

**Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales, FLACSO
Sede Ecuador
Programa de Comunicación**

**Maestría Andina en Comunicación y Sociedad con Mención en Políticas Públicas
para Internet**

Tesis de Maestría

**Título: Políticas de Gestión del Conocimiento y Usos Sociales de Nuevas
Tecnologías de Información y Comunicación, TIC**

**En Tres Programas: La Agenda de Conectividad del Gobierno Colombiano, El
Sistema de Información para el Desarrollo Empresarial Rural, SIDER, del Centro
Internacional de Agricultura Tropical, CIAT, y el Telecentro Comunitario de la
Asociación de Cabildos Indígenas del Norte del Cauca, ACIN**

Autora: Olga Patricia Paz Martinez

Bogotá, Colombia 2002-2004

**Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales, FLACSO
Sede Ecuador
Programa de Comunicación**

**Maestría Andina en Comunicación y Sociedad con Mención en Políticas Públicas
para Internet**

Tesis de Maestría

**Título: Políticas de Gestión del Conocimiento y Usos Sociales de Nuevas
Tecnologías de Información y Comunicación, TIC**

**En Tres Programas: La Agenda de Conectividad del Gobierno Colombiano, El
Sistema de Información para el Desarrollo Empresarial Rural, SIDER, del Centro
Internacional de Agricultura Tropical, CIAT, y el Telecentro Comunitario de la
Asociación de Cabildos Indígenas del Norte del Cauca, ACIN**

Autora: Olga Patricia Paz Martinez

Director de la Tesis: José Luis Grosso, PHD.

Bogotá, Colombia 2002-2004

*A mis padres Lucrecia y Pedro y a mi hermano Johany por su paciencia,
comprensión y amor incondicional; a mi sobrino Emmanuel por llenar de más
alegría nuestras vidas ...
... y a Gabriela, una princesita que llenó de luz el camino*

Agradecimientos

Agradezco enormemente a todas las personas y organizaciones que han hecho posible la investigación, escritura y presentación final de esta Tesis de Maestría.

A los líderes y funcionarios de la Asociación de Cabildos Indígenas del Norte del Cauca, ACIN, y a la comunidad indígena Nasa Paez del Norte del Cauca, especialmente a Vilma Almendra, a Luz Marina Quiguanas y a Marino Ovidio Fiscué, por su complicidad incondicional.

Al Centro Internacional de Agricultura Tropical, CIAT, a Nathan Russell, líder del Proyecto Información y Comunicación para Comunidades Rurales, InforCom, a Dora Arévalo, Odilia Mayorga, Jhon Jairo Hurtado, Edith Hesse, Eduardo Figueroa y Simone Staiger por su amistad, complicidad y por toda su contribución a este trabajo. Un agradecimiento también a todas las personas con quienes tuve la suerte de compartir en el Proyecto de Telecentros InforCauca, Aura Helena Plaza, Derlly Pantoja, Jorge Ayala, Luis Alberto Ramos, Karla Jiménez Bolaños, Alvaro del Campo Parra, Freddy Rentería y María Teresa Ramírez, con quienes construí las primeras bases que me permiten ahora presentar esta Tesis.

A los miembros de los grupos de comunicación del Sistema de Información para el Desarrollo Empresarial Rural, SIDER, por haber aceptado conversar conmigo y por dejarme acompañarlos en algunas actividades y talleres.

A Julián Casasbuenas y a Colnodo por su paciencia y apoyo en la recta final de esta Tesis, sin los cuales hubiera sido más difícil terminarla.

A unos buenos pocos amigos cercanos a mi corazón que desde la distancia me han motivado en cada paso del camino, Carlos Quintero, Brad, Heidy, Sylvia, Janeth, César, Esperanza...

A mi familia lejana tanto tiempo y ahora cada vez más cercana, especialmente a la tía Rosa, a Jorge y a Doris.

A Gilles Cliche por haber hecho posible esta Maestría, a Mauro Cerbino por sacarla adelante y por entusiasmarlos con ella y a todos los compas especialmente a Javier y a Paula por su compañía, sus ideas y sus preguntas capciosas las cuales han enriquecido este proceso.

