*, las instituciones consideran que las relaciones con la BPRMV son fuertes. Estas instituciones son las siguientes: Biblioteca Nacional José Martí, Dirección Provincial de Cultura, Cátedra Universitaria del Adulto Mayor, Dirección de Gestión Cultural de la Oficina de Historiador de La Habana; mientras que la Casa del Pedagogo y el Instituto Cubano del Libro (ICL) aseveran que sus relaciones con la BPRMV son débiles.

Es notable que la biblioteca inspira confianza para la especialista ya que satisface sus necesidades de información, por la buena colección que atesora la sala infantil-juvenil y por las motivaciones de sus técnicos para satisfacer sus necesidades, lo cual ha permitido el desarrollo de las actividades a partir de los vínculos establecidos a lo largo del tiempo. Por otra parte, todas las entidades consideran relevante la creación de lazos de confianza con la biblioteca porque se facilita la participación sistemática en las acciones que realizan, se establecen mejores relaciones de trabajo, se puede acceder a valiosas colecciones de libros, se recibe apoyo en las actividades, se favorece el desarrollo de las gestiones y hay un mayor desempeño de las acciones con la calidad requerida.

Las personas entrevistadas apuntaron que los elementos *colaboración-asociación* con la biblioteca son un factor clave para el éxito del desarrollo de las instituciones, porque se obtienen mejores resultados cuando se comparte una misma finalidad, se fortalecen las relaciones y el trabajo tiene más éxito. También garantiza el funcionamiento de las actividades por la amplitud de los servicios que brindan y las posibilidades para un público heterogéneo. Es válido señalar que la biblioteca está contribuyendo a la formación escolar y funciona también como espacio donde se realizan actividades de las escuelas.

Los encuestados señalan que de sus relaciones de colaboración obtienen los siguientes beneficios: intercambio de recursos de información, acceso a nuevos fondos, colaboración entre los distintos especialistas, generación de nuevos proyectos, actividades, productos y servicios; satisfacción de su comunidad, adquisición de nuevo conocimiento en el entorno, creación de asociaciones en conjunto con el objetivo de desarrollar proyectos comunitarios e insertar a los diversos sectores de la comunidad en actividades de la entidad.

Otro resultado obtenido de estos elementos es que el 66% de los encuestados a veces tiene en cuenta las ideas y experiencias de la biblioteca en la promoción y realización de servicios y actividades, mientras que el 44% afirmó que siempre los tienen en cuenta. Se reconoce que los resultados son más favorecedores con la ayuda e interacción de la biblioteca, ya que esta tiene experiencia en la creación de asociaciones con el objetivo de insertar a la comunidad en las actividades.

Con respecto a los elementos *obligación-normas*, se manifiesta que se conocen algunos de los procedimientos, normas y reglas de actuación de la biblioteca. El total de los encuestados coincidió en que han existido alianzas en el trabajo con la biblioteca, al igual que es importante cumplir con las obligaciones establecidas. No existe sanción en caso de que no se cumplan con estas obligaciones, excep-

to en la Dirección de Gestión Cultural de la Oficina del Historiador de La Habana, donde coexisten sanciones administrativas contempladas en el código laboral. Además, este elemento reflejó que todas las organizaciones se sienten comprometidas en ayudar a la biblioteca con algún problema que presente para la realización de sus actividades, servicios y programas para la comunidad.

Sobre los elementos de *intercambio de información-conocimiento*, los resultados de la aplicación del cuestionario afirman que se manifiesta la disposición para compartir información. A su vez, declararon que funcionan de manera eficiente las redes de información que se desarrollan en conjunto con la biblioteca, aunque la Dirección de Gestión Cultural de la Oficina del Historiador considera que no es eficiente su funcionamiento.

En relación con el *intercambio de experiencia-colaboración*, este elemento reflejó que la Dirección de Gestión Cultural de la Oficina del Historiador de La Habana colabora en todas sus áreas de trabajo con los proyectos sociales que se llevan en conjunto, de igual forma la Casa del Pedagogo colabora con la Cátedra del Adulto Mayor y la Biblioteca Nacional José Martí con el proyecto Educa a tu Hijo de la Unicef. Según la totalidad de encuestados, no existen proyectos y colaboraciones que hayan desaparecido, además de puntualizar que deberían existir más contribuciones con la BPRMV.

