

**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

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

III Marco Teórico

Presentación

En este marco teórico se abordan y discuten los conceptos fundamentales que orientan los objetivos e intereses de la investigación, tales como el tema de las políticas, la gestión del conocimiento y los usos sociales de las nuevas tecnologías de información y comunicación, TIC; se intenta ofrecer una mirada sobre el abordaje de estos conceptos en la Tesis y la intencionalidad al considerar cada uno de ellos.

La gestión del conocimiento como tema apenas está siendo abordado teóricamente desde las ciencias administrativas, políticas e informáticas. En ese sentido, se trata de una noción en construcción y por tanto muchas preguntas quedarán abiertas, apenas planteadas con el ánimo de contribuir a una problematización conceptual del tema.

El saber, aquello que interesa valorar como conocimiento, no está libre de confrontaciones y negociaciones, en ese sentido, podría pensarse que el conocimiento que se construye, se hace explícito y se difunde socialmente, sería un escenario de luchas simbólicas donde grupos sociales buscan comunicar su saber y otros buscan imponer el suyo.

Interesa también notar la manera cómo a través del conocimiento se produce una suerte de dominación a partir de un saber que se valida y se difunde, y otros muchos saberes en las márgenes que se construyen como conocimientos locales, tradicionales, pero no logran la validez de lo que socialmente se ha entendido como conocimiento.

De igual modo, parecen haber cambiado las bases sobre las cuales se valora el saber; hoy se considera un activo básico, requerimiento esencial para alcanzar metas de desarrollo basadas en la generación de la riqueza. El reconocimiento del saber como construcción colectiva y práctica social y el conocimiento como riqueza de la nueva sociedad serán revisados en este marco teórico.

3.1 Situación de la innovación tecnológica en Colombia

Colombia es uno de los países en el cual sus ciudadanos están todavía lejos de hacer parte de la llamada sociedad del conocimiento. El país ocupa el octavo lugar en América Latina en países con brecha digital, superado por Chile, Costa Rica, Argentina, México, Perú, Brasil y Venezuela. La brecha digital se define como “la diferencia que existe entre las personas (comunidades, provincias, países) que cuentan con las condiciones óptimas para utilizar adecuadamente las TIC en su vida diaria, y aquellas que no tienen acceso a las mismas o que aunque lo tengan, no saben utilizarlas. La brecha digital no se relaciona solamente con aspectos de carácter tecnológico, es el reflejo de una combinación de factores: socioeconómicos, culturales, políticos y de infraestructura de telecomunicaciones e informática”.³

Según el PNUD habría a nivel mundial una geografía de la innovación y el adelanto tecnológico conformada por los nodos mundiales de innovación tecnológica, es decir, los lugares de mayor importancia en la geografía digital. La determinación de los nodos se ha realizado según cuatro aspectos, la capacidad de las universidades e instalaciones de investigación para formar trabajadores calificados o crear nuevas tecnologías, la presencia de empresas nacionales y multinacionales que proporcionen conocimientos especializados y estabilidad económica, el dinamismo empresarial de la población para iniciar nuevas empresas y la disponibilidad de capital de riesgo para lograr que las ideas lleguen al mercado. Con estas características se reconocieron 46 nodos tecnológicos, la mayoría de los cuales están en Estados Unidos y al interior de países de Asia Oriental y de Europa Occidental. De América Latina solamente Brasil cuenta con un nodo en Campiñas.

El PNUD estableció también 4 categorías del índice de adelanto tecnológico (IAT) con el cual se trata de reflejar en qué medida un país está creando y difundiendo la tecnología y construyendo una base de conocimientos humanos y por tanto, la capacidad para hacer parte en las innovaciones tecnológicas en la era de las redes. No se trata de una tabla para precisar qué país está en la cima del desarrollo de la tecnología en el mundo, sino para determinar qué tanto participa el país en su conjunto en la creación y uso de la tecnología. Una de las limitaciones es que este índice mide sólo los logros tecnológicos concretos y no las posibilidades, los esfuerzos

³ Tomado del Estudio sobre Tecnologías de Información y Comunicación en América Latina. En Cuadernos de Conectividad, Vol 1. Agenda de Conectividad de Colombia, Mayo de 2003.

o las contribuciones; tampoco mide la manera cómo tales logros tecnológicos se han traducido en desarrollo humano. La clasificación según el IAT sería:

Lideres: que se encuentran a la vanguardia de la innovación tecnológica, estos países registran logros importantes en la creación, difusión y conocimientos especializados en tecnología. Son Finlandia, Estados Unidos, Suecia, Japón, países bajos, Reino Unido, Canadá, Noruega, Alemania y otros, cada uno con uno, dos y hasta tres nodos mundiales de innovación tecnológica.