Gracias también a las personas que hicieron más amable mi vida en Quito mientras realicé los cursos presenciales de esta Maestría, especialmente a Adelita Poso y a su querida familia.

Un muy especial agradecimiento al Doctor José Luis Grosso, Director de esta Tesis de Maestría, por su orientación permanente, su dedicación y su confianza en mí y en este trabajo. Sin su enorme contribución teórica, analítica e investigativa no me sentiría hoy satisfecha con esta Tesis donde se resume buena parte de mi experiencia vital.

A Bogotá, un amor platónico hecho realidad; a Cali cálida y calurosa, la ciudad donde me hice mujer, profesional y donde aprendí a acercar el camino entre lo que quiero ser y lo que he llegado a ser como ser humano.

Gracias a Dios y a la vida por permitirme llegar a este punto del camino.

Este documento de Tesis de Maestría es la versión Final y definitiva que ha pasado por un proceso de aprobación del Director de Tesis y de revisión de los lectores designados por la FLACSO, Sede Quito.

I. INTRODUCCIÓN	8
II OBJETIVOS	12
2.1 Objetivo General	12
2.2 Objetivos específicos	12
III MARCO TEÓRICO	13
Presentación.....	13
3.1 Situación de la innovación tecnológica en Colombia.....	14
3.2 Políticas	19
3.3 El conocimiento y la gestión social del conocimiento	23
3.3.1 La gestión del conocimiento como campo de lucha simbólica.....	35
3.4 Usos sociales de las TIC	37
3.5 Oralidad, escritura y nuevas tecnologías de información y comunicación, TIC.....	42
IV ABORDAJE METODOLÓGICO.....	50
4.1 Concreción Metodológica	52
4.2 Posición de la investigadora	57
V LA AGENDA DE CONECTIVIDAD DEL GOBIERNO COLOMBIANO.....	59
Nota introductoria.....	59
5.1 Contextualización.....	61
5.1.1 Antecedentes de la Agenda de Conectividad del Gobierno Colombiano	61
5.1.1.1 Documento Conpes.....	63
5.1.2 Objetivos de la Agenda de Conectividad.....	64
5.1.3 Estrategias	65
5.1.4 Tres fases de la Agenda de Conectividad.....	68
5.1.4.1 La Agenda Actual, Tercera Fase	69
a) Visión de la Agenda de Conectividad 2004-2006	69
b) Proyectos	70
Sector Público.....	71
Red de Alta Velocidad del Estado Comunitario (RAVEC)	72
Proyecto Municipio Digital.....	73
Sector Educativo	75
Sector Productivo.....	75
c) Organigrama	76
5.2 Políticas de la Agenda de Conectividad del Gobierno Colombiano.....	77
5.2.1 Gestión del Conocimiento en la Agenda de Conectividad	80
5.3 Conclusiones del Capítulo.....	84

VI SISTEMA DE INFORMACIÓN PARA EL DESARROLLO EMPRESARIAL RURAL, SIDER, DEL CENTRO INTERNACIONAL DE AGRICULTURA TROPICAL, CIAT86