Otros elementos que fueron tomados en cuenta en los cuestionarios fue *cohesión social-coordinación*. Se pudo observar que el 87,5% ha participado en el funcionamiento del servicio de información y promoción de la biblioteca. La Casa del Pedagogo negó su participación en un 12,5%. De estos elementos se evaluó con un alto nivel de satisfacción por un 37,5 % de los encuestados. La capacidad de coordinación de la biblioteca en las actividades, servicios y proyectos fue calificada de satisfactoria por un 50 %; mientras que un 12,5 % aprecia un bajo nivel de coordinación.

En lo que se refiere a *reciprocidad-acceso a recursos*, todos los encuestados respondieron que la biblioteca es solidaria con las organizaciones. Es decir, las relaciones han forjado la reciprocidad y el respeto en el que todos los actores resultan beneficiados al contribuir con objetivos comunes. La investigación demostró que las entidades han apoyado las actividades, servicios y proyectos comunitarios de la biblioteca con recursos tales como: logística, audio, espacios físicos, insumos, libros, recursos humanos, diseño de actividades, donaciones de libros, divulgación de sus actividades en sitios web, materiales, y juegos.

Por último, algunos de los encuestados opinaron que, según sus experiencias, se han obtenido los suficientes beneficios de la biblioteca con el desarrollo de las buenas relaciones sociales establecidas. Sin embargo, señalan que se pudieran mejorar las actividades que se realizan, porque ayuda en la gestión de información, apoyo de eventos culturales y trabajos en conjunto.

Discusión

Se ha evidenciado el compromiso cívico por parte de la biblioteca como actor social y su responsabilidad compartida entre múltiples actores sociales: organizaciones de la administración central del

estado, instituciones nacionales, gestores culturales, escuelas, familias y grupos etarios. Todo ello para la construcción de redes sociales en torno a la conservación del patrimonio cultural del país y el desarrollo de la comunidad. Se destaca además el conocimiento que poseen los actores implicados en la investigación sobre las funciones de la biblioteca pública.

Se subraya en el funcionamiento y prioridades, la preocupación por parte de la directiva en el servicio a la comunidad. Para darle cumplimiento a las funciones habituales, se esfuerzan en el control del programa cultural. Para ello se apoyan de actividades tales como: eventos de promoción cultural de la lectura, exposiciones bibliográficas y de arte contemporáneo; charlas y conferencias sobre temas de interés general o especializado y talleres de promoción de la lectura declarados en su funcionamiento interno.

Se evidencia una tendencia a motivar asociaciones con intereses en común. Para lo cual se crean patrones de comportamiento en función de contemplar a profundidad el progreso de la comunidad en el desarrollo de habilidades como la lectura, la narración, nociones básicas del uso de los servicios de la biblioteca y la preservación del patrimonio cultural del país.

Se confirma que las instituciones han creado un alto nivel de confianza en la biblioteca como socializadora de experiencias y forjadora de fuertes vínculos. Por lo cual, los actores se benefician con la posibilidad de contribuir a un objetivo común: mejorar la calidad de vida de los grupos etarios. Además de preservar el patrimonio cultural de la nación y aumentar el alcance de la oferta cultural del país. Para contribuir también a los procesos educativos que se desarrollan en la comunidad para diversos grupos etarios.

Dichos resultados se han logrado por la sistematicidad de la biblioteca a partir de sus relaciones de trabajo con las siguientes instituciones: Biblioteca Provincial, Red de Bibliotecas Públicas de la Capital, Biblioteca Nacional José Martí, Dirección Provincial de Cultura y la OHCH. En estas relaciones de trabajo se perciben los elementos que conforman la dimensión relacional del capital social.

Se confirma el logro de una eficiente dinámica en las relaciones institucionales en función de obtener mejores recursos. Para lograr aumentar las oportunidades de los alumnos en la participación de actividades del programa de las aulas museos en el Centro Histórico de La Habana y en los espacios habituales de la biblioteca. Dichas actividades se basan en el respeto a las normas, el acceso a recursos, la reciprocidad y las obligaciones mediante la asociación de la BPR-MV-escuela-OHCH.

En las áreas de la biblioteca se impulsa el desarrollo de diferentes talleres. A pesar de ello se ha podido observar cómo los actores sociales no siempre valoran estos esfuerzos e incumplen sus responsabilidades de organización y coordinación con la biblioteca. Esto crea desconfianza y desinterés en el trabajo en conjunto. Lo cual obliga a la biblioteca a rediseñar sus servicios, y estos se usen para lograr determinados intereses o cubrir otras necesidades.