- 1) Lideres potenciales: Son países que han invertido en altos niveles de conocimientos especializados y divulgan ampliamente viejas tecnologías, pero realizan escasas innovaciones. Sin embargo, los conocimientos especializados de estos países son comparables a los del grupo anterior. Están España, Italia, Hungría, Eslovenia, Portugal, Grecia, entre otros. Países de América Latina como Costa Rica, Argentina, México y Chile ya hacen parte de este grupo.
- 2) Seguidores dinámicos: Estos países hacen un uso dinámico de la nueva tecnología; son países en desarrollo que tienen conocimientos especializados humanos en niveles medios como Sudáfrica, Tailandia, Filipinas, Irán y la mayoría de países de la región como Panamá, Brasil, Bolivia, Perú, Jamaica, Paraguay, Ecuador, El Salvador, República Dominicana y Colombia.
- 3) Marginados: Están muy atrasados en difusión de tecnología y creación de conocimientos especializados. Amplios sectores de la población ni siquiera tienen acceso a tecnologías antiguas. Son Pakistán, Senegal, Ghana, Kenya, Nepal, Sudán y la mayoría de países de Africa. De América Latina, Nicaragua se ubica en esta categoría.

Esta clasificación muestra un mapa enorme de desigualdades en el avance tecnológico que se produce en los países desarrollados y en los países en desarrollo.

Según el IAT Colombia ocupa el puesto 47 entre todos los países del mundo. De acuerdo con los datos en detalle, Colombia recibió en 1999 0.2 dólares por mil personas como ingreso por concepto de regalías y licencias en la creación de tecnología. En cuanto a la difusión de innovaciones recientes en el año 2000 el país tenía 1.9 de anfitriones en internet por cada mil personas. En 1999, se alcanzó el 13.7% del total de exportaciones de bienes, en productos de tecnología alta y media. En cuanto a difusión de antiguas innovaciones, en 1999 Colombia contaba con 236 teléfonos por cada mil habitantes. En el tema de conocimientos especializados

en el 2000 el promedio de años de escolarización fue de 5.3 y la tasa bruta de matriculación terciaria en ciencias en el período 1995-1997 fue del 5.2%.⁴

Según los índices de desarrollo humano (IDH) se identifican también tres categorías: alto desarrollo humano, desarrollo humano medio y desarrollo humano bajo. Países de la región como Uruguay, Chile y Costa Rica, estarían en el primer grupo; México, Venezuela, Panamá, Brasil, Perú, Paraguay, Jamaica, Ecuador, Colombia y la mayoría de países de la región tendrían un desarrollo humano medio. Los países de desarrollo humano bajo son casi todos de Africa, de América Latina sólo está Haití.

En cuanto a desarrollo humano Colombia ocupa el puesto 52 entre 162 países. Según los datos el promedio de años de escolarización pasó de 3.1 en 1970 a 4.7 en 1990 y a 5.3 en el año 2000. Los gastos de investigación y desarrollo tienden a disminuir y en muchos casos a dejarse en manos de empresas privadas.

En difusión de tecnología de información y comunicaciones, en 1990 Colombia tenía 75 teléfonos estacionarios por cada mil personas. En 1999 esa cifra subió a 160. En 1990 no había una sola suscripción a teléfonos celulares (tecnología apenas en introducción en países desarrollados), en tanto en 1999, 75 de cada mil personas contaban con este servicio. En 1995 sólo el 0.1 entre mil personas tenía acceso a internet, en el 2000, la tasa se incrementó a 1.9.

Según datos recientes, hoy día aproximadamente un 4% de personas en Colombia tiene acceso a modernas tecnologías de comunicación e información, TIC, porcentaje que aunque ha aumentado, sigue siendo bajísimo. Ante las limitaciones que implica el acceso individual a internet (tener un computador con conexión en casa, en el trabajo o en la escuela), los sitios que permiten el uso público de esta tecnología (cibercafés, telecentros, centros de acceso masivo, unidades informativas, etc.) aunque no se encuentran estadísticas exactas, están en aumento y lo más importante es que estarían permitiendo el acceso, uso y apropiación de las TIC a personas que no tienen las condiciones y los recursos para acceder de otro modo a estas tecnologías.

Uno de los últimos documentos en el tema de TIC en el mundo es el Informe Global de Tecnología de la Información 2003-2004 (Global Information Technology Report) del Foro

⁴ Informe sobre Desarrollo Humano 2001, Poner el Adelanto Tecnológico al Servicio del Desarrollo Humano, Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo, PNUD, en <http://www.undp.org/hdr2001/spanish/>

Económico Mundial según el cual entre 102 economías del mundo, Colombia ocupa el puesto 60 en cuanto al grado de preparación, fortalezas y debilidades para participar y beneficiarse de las TIC. Los primeros lugares son para Estados Unidos y Singapur y de América Latina están Chile ocupando el puesto 32, Brasil en el 39, México en el 44, Costa Rica en el 49 y Argentina en el 50.⁵

En Colombia, un de los últimos documentos en el tema es el Informe sobre Medición de las TIC en Colombia, preparado por el Departamento Administrativo Nacional de Estadística, DANE, y la Agenda de Conectividad. Según este reporte que revisa la infraestructura y cobertura, aprovechamiento y usos, contenidos, acceso y conexión a internet en el país, el total de computadores en el sector público, productivo, educativo y comunidad (hogares y personas) es de 1'766.000 de los cuales el 93,4% están en uso y de éstos el 44,7% se conectan a internet. Los sectores con mayor cobertura son la educación superior con el 100%, el sector público con el 93,4% y la industria manufacturera con el 76,6%. El 18,2% de los hogares en las 13 principales ciudades del país tienen computador, de ellos el 93,9% está en uso y el 53,8% tiene acceso a internet. En producción nacional de software, el 54,4% de las soluciones usadas por el sector público son desarrollos locales y en el sector productivo esta participación está entre el 41,1% (servicios) y el 46,6% (industria). La capacitación formal, no formal e informal para uso y aprovechamiento de las TIC sigue siendo baja. El servicio de internet más utilizado en todos los sectores es el correo electrónico, su penetración oscila entre el 71,6% en microestablecimientos y el 95,9% en el Estado. El 34,1% de los entes públicos conectados a internet cuentan con sitio web.