6.1 Contextualización.....	86
6.1.1 El Centro Internacional de Agricultura Tropical, CIAT.....	86
6.1.1.1 Líneas de investigación del CIAT.....	87
6.1.2 Proyecto de Desarrollo Agro-empresarial Rural (Proyecto DAeR).....	89
6.1.3 Proyecto de Información y Comunicación para Comunidades Rurales, InforCom.....	92
6.1.3.1 Los telecentros comunitarios.....	96
6.1.3.2 Los sistemas integrados de información y comunicación.....	98
6.2 Políticas de Gestión del Conocimiento en el CIAT.....	99
6.2.1 Políticas de Gestión del Conocimiento de acuerdo con beneficiarios de información.....	100
6.2.1.1 Los Sistemas Nacionales de Investigación Agrícola, SNIA.....	101
6.2.1.2 Formación de recurso humano en el campo científico.....	101
6.2.1.3 Comunidad científica.....	102
6.2.1.4 Pobladores en zonas rurales.....	103
6.2.2 Una política de Gestión del Conocimiento y TIC: El Sistema de Información para el Desarrollo Empresarial Rural, SIDER.....	104
6.2.2.1 Antecedentes.....	104
6.2.2.2 Objetivos del Sistema de Información.....	106
6.2.2.3 Beneficiarios.....	108
6.2.2.4 Campos de Trabajo del SIDER.....	108
a) Grupos de comunicación.....	109
b) Red de Comunicación.....	111
c) Producto electrónico de información: el sitio web.....	112
6.2.2.5 El Método.....	113
a) Comunicación y redes sociales.....	114
b) Fortalecimiento grupal y organización comunitaria.....	115
c) Información y Comunicación.....	116
d) Reuniones de trabajo.....	118
6.2.2.6 La investigación.....	119
6.3 Usos Sociales de las TIC: Gestión del Conocimiento en el SIDER.....	121
6.3.1 Gestión del conocimiento en comunidades rurales.....	123
6.3.2 Los grupos de comunicación: comunidad de interés o comunidad de prácticas.....	127
6.3.3 Gestores de Conocimiento y Gestores de Comunicación.....	132
6.3.4 Los medios.....	135
6.3.5 Las redes.....	139
6.4 Conclusiones del Capítulo.....	142

VII EL TELECENTRO COMUNITARIO DE LA ASOCIACIÓN DE CABILDOS INDÍGENAS DEL NORTE DEL CAUCA, ACIN O CXAB WALA KIWE..... 144

7.1 Contextualización.....	144
7.1.1 Asociación de Cabildos Indígenas del Norte del Cauca, ACIN o Cxab Wala Kiwe.....	144
7.1.1.1 Historia.....	145
7.1.1.2 Objetivos de la ACIN.....	146
7.1.1.3 Ubicación y cobertura.....	147
7.1.1.4 Estructura organizativa.....	148
a) Consejería para asuntos político organizativos.....	149
Proyectos comunitarios.....	149
b) Consejería jurídica.....	152
Programa jurídico.....	152
Programa guardia indígena.....	153

c) Consejería de políticas administrativas y planeación.....	154
Programa planeación.....	154
d) Consejería de educación.....	155
e) Consejería de salud.....	157
f) Consejería económico ambiental.....	158
g) Consejería de comunicaciones.....	159
7.1.2 Proyecto InforCauca: antecedente del Telecentro Comunitario de la ACIN.....	159
7.1.2.1 Los objetivos de InforCauca.....	160
7.1.2.2 El modelo.....	161
7.1.2.3 Desarrollo de InforCauca.....	163
a) Telecentro Aguablanca.....	164
b) Telecentro Tunia.....	165
c) Telecentro ACIN.....	166
7.1.2.4 Algunos logros de InforCauca.....	167
7.1.2.5 La Red Regional: Somos@Telecentros.....	168
7.2 Políticas de Gestión del Conocimiento en la ACIN.....	170
7.2.1 La educación.....	170
7.2.1.1 La Lengua.....	175
7.2.1.2 La Cátedra Nasa Unesco.....	176
7.2.1.3 La Universidad Indígena.....	178
7.2.2 La organización.....	180
7.2.2.1 Autoridades tradicionales.....	181
7.2.2.2 Espacios de encuentro y socialización.....	183
7.2.2.3 Movimiento juvenil.....	185
7.2.2.4 El Programa Mujer.....	186
7.2.3 La Comunicación.....	188
7.2.3.1 Escuela de Comunicación.....	190
7.2.3.2 Radio Payumat.....	190
7.2.3.3 Las TIC y el Telecentro Comunitario.....	193
7.3 Usos Sociales de las TIC: Gestión del Conocimiento en la ACIN.....	196
7.3.1 El conocimiento indígena.....	196
7.3.2 La noción de desarrollo.....	200
7.3.3 Articulación Radio, TIC, otros medios y canales en la zona.....	201
7.3.4 Las TIC en la gestión del conocimiento.....	202
7.4 Conclusiones del Capítulo.....	209
VIII CONCLUSIONES.....	212
IX BIBLIOGRAFÍA.....	220
9.1 La Agenda de Conectividad del Gobierno Colombiano.....	222
9.1.1 Documentos.....	222
9.1.2 Fuentes primarias.....	223
9.2 Centro Internacional de Agricultura Tropical, CIAT.....	223
9.2.1 Documentos.....	223
9.2.2 Fuentes primarias.....	226
9.3 Telecentro Comunitario de la ACIN.....	227
9.3.1 Documentos.....	227
9.3.2 Fuentes primarias.....	228