Las escuelas no siempre manifiestan una solidaridad a la hora de juntar recursos materiales y humanos para que la actividad sea más amena. Esto se debe a que la biblioteca es quien los invita a congeniar una propuesta diferente e interactiva. Para ello se inclu-

yen a los bibliotecarios escolares, quienes se benefician del intercambio de experiencias de una red de conocimientos y habilidades. Es válido destacar la importancia de fomentar el hábito investigativo en la biblioteca con el fin de conocer, comprender y transformar los gustos, los hábitos, las características y las demandas informacionales de sus comunidades. La biblioteca ha de trabajar en dar a conocer las oportunidades brindadas en el uso de sus servicios, a través de los espacios donde se reúnen sus especialistas con actores del entorno.

La biblioteca debe desarrollar cursos de alfabetización informacional a los usuarios, los cuales les permitan reconocer la necesidad de comprender, encontrar, evaluar y usar información. Se ha descubierto que existe en el ambiente de la biblioteca una confianza generalizada para desarrollar actividades innovadoras donde se involucren a los usuarios de esta y miembros de la comunidad. Para ello se convocan a participar en sus servicios, ya que está contemplado en el plan de trabajo ampliar los vínculos a través de nuevos espacios.

Se ha identificado un fuerte acercamiento entre la directora y el área de programas culturales en la organización de acciones y la coordinación con los programas sociales de la Oficina del Historiador. Ello deviene de la práctica cotidiana, en la gestión de proyectos sociales de acuerdo con el perfil de la biblioteca. Según el Programa Social Infantil y de Adulto Mayor, la biblioteca pone en práctica acciones estratégicas para el desarrollo del Programa Nacional de la Lectura que tiene como fin educar en el conocimiento, uso y conservación del patrimonio bibliográfico mediante diferentes proyectos.

Se evidencia la existencia de una libertad generalizada en las acciones para crear y colaborar en actividades destinadas a estimular la literatura gracias a la implicación de múltiples actores. Estos trabajan bajo el compromiso de asegurar la realización de su labor en un ambiente de participación colectiva. Lo cual conlleva a crear una reputación en las personas implicadas, de su disposición, intenciones y motivos. Todo ello con el fin de erigir una seguridad para poder continuar trabajando. Se aprecia una mejoría en la cooperación durante un período de tiempo significativo. Lo que ha creado interacciones informales entre instituciones, afirmando cohesión social, un alto nivel de confianza y reciprocidad con quienes se ha construido un trabajo en equipo innovador. Además de contribuir al funcionamiento exitoso del trabajo gracias a las relaciones sociales.

Con la participación en diferentes proyectos culturales y el desarrollo de acciones conjuntas, se propicia el acercamiento de las escuelas del territorio y de adultos mayores a la biblioteca. Todo ello ha favorecido al enriquecimiento de las actividades. Los técnicos en el área de programas culturales mencionan la tenencia de convenios de trabajo que manifiestan las funciones, normas y obligaciones que debe cumplir cada responsable. Así como apoyar el trabajo en las diferentes áreas de servicios, en función de garantizar los recursos óptimos de materiales bibliográficos, ambientación e iluminación para la realización de las actividades de los grupos asociados como el Aula Museo y la Cátedra del Adulto Mayor.

Las relaciones con instituciones cercanas han formado un alto nivel de asociación, cooperación y compañerismo para preparar actividades en conjunto. Tal es el caso del Museo de Ciencias Naturales, que ha propiciado la planificación de actividades en sus áreas en común. Todo ello para unir fuerzas en la etapa vacacional donde tiende a aumentar el público. También el Museo del Tabaco ha unido a los trabajadores de la biblioteca a sus actividades en el diplomado que se realiza y a su vez han sido solidarios con la biblioteca en cualquier actividad que se requiera. No obstante, es importante retomar que, en el área de la biblioteca, hay un cúmulo de instituciones con las cuales se puede fortalecer la red de acciones por el bien público.

De manera general, la biblioteca ha fomentado la confianza a través del intercambio, la justificación de las actividades y de la organización de los espacios habituales para el programa cultural. Todos estos aspectos conectan la confianza con las buenas relaciones, evidenciando suficientes incentivos para que su comportamiento cree expectativas de beneficios recíprocos para todos los agentes involucrados.

Conclusiones

Esta investigación permitió identificar con exhaustividad los elementos de la dimensión relacional del capital social en la BPRMV, indicando la presencia y consolidación de esta dimensión y mostrando la necesidad de realizar cambios en la dinámica en la cual se basan sus relaciones con otros actores sociales. La biblioteca pública actúa como agente social portador de propuestas sociales y culturales que tienden a potencializar escenarios donde las relaciones que se establecen entre su ambiente interno y el externo pueden dar lugar a la acumulación de recursos que traen consigo beneficios y oportunidades a favor del desarrollo de la comunidad.