La Comisión de Regulación de Telecomunicaciones, CRT, presentó en noviembre del 2003 el reporte de internet en Colombia. Según este estudio a junio de 2003 había 712.868 suscriptores de servicios a internet por acceso conmutado y dedicado, la mayor cantidad de ellos estaba en las ciudades más pobladas del país: Bogotá, Medellín, Cali y Barranquilla; lo anterior demuestra que tanto la infraestructura de comunicaciones disponible como la utilizada sigue estando concentrada en las 5 principales ciudades del país. A junio de 2003 Colombia tenía 2'732.201 de usuarios conectados a internet, es decir el 6.1% de la población nacional; en comparación con datos de años anteriores esto indica un incremento en la cantidad de personas usuarias. Para masificar el uso de las TIC en comunidades, el Programa Compartel del Ministerio de

⁵ Portal de para el Desarrollo Colombiano AVANZA: www.avanza.org.co tomado de www.weforum.org/site/homepublic.nsf/Content/Global+Competitiveness+Programme%5CGlobal+Information+Technology+Report

Comunicaciones de Colombia⁶, ha instalado 940 centros de acceso comunitario en 931 cabeceras municipales; según datos de Compartel, en cada uno de los puntos AMI (Acceso Masivo a Internet) los servicios son solicitados en promedio 850 veces por mes, es decir 28 por día.

Como una contribución para pensar el tema de las TIC y el desarrollo humano, en el año 2001 el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo, publicó el Informe sobre Desarrollo Humano que tiene por objetivo revisar la "manera en que las personas pueden crear y utilizar la tecnología para mejorar sus vidas", con lo cual se espera "formular nuevas políticas públicas que orienten hacia el desarrollo humano las revoluciones en materia de tecnologías...".

Aunque los conceptos de desarrollo humano han estado centrados en aspectos sociales y productivos, los temas relacionados con los avances tecnológicos en diferentes áreas del conocimiento representan ahora herramientas primordiales para el desarrollo de las naciones y de sus ciudadanos.

En este contexto, adelantos obtenidos en diferentes materias como la biotecnología agrícola, las nuevas generaciones de productos farmacéuticos y el desarrollo de internet, implican necesariamente una "nueva alianza entre la tecnología y el desarrollo." Lo anterior representa una oportunidad valiosa para el desarrollo de los países que sepan aprovechar de manera eficiente estas tecnologías, pero a la vez representa un riesgo, ya que al disponer de las mismas de manera inadecuada, es latente la posibilidad de rezagar al país y aumentar la brecha tecnológica.

Desde esta perspectiva, la problemática de la brecha digital no sólo se visualiza desde los países en relación con las naciones desarrolladas. A la luz de este informe, dentro de los países considerados en esta categoría se aprecian subdivisiones que manifiestan la existencia de una nueva brecha que separará en los años venideros a las naciones del tercer mundo. De igual manera, las diferencias sociales al interior de Colombia también pueden verse acrecentadas por las diferencias marcadas en el acceso al conocimiento.

⁶ <http://www.compartel.gov.co>

3.2 Políticas

Para revisar el tema de Políticas de la Gestión del Conocimiento en tres experiencias, es importante indagar sobre lo que se conoce o considerar una política.

De acuerdo con Aguilar Villanueva, una política es institucional, decisoria, conductual y causal. Institucional, porque es elaborada y definida por una autoridad formal constituida legalmente e intenta vincular a la colectividad; decisoria, en la medida que se refiere a la elección de fines y medios como respuesta a problemas y necesidades; conductual porque implica un hacer o no hacer y en ese sentido un curso de acción que incorpora muchas y diversas decisiones de varios actores participantes; causal, en la medida que es el producto de acciones con efectos en el sistema político y social.⁷

Una política es la serie de productos y acciones (leyes, órdenes, acuerdos, reglamentos, programas...) que surgen a partir de decisiones tomadas; es un comportamiento o propósito, intencional, planeado, en una relación compleja entre decidores y operadores, y no una decisión suprema y única que surge de modo instantáneo o causal.

Sin embargo la política, más allá de ser una decisión tomada es ante todo un curso de acción que sigue un actor o actores para atender un asunto de interés y por ello está cargada de intencionalidad comunicativa, no sólo estratégica y productiva; en ese sentido hay una búsqueda en la política por ofrecer argumentos y por persuadir sobre un tema específico.

Si bien la política puede ser producto de la discusión entre diversos actores, no siempre su formulación y puesta en práctica se presenta de manera lógica, explícita y clara para quienes participan en ella.