I. Introducción

En la sociedad actual, llamada por muchos “sociedad de la información”¹ y los esfuerzos por transformarla en una “sociedad del conocimiento” o “sociedad del saber”, se están produciendo importantes cambios y se plantean desafíos en torno a las maneras cómo se construye, comparte y valora el conocimiento.

Con la emergencia de la Nuevas Tecnologías de Información y Comunicación, TIC, han surgido iniciativas gubernamentales y no gubernamentales para promover el uso y la apropiación social de estas herramientas a través de las cuales se busca que habitantes de poblaciones urbanas y rurales puedan producir, difundir información y usarla de manera creativa de acuerdo con sus necesidades y sus contextos. La mayoría de estas iniciativas parten de la hipótesis que la información es un insumo para la construcción del conocimiento y una mayor disponibilidad de conocimiento representa una oportunidad esencial para alcanzar logros de desarrollo.

Esta Tesis se enmarca en una de las líneas de investigación propuestas desde la Maestría de Comunicación y Sociedad con Énfasis en Políticas Públicas de Internet de la FLACSO; esto es en la línea de “Digitalización del Conocimiento y Políticas Nacionales de Información”. Este tema fue inicialmente abordado en una investigación en el contexto ecuatoriano cuando la autora de esta Tesis cursaba la parte presencial de la Maestría en Quito, entre julio y diciembre de 2002.²

El tema de este trabajo de investigación como requisito parcial para optar al título de Maestría, se centra en las políticas de gestión del conocimiento, las estrategias y los usos sociales de las TIC en tres experiencias: la Agenda de Conectividad del Gobierno Colombiano, el Sistema de Información para el Desarrollo Empresarial Rural, SIDER, impulsado por el Centro Internacional de Agricultura Tropical, CIAT, y el Telecentro Comunitario de la Asociación de Cabildos Indígenas del Norte del Cauca, ACIN.

¹ “La sociedad de la información debe estar orientada a salvar las diferencias socioeconómicas que existen en nuestras sociedades, velar porque la globalización se transforme en una fuerza positiva para todos los pueblos del mundo y contribuir a reducir la disparidad entre los países en desarrollo y los desarrollados”. Declaración de Bavaro, Conferencia Ministerial Regional preparatoria de América Latina y el Caribe para la Cumbre Mundial sobre la Sociedad de la Información (Enero 2003).

² La investigación en mención estuvo basada especialmente en la digitalización del conocimiento; fue realizada conjuntamente entre Paula Rodríguez, Javier Pinzón y la autora de esta Tesis. Es de valorar que este proceso, aunque no tuvo como resultado una investigación culminada, sí puso en el camino importantes pistas para el desarrollo de la propuesta inicial y para inspirar esta Investigación.

El criterio principal para decidir las tres experiencias a investigar, es que corresponden a tres programas de mucha importancia en cuanto a usos sociales de nuevas tecnologías en Colombia; El Telecentro Comunitario y el SIDER han tenido una trayectoria que permite hacer una revisión de su impacto en las comunidades campesinas de etnia indígena y negra donde han sido implementados, también han promovido importantes espacios de participación social, luego de varios años continúan vigentes y sostenibles socialmente y representan un punto de partida y un modelo de aprendizaje para otras experiencias; por ejemplo en el caso del Telecentro Comunitario, la Organización Nacional Indígena de Colombia, ONIC, y otras organizaciones indígenas regionales y zonales, ven a los indígenas Nasa Paez, con la experiencia del telecentro y la apropiación que han hecho de Internet, como los pioneros en el uso de nuevas tecnologías entre las comunidades étnicas del país. La Agenda de Conectividad, independientemente de su impacto, es la política pública en Colombia para masificar las nuevas tecnologías de información y comunicación, a su vez cobija otros programas estatales en el tema e incluso ha sido modelo para el diseño e implementación de agendas de conectividad en otros países.