Se identificaron los elementos de la dimensión relacional del capital social siguientes: *identificación-confianza, colaboración-asociación, obligaciones-normas, intercambio de información-conocimiento, cohesión social-coordinación*; aspectos que determinan los elementos vinculados con la relevancia de las relaciones con los actores del ambiente externo y los beneficios que esto trae consigo para el desarrollo de la comunidad.

El estudio realizado permitió destacar que la dimensión relacional del capital social es un valor añadido de gran importancia para las bibliotecas, ya que sus atributos fortalecen vínculos de las redes de relaciones sociales con las que interactúa, garantiza su permanencia a lo largo del tiempo y benefician a la entidad a través de acciones colectivas que permiten la ejecución de procesos orientados al cumplimiento de su misión social.

Agradecimientos

Se agradece la colaboración de los trabajadores de la BPRMV y en especial a su directora por encargarse de la coordinación de las encuestas y entrevistas y siempre estar atenta al progreso de la investigación. También aquellos especialistas y directivos de las instituciones donde se aplicaron las técnicas. ■

Referencias bibliográficas

- Bourdieu, P. (1980). Le capital social. Notes provisoires. *Actes de la Recherche en Sciences Sociales*, 30, 89-95.
- Díaz Grau, A. (2004). *Creando lazos de unión entre los ciudadanos: la biblioteca pública como impulsor de capital social*. Recuperado de <http://www.anabad.org/archivo/docdow.php?id=130>
- DIBAM-CERLAC. (2011). *Modelo de Evaluación para Identificar el Aporte de las Bibliotecas Públicas en el Desarrollo de Comunidades*. dibam-cerlac L. y E. Manuales.
- Estrada Morejón, I. (2007). *Presencia de la Biblioteca Pública Rubén Martínez Villena en el Centro Histórico de la capital habanera* (Trabajo de diploma). Facultad de Comunicación, Universidad de La Habana.
- Granovetter, M. (1985). Economic action and social structure: the problem of embeddedness. *American Journal of Sociology*, 91(3), 481-510.
- Granovetter, M. (1992). *Problem of explanation in economic sociology* (N. N. y R. Eccles Ed.). Boston: Harvard Business School Press.
- Gulati, R., Nitin Nohria, R. & Zaheer, A. (2000). Strategic Networks. *Strategic Management Journal*, 21, 203-215.
- Kasemsap, K. (2017). *The fundamentals of social capital*. In Cultural influences on architecture (pp. 259-292). IGI Global.
- KoKa, B. & Prescott, J. (2002). Strategic alliances as social capital: a multidimensional view. *Strategic Management Journal*, 23, 795-816.
- Lesser, E. L. (2000). Leveraging social capital in organizations. *Knowledge and social capital: Foundations and applications*, 3, 16.
- Medeiros, D., & de Oliveira Lucas, E. R. (2016). As bibliotecas nacionais latino americanas e o capital social. *Perspectivas em Ciência da Informação*, 21(4), 202-224.
- Medina González, V. (2011). *Estudio del Capital Social en las organizaciones de información*, [Tesis de Diploma]. La Habana: Universidad de La Habana, Facultad de Comunicación.
- Medina González, V., León Santos, M., & Torres Ponjuán, D. (2015). La identificación del capital social en organizaciones de información y su relación con la gestión del conocimiento. *Revista Cubana de Información en Ciencias de la Salud*, 26(4). Recuperado de http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S2307-21132015000400009&script=sci_arttext&tlng=pt
- Mujika Alberdi, A., Ayerbe Echeverría, M., Ayerbe Mujika, O., Elola Ceberio, A. & Navarro Pikabeal, I. (2010). *Manual para la autoevaluación del capital social en las organizaciones*. Fundación Deusto: Instituto Vasco de Competividad.
- Nahapiet, J. & Ghoshal, S. (1998). Social Capital, Intellectual Capital, and the Organizational Advantage. *The Academy of Management Review*, 23(2), 242-266.
- Putman, R. (1993). The Prosperous Community. Social Capital and Public Life. *The American Prospect*, 13, 35-42.
- Putman, R. (1995). Bowling alone: America's declining social capital. *Journal of Democracy*, 6, 65-78.
- Vårheim, A. (2007). Social capital and public libraries: The need for research. *Libray & Information Science Research*, 29, 416-428.
- Yli-Renko, H., Autio, E. & Sapienza, H. J. (2001). Social capital, knowledge acquisition, and knowledge exploitation in young technology-based firms. *Strategic Management*, 22(6-7), 567-613.