En ese orden se propone aquí una categorización de las políticas como explícitas, implícitas y supuestas.⁸

⁷ AGUILAR VILLANUEVA, Luis F. La hechura de las Políticas. México DF, Miguel Angel Porrúa, 1996. Estudio Introductorio.

⁸ Esta elaboración sobre las políticas explícitas, implícitas y supuestas tiene su origen en orientaciones del Profesor José Luis Grosso, asesor de esta Tesis. Septiembre de 2003.

Las políticas explícitas están en la dimensión ideológica, reflejadas y evidentes en los discursos, en aquello que se nombra y se hace expresión verbal o escrita.

En la Agenda de Conectividad del Gobierno colombiano por ejemplo, la política explícita estaría dada por aquellas metas expresadas en los discursos y en los documentos: a) las TIC ofrecen una oportunidad para que los países en vía de desarrollo den un salto en su evolución económica, política, social y cultural, disminuyendo la distancia que los separa de los países desarrollados; b) la disminución de la brecha existente entre los ciudadanos colombianos se reduce con el acceso a la información y con nuevas oportunidades de educación, reconocimiento y apropiación de estas tecnologías para mejorar la calidad de vida y potenciar el desarrollo de las comunidades; c) la importancia e inminencia de que el sector empresarial colombiano ingrese en el nuevo modelo económico generado por la sociedad del conocimiento; d) el incentivo a las inversiones extranjeras y el fomento a la creación de compañías locales trae como beneficio bienes y servicios usando TIC; y e) un mayor acceso a información contribuye a la construcción de un Estado más eficiente, transparente y participativo.

La política implícita está en el nivel de las prácticas, es lo no-dicho, la puesta en escena de lo explícito e incluso de aquello que se hace sin nombrarlo. Lo implícito estaría estructurando los espacios, los usos, la implementación y operativización de las políticas explícitas con las cuales pueden ser congruentes o no, incompatibles o contradictorias. El nivel de las prácticas es más determinante que el nivel ideológico

Una política implícita sería en ese sentido el proceso de construcción de ciudadanía en la Argentina donde de manera implícita no se consideraron las categorías étnicas como un lugar correcto de enunciación de ciudadanía; se trata de una política de blanqueamiento y des-etnización expresada en prácticas que buscaron someter e integrar a los indios en un modelo de país europeizante. En este “nuevo” país, la memoria histórica de los pueblos originarios de América y la contribución cultural y social de los negros, no tiene mayor reconocimiento.⁹

Lo implícito de la Agenda estaría determinado por un interés de vincular a las personas en el sistema productivo, lo cual se sustenta en los programas de capacitación y formación de recurso humano para el uso de herramientas informáticas. Igualmente habría una política implícita en asumir de manera acrítica la digitalización como forma efectiva y barata de guardar mucha

⁹ GROSSO, José Luis. Tesis de Doctorado en Antropología Social. Universidad de Brasilia, Brasil. 1999. Indios Muertos, Negros Invisibles. La Identidad “Santiagueña” en Argentina. Capítulo I. La nación y los Espacios Coloniales.

información. Favorecer una mayor integración de las comunidades urbanas, rurales, étnicas y generacionales al contexto de un único estado nación, sería también una intención implícita de la Agenda.

En el caso de la ACIN, la política implícita estaría dada por la práctica cotidiana del telecentro, la forma como se prestan los servicios, la ubicación de los instrumentos, el uso individual o comunitario que se hace de él, la relación que mantiene con las demás dependencias y la manera cómo se articula a la cultura organizacional de la Asociación.

Lo implícito, es casi siempre una política oculta soportada en decisiones y acciones explícitas, que vinculan a la mayoría y que logran amplios consensos y legitimaciones sociales. La prisión como aparato disciplinario exhaustivo y reformador, surge por ejemplo a partir de una política explícita basada en la reforma y “humanización” del castigo, ya no la tortura física y sangrienta en el cuerpo del condenado realizada a la luz pública, a la vista del pueblo, sino que a partir del siglo XIX las penas van a ser purgadas a través del encierro, lejos de la luz pública y sin suplicio en el cuerpo del condenado.¹⁰ La política explícita de esta reforma al aparato disciplinario es que no es humano, ni civilizado castigar al condenado como se hacía en la Francia del siglo XVIII; se pasa así de un castigo basado en la tortura, el dolor físico, el suplicio y el escarnio público del reo, a un castigo donde se busca que el condenado se reintegre a la sociedad. Desde lo explícito se defiende la imposición de una justicia igual para todos y un aparato judicial autónomo y libre de las arbitrariedades de quienes detentan el poder; el castigo de la prisión está así basado en la pérdida de la libertad, “detención legal” encaminada a corregir, transformar y regenerar a los individuos condenados para lograr su socialización a través de mecanismos como: a) aislamiento absoluto de manera que el individuo se relacione más con su propia conciencia y su interior, b) jornadas reguladas que organizan los horarios para el trabajo, las comidas y la oración; y c) el proceso de curación para lo cual se da al individuo un tiempo determinado de condena. Lo implícito es la construcción de la prisión a partir de tres modelos: a) un modelo moral que toma prestado el aislamiento monástico del aparato religioso; b) un modelo económico, en el cual la prisión es una maquinaria donde los detenidos-obreros son fuerza de trabajo, mano de obra barata y se convierten en individuos funcionales, obedientes y útiles para la sociedad industrial; y c) un modelo de curación de las dolencias y enfermedades morales. La curación del condenado necesita de dos elementos esenciales: control y vigilancia permanente, política implícita de la prisión. La prisión en forma de panóptico, una suerte de