Vale la pena aclarar que no es la comparación de las tres experiencias el objetivo prioritario de esta Tesis, sino su presentación y valoración crítica. Hay por supuesto relaciones fuertes entre ellas, especialmente en el caso del Telecentro Comunitario y el SIDER en cuanto al conocimiento tradicional ancestral, las comunidades rurales como beneficiarias y participantes, entre otros elementos que serán presentados en los capítulos correspondientes a cada experiencia. La principal relación de estas tres iniciativas es la divulgación y promoción del uso y apropiación social de las TIC que cada una favorece y que pueden apoyar procesos de gestión social del conocimiento.

En ese mismo orden serán presentadas las experiencias a lo largo de esta Tesis; en el caso del SIDER y del Telecentro Comunitario el contenido se basa en una contextualización de las políticas de gestión del conocimiento, la identificación de las mismas y los usos sociales de las TIC desde las posibilidades de estas herramientas para la socialización y la gestión social del saber. En el caso de la Agenda de Conectividad del Gobierno Colombiano por diversos motivos no fue posible, como era la intención inicial, analizar una experiencia específica; durante estos cuatro años de existencia de la Agenda, se han presentado cambios en su direccionamiento los cuales han impactado en la continuidad de los proyectos. Sin embargo, con base en investigación documental e indagación de fuentes primarias se contextualiza este programa gubernamental y se hace una revisión como política y las maneras cómo aborda la gestión del conocimiento.

Es importante nombrar que esta Tesis es el resultado de un intenso trabajo de identificación y análisis de políticas y prácticas sociales no necesariamente evidentes y explícitas en cada uno de los tres entes e iniciativas. La identificación y comprensión de las políticas de gestión del conocimiento dentro de los tres entes, la identificación y contextualización en ellos de las tres experiencias, la descripción de las mismas, la definición de las categorías para realizar la descripción, la construcción del concepto de gestión del conocimiento a partir de la bibliografía disponible, la identificación de las formas de gestión del conocimiento en el Telecentro Comunitario y en el SIDER y la revisión de los usos sociales de las TIC para la socialización y la gestión social del saber, ha partido de fuentes documentales y primarias, las cuales han sido clasificadas y organizadas, revisadas analítica y críticamente y reconstruidas de acuerdo con el criterio que orienta esta investigación para su presentación en este texto.

El orden de la Tesis tiene que ver con el interés por presentar un desarrollo creciente en cuanto al tema. La Agenda de Conectividad del Gobierno Colombiano se presenta al comienzo; como se anotó antes, los continuos cambios en este Programa dificultaron revisar una experiencia en su continuidad y con impactos sociales reconocibles. El SIDER del CIAT ocupa un segundo momento en la presentación de la Tesis, se trata de una iniciativa con unos dos años en su fase de implementación y aunque no se han realizado estudios concienzudos de evaluación de impacto, gracias a la continuidad que ha tenido se puede revisar un proceso completo, identificar usos sociales de TIC y proponer impactos y posibilidades concretas en el tema de la gestión del conocimiento. Al final se presenta el Telecentro Comunitario desarrollado por la ACIN; se trata de una iniciativa en marcha desde hace cuatro años, este desarrollo y la misma manera como los indígenas Nasa Paez valoran el conocimiento y los medios de comunicación en la transmisión del saber, permite hacer una identificación de las políticas de gestión del conocimiento, la implementación de la política seleccionada y un análisis con base en los impactos hallados del uso y apropiación social de TIC por parte de los funcionarios de la ACIN y de los indígenas Nasa Paez del norte del Cauca.