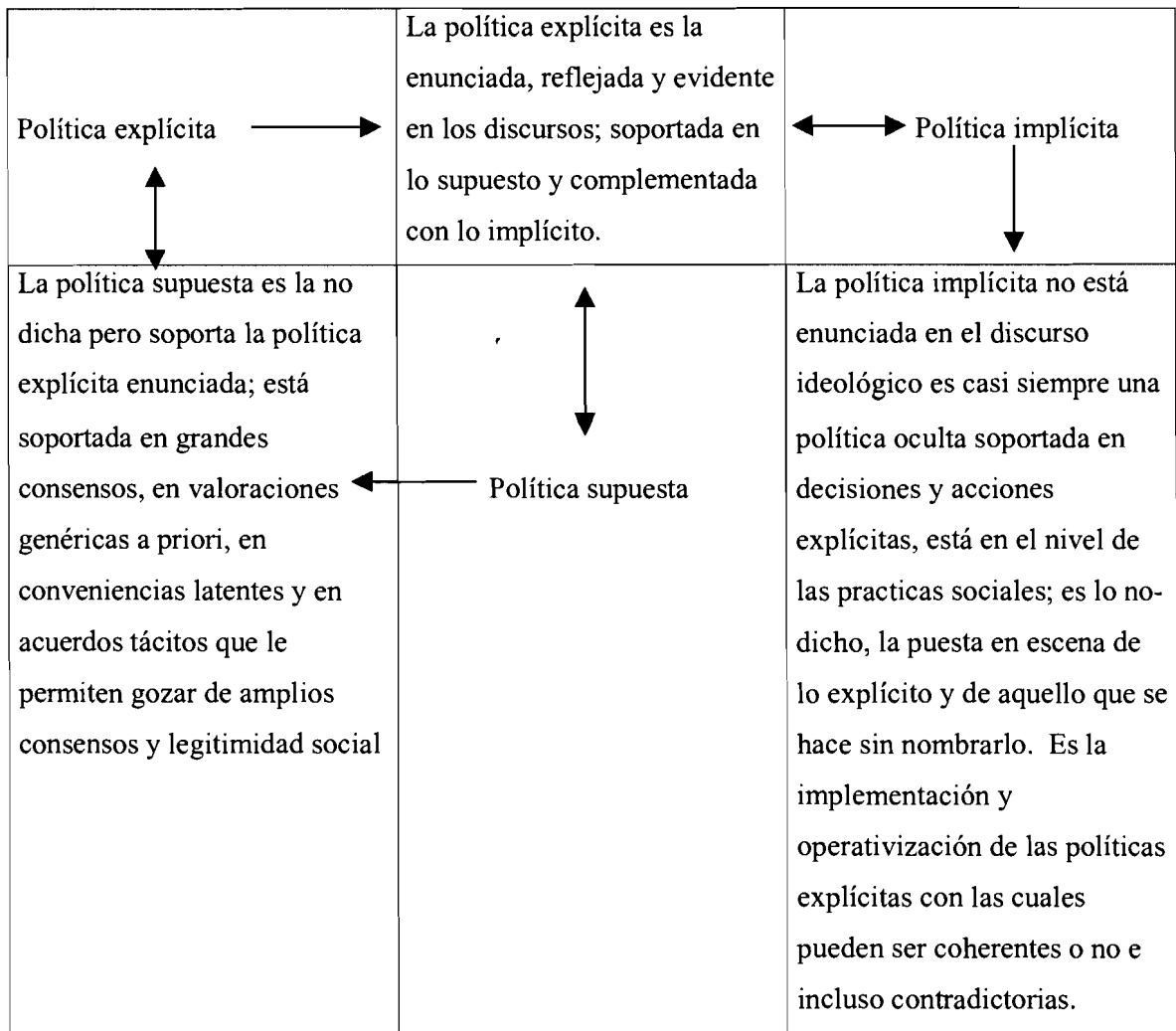
¹⁰ FOUCAULT, Michel. *Vigilar y Castigar, Nacimiento de la Prisión*. Siglo veintiuno editores. Buenos Aires 2003

casa de cristal con un punto central donde una mirada permanente controla y observa a los presos y al personal, posibilita que el sujeto preso esté vigilado todo el día y a través de esa vigilancia entrar en su intimidad, reconstruir su personalidad y lo más importante, introyectar esa vigilancia externa como autovigilancia y autodisciplina; se espera que con esto el sujeto aprenda a cumplir las reglas y a hacerse cargo y responsable por sí mismo. El sometimiento y el control del condenado y la dominación y ejercicio de poder implícito en el sistema carcelario, se cubren bajo el discurso explícito y “políticamente correcto” de humanizar la pena.

Las políticas supuestas serían aquellas no dichas, pero que están por detrás de las políticas explícitas. Con la emergencia de las nuevas tecnologías, una política supuesta es que el uso de estas herramientas reduce brechas sociales, produce una participación generalizada, favorece procesos democratizadores, permite alcanzar objetivos de desarrollo y amplía el acceso al conocimiento. Las políticas supuestas por lo general están soportadas en grandes consensos, en valoraciones genéricas a priori, en conveniencias latentes y acuerdos tácitos que legitiman un discurso o práctica. Estos supuestos, al darse por sentado, se aceptan de manera acrítica y muchas veces no son objeto de discusión.

Lo supuesto de la Agenda de Conectividad del Gobierno Colombiano está en la concepción misma de conocimiento como materia prima que contribuye a un desarrollo basado en mayor capital económico; en ese sentido, habría una valoración instrumental del conocimiento.

En el siguiente cuadro se resume la conceptualización de estas políticas para favorecer una comprensión mejor de las mismas:



3.3 El conocimiento y la gestión social del conocimiento

No es la meta aquí ofrecer una noción acerca de lo que significa el conocimiento sino más bien revisar la manera cómo éste se entiende hoy día con la emergencia de las nuevas tecnologías y cómo es abordado desde las tres experiencias que se analizan.

El conocimiento es aquello que existe en el acervo y en la experiencia de cada persona, de una organización o de una comunidad, en ese sentido es intrínseco, está arraigado a la práctica y a la historia social y cultural de cada ser humano. El conocimiento es un valor intangible, no mensurable, medible, ni comparable entre diversas personas, dado que por ejemplo la lectura del

mismo libro o la vivencia de una experiencia similar puede generar diversos aprendizajes dependiendo de cada persona.

A lo largo de esta Tesis se revisará con base en experiencias empíricas el conocimiento científico y académico construido a través de la educación y la investigación, y el conocimiento ancestral, local y tradicional construido en la cotidianidad de las prácticas sociales y transmitido especialmente a través de la oralidad. Mientras el conocimiento técnico científico está basado en metodologías, sistemas y teorías y está organizado y acumulado en almacenes de memoria, el conocimiento tradicional de las comunidades ha sido formado a partir de la experiencia, del ensayo y el error y generalmente no ha sido recogido, organizado, ni difundido a través de artefactos tecnológicos.

La gestión del conocimiento, aunque se trata de un concepto nuevo se refiere a aquellos procesos por los cuales se busca transformar y capturar ese conocimiento tácito que está en las mentes de los sujetos en conocimiento explícito con el fin de compartirlo y diseminarlo a otros.

El conocimiento tácito se refiere a aquel que está en las vidas, las mentes y el aprendizaje personal, depende de la experiencia individual, de los valores, juicios y puntos de vista de cada persona, por todo esto no siempre es fácil encontrar las maneras de compartirlo con otros. Según Lara, existen dos dimensiones de conocimiento tácito: a) la dimensión técnica, conformada por el know how, habilidades y destrezas informales de cada persona; y b) la dimensión cognitiva, una suerte de horizonte de sentido formada por las creencias, percepciones, ideales, valores, emociones, modelos y mapas mentales desde los cuales cada ser humano aborda el mundo.¹¹

El conocimiento explícito se refiere a aquel que ya ha sido externalizado o expresado en diversas formas: palabras, canciones, números, cuadros, fórmulas, etc. Por estar registrado en soportes como videos, audios, impresos o productos electrónicos, y muchas veces al servicio del público en “almacenes de la memoria” como bibliotecas, bancos de datos, hemerotecas, museos, entre otros, este conocimiento puede comunicarse y compartirse más fácilmente; hay que notar sin embargo que en el proceso de registro, se pierde la riqueza y mucho del conocimiento tácito no puede hacerse explícito.

¹¹ LARA, José Luis en, El Estado Argentino y la Gestión de su Conocimiento. Fundación Unión y Universidad Nacional de Tres de Febrero. Argentina. 2001.

El proceso de captura del conocimiento tácito para convertirlo en explícito se conoce como exteriorización o externalización; a su vez la captura de conocimiento explícito para convertirlo en tácito, se llama interiorización o internalización. Dicha conversión del conocimiento puede lograrse de manera espontánea, no planeada, o de manera programada en el marco de la gestión del conocimiento.

Algunos grupos, como por ejemplo la comunidad indígena Nasa del norte del Cauca, valora especialmente el conocimiento tácito, la vivencia y experiencia de cada líder indígena; la apuesta es acrecentar ese conocimiento, socializarlo y compartirlo con las nuevas generaciones. Otro aspecto es que para estos indígenas, el conocimiento se valora desde el proceso, algo no terminado que siempre se construye y se transforma permanentemente; el conocimiento como un resultado nunca acabado de un trabajo arduo y cotidiano al que contribuye la escuela, la familia y la comunidad.

En la época actual, muchas actividades financieras, sociales, políticas, dependen en buena medida de informaciones y conocimientos al alcance y en ese sentido éstos se consideran bienes económicos muy particulares. Pierre Levy anuncia que “en efecto hoy día, la información y el conocimiento son la principal fuente de producción de riqueza”; sin embargo también afirma que quizá esto siempre fue así dado que el cazador, el campesino, el mercader, el artesano y el soldado para cumplir adecuadamente sus tareas debían necesariamente aprender ciertas competencias (conocimiento) e informarse sobre su entorno.¹² Si la información y el conocimiento se valoran como el origen de una nueva forma de riqueza y son bienes económicos primordiales y determinantes de esta época actual, entonces se plantearía una ruptura con el pensamiento de la economía clásica basado en el consumo y la destrucción de bienes, la explotación y la escasez de recursos y la acumulación de capital material como expresión de riqueza.