El marco teórico propuesto para esta Tesis se presenta con el ánimo de referenciar, revisar y discutir en torno a las nociones de conocimiento, la gestión del conocimiento, las políticas implícitas, explícitas y supuestas y los usos sociales de las TIC. Es importante señalar que no se encontró literatura y experiencias enfocadas en la gestión del conocimiento a través del uso social de las TIC; se trata de un concepto más valorado y analizado hasta ahora desde las ciencias administrativas y desde la práctica organizacional; en ese sentido, se propone en esta Tesis una noción interesante y si se quiere innovadora en cuanto al uso y apropiación de las

nuevas tecnologías de información y comunicación, TIC, y su integración en procesos de construcción y transmisión del saber.

Por este motivo, el marco teórico se presenta como una referencia para poner de presente y en relación tres temas que no necesariamente aparecen vinculados en la literatura en torno a la Sociedad del Conocimiento, esto es: las políticas, la gestión del conocimiento y el uso social de las TIC. Es desde esta perspectiva que se revisan y valoran aquí las experiencias de la Agenda de Conectividad, el SIDER y el Telecentro Comunitario; cada caso es abordado como política institucional de un ente en el tema del conocimiento y como experiencia de comunicación para el desarrollo basada en el uso de TIC para posibilitar un mayor acceso, difusión y producción de información y de conocimiento local.

Esta Tesis tiene la intención de ofrecer una mirada sobre la gestión del conocimiento desde el uso de las TIC por parte de comunidades; la manera cómo pobladores rurales, beneficiarios del SIDER, y comunidades indígenas, beneficiarias del Telecentro, construyen y difunden su saber, es un asunto que tiene una relevancia importante en el desarrollo de esta investigación.

No podrá afirmarse que los análisis y las conclusiones de esta investigación abarcan todas las políticas de gestión del conocimiento en el CIAT y la ACIN y tampoco que representan las maneras particulares y ricas como se gestiona el conocimiento entre comunidades de zonas rurales y entre comunidades indígenas en Colombia. También es imposible aquí expresar todos los usos y las maneras cotidianas y particulares que de las TIC están haciendo las comunidades y la manera cómo se apropian de estas herramientas para gestionar su saber. En este sentido, es importante considerar que los análisis y conclusiones de este trabajo se ofrecen como puntos de partida y no como puntos de llegada; la idea es presentar y revisar con justicia estas experiencias, contribuir de manera significativa al tema de los usos sociales de las TIC y de la gestión del conocimiento en el caso de comunidades rurales e indígenas e inspirar otros trabajos en el tema.

II Objetivos

2.1 Objetivo General

Identificar y analizar las políticas de gestión del conocimiento, revisar el contexto y la definición de esas políticas, y analizar los usos sociales de las Nuevas Tecnologías de Información y Comunicación, TIC, en procesos de gestión del conocimiento en tres experiencias: la Agenda de Conectividad del gobierno colombiano, el Sistema de Información para el Desarrollo Empresarial Rural, SIDER, del Centro Internacional de Agricultura Tropical, CIAT, y el Telecentro Comunitario de la Asociación de Cabildos Indígenas del Norte del Cauca, ACIN.

2.2 Objetivos específicos

- 2.2.1 Analizar las nociones sobre conocimiento y sobre la gestión del conocimiento en la sociedad actual y con la emergencia de las nuevas tecnologías de información y comunicación, TIC.
- 2.2.2 Identificar las políticas de los tres entes gubernamentales y no gubernamentales, haciendo énfasis en aquellas políticas relacionadas con el conocimiento
- 2.2.3 Analizar los procesos y prácticas llevados a cabo en la implementación de esas políticas
- 2.2.4 Evaluar la puesta en escena de las políticas, los usos sociales de las TIC y la gestión del conocimiento en las comunidades objetivo.
- 2.2.5 Revisar las oportunidades, alcances y desafíos en la gestión del conocimiento a través del uso social de las TIC, valorando también los riesgos y limitaciones.