Levy llama la atención también sobre el hecho que hoy día el conocimiento, o por lo menos el tipo de conocimiento que aprenden las personas para ejercer una disciplina determinada, es más perecedero; dado que los conocimientos tienen un ciclo de renovación continúa más corto, nuevas miradas, nuevas técnicas, pueden constantemente, poner en cuestión el orden y la importancia de los saberes. En ese sentido, mientras antes el conocimiento se orientaba hacia lo constante y lo inmutable, hoy se posiciona como una figura móvil, que fluye, se alimenta y retroalimenta todos los días, lo cual exige un aprendizaje permanente de saberes. Aunque Levy

¹² LEVY Pierre. ¿Qué es lo Virtual?. Ediciones Paidós Ibérica, S.A. Barcelona. 1999. Pág. 52.

no usa el término “democratización”, esta nueva circunstancia permite que más allá de los especialistas, la gran masa de ciudadanos esté llamada a aprender, transmitir y producir conocimientos de manera cooperativa en su actividad cotidiana.

Pero “democratización” no sólo en aumentar el grupo social poseedor de conocimiento, sino especialmente en ampliar el espectro de lo que hoy se valora como saber. Durante mucho tiempo se ha entendido el conocimiento como el referido a la ciencia, al saber académico obtenido y legitimado en la escuela, que implica un proceso de apropiación por medio del cual los actores sociales adaptan ese conocimiento científico para entender y analizar las realidades del entorno. Actualmente, es común valorar también como conocimiento al conjunto de prácticas cotidianas aprendidas que son competencia, no necesariamente académica, de grupos e individuos. Las comunidades indígenas por ejemplo recuperan y defienden un lugar para su conocimiento ancestral, local, aquel que deriva más de la tradición oral que de la letra escrita y más de las historias de los abuelos y los padres que de los libros escolares.

La noción de gestión de conocimiento, a juzgar al menos por la bibliografía disponible, está teniendo un auge importante dentro de los estudios de la administración empresarial, se refiere a la manera cómo la empresa aprovecha todo lo que cada miembro sabe hacer; la gestión del conocimiento está más ligada en este caso a un saber hacer que debe hacerse explícito y debe compartirse.

Cuando se habla de gestión social del conocimiento, la noción va más allá de la apropiación social de la ciencia y del mero “saber hacer” empresarial. La gestión del conocimiento sería entonces un saber hacer y un saber discursivo social, que en grupos como los indígenas de la etnia Nasa se convierte en escenario de lucha simbólica por el reconocimiento y visibilidad de su saber ancestral.

Las TIC pueden aportar entonces en la gestión social del conocimiento. Una red de agricultores o de productores rurales a través de Internet, una lista de distribución, un sitio web o un chat, pueden encontrar mejores prácticas y nuevas técnicas para el manejo sostenible de los recursos naturales, riego, cultivo, etc.; esta información es el resultado de investigaciones científicas difundidas a los agricultores para que ellos las pongan en práctica. Sin embargo, los agricultores, no reciben y aplican esos conocimientos de forma pasiva sino que involucran de manera activa y creativa su saber hacer, por ejemplo el modo particular de trabajar la tierra, la comprensión sobre el clima, y todo aquello que se conoce como conocimiento tradicional.

Para algunos, la gestión del conocimiento se refiere a las maneras de administrar, acrecentar, almacenar, vender y compartir el conocimiento; se trata de una noción más administrativa referida a la gerencia, al manejo y a lo que en inglés se está popularizando como “Knowledge Managment”, esto es la gerencia del conocimiento como elemento motivador y organizador de la sabiduría colectiva para aumentar la capacidad de respuesta y la innovación.¹³

Si el conocimiento puede administrarse, producirse y venderse se comportaría igual que un activo tangible, se maneja desde su generación hasta su usuario final, como un producto más de una sociedad que insiste en convertir en mercado el saber mismo.

Se prefiere aquí defender la noción de gestión del conocimiento, como aquellos procesos, no necesariamente regulados que permiten convertir conocimiento tácito, presente en la experiencia de cada persona, en conocimiento explícito posible de compartir, de convertirse en activo intelectual, de practicarse y de formar parte del conocimiento tácito de un sujeto. La gestión del conocimiento contribuye no sólo a la generación de competencias individuales, sino también grupales y fomenta la participación humana en la construcción de redes de significado. No se trata de transferencia de conocimientos de unas mentes a otras, ante todo se defiende que el conocimiento no puede tratarse como un tangible que se genera y circula de modo similar a los productos del mercado. Hablar de transferencia de conocimientos es por tanto aceptar que efectivamente el cúmulo de saber presente en la experiencia de una persona, a través de diversos mecanismos y tecnologías, puede trasladarse a otra.

Para algunos el conocimiento no puede gestionarse, o por lo menos no bajo una noción de gerencia-manejo o transferencia. Si el conocimiento está en la experiencia de cada ser humano, lo que se gestiona son productos del saber como teorías, prácticas, ideas, esquemas, puntos de vista que si pueden “empacarse” en diversos soportes y de allí ser difundidos a otras personas.

Esa búsqueda por difundir el saber, puede haber ocasionado que muchas veces se considere el conocimiento como el producto terminado y fijado, es decir el libro, la cartilla, el sitio web o el sistema electrónico de información. Con la aparición de las modernas tecnologías hay la tendencia a suponer que se gestiona conocimiento cuando se “empaca” determinado saber y se “pone en línea” a través de modernos sistemas de información.

¹³ LARA, José Luis, Op. Cit.

Esta noción basada en el conocimiento como activo gestionable, viene acompañada de otras nociones como “trabajador del conocimiento”, “usuario de conocimiento”, “oferta de conocimiento”, “demanda de conocimiento”, “intermediarios” o “brokers”, toda una completa jerga extraída de las ciencias administrativas y de mercado. ¿Quiere decir todo esto que mientras la sociedad industrial ha estado basada en la producción, compra y venta de productos en serie, en la llamada sociedad del conocimiento, las personas estarían dispuestas a pagar por el acceso al conocimiento, que se genera, distribuye y vende como un bien inmaterial?

Si se acepta que la información y el conocimiento figuran entre los bienes económicos primordiales de la sociedad actual, se estaría aceptando que el valor de la riqueza ya no depende directamente de la acumulación de bienes como dinero, automóviles, electrodomésticos, máquinas y todos aquellos bienes que al fin y al cabo “valen principalmente por su forma, su estructura y sus propiedades en un contexto, es decir, por su dimensión ‘inmaterial’ ”. Hoy la riqueza dependería de la acumulación de conocimientos, como un saber hacer, así “la riqueza surge en mayor medida de las significaciones generadas que de los productos y bienes ofrecidos”,¹⁴ lo que se considera un bien no estaría en la materialidad de los productos sino en el intelecto puesto en los procesos. Para los campesinos por ejemplo, más allá de tener tecnificada toda la finca, lo más importante es ser poseedores de un saber que les permita aprovechar mejor los recursos para producir, distribuir y mercadear mejor sus productos y para aprovecharse de las nuevas técnicas que tienen al alcance.

En la organización burocrática de la producción industrial, el obrero vende su fuerza de trabajo a cambio de un salario; la puesta en escena de la fuerza de trabajo puede medirse en horas, porque implica una pérdida de potencial para el obrero, algo con lo cual ya no puede contar, un bien que se destruye en el consumo. El trabajador contemporáneo, no vende ya su fuerza de trabajo sino su competencia, su capacidad cada vez mejorada para aprender e innovar, un saber ser y un saber hacer que no se desgasta ni se destruye con el uso, sino que por el contrario se actualiza en contextos cambiables; lo que se vende en últimas es un conocimiento mucho más difícil o imposible de medir en horas, como sí sucede con la fuerza de trabajo.

Observar el conocimiento como riqueza primordial de la sociedad y del ser humano contemporáneo, puede poner en crisis los criterios sobre los cuales se ha basado la organización de la producción y del mercado, la concepción del trabajo, la valoración de la riqueza y el sistema económico en su conjunto. Esto empieza a sentirse y se evidencia en los esfuerzos que

¹⁴ *Ibidem*. Pág 25.

están haciendo organizaciones y empresas en el tema de la gestión del conocimiento, el énfasis puesto en el recurso humano y el fortalecimiento y gerencia del know how, el saber hacer de las personas y de las organizaciones que no puede ser reemplazo por máquina alguna.

Los “consumidores”, “productores”, e “intermediarios” de conocimiento, serían aquellas personas que participan de un nuevo mercado abierto y puesto en escena con la emergencia del ciberespacio. No se trataría tanto de un mercado en el sentido de la economía clásica sino de un espacio de intercambio, un cibermercado desterritorializado donde se venden, exponen y promocionan diversos bienes desde libros, televisores y automóviles, hasta consejos de especialistas, diagnósticos de profesionales, recomendaciones sobre mejores prácticas y muchas experiencias, procesos y aprendizajes.

Los proyectos de comunicación e información para comunidades que impulsa el CIAT, tienen como una de sus metas precisamente, reducir la cadena entre oferentes y demandantes de conocimiento; esto es que por ejemplo los productores en zonas rurales puedan tener al alcance sistemas integrados de información basados en productos electrónicos, programas de radio, boletines, sitios web, donde puedan hallar información, consejos, resultados de investigaciones, útiles para mejorar sus prácticas y sus competencias. Si bien se trata de aumentar el acceso a información, se busca además aumentar la transparencia de modo que los usuarios o consumidores puedan interpelar, poner en cuestión y retroalimentar la información expuesta en bases de datos, sistemas expertos, redes virtuales, entre otros. Esta posibilidad se enfrenta directamente con las condiciones de las personas en zonas rurales que no tienen acceso a medios interactivos de información y comunicación, no han formalizado como aprendizaje las destrezas y competencias necesarias para la apropiación de los mismos y en la mayoría de los casos, estos nuevos medios todavía no están inscritos en las lógicas y circuitos de comunicación local. En esa suerte de “intermediación” entre productores y posibles usuarios que a su vez también son productores de información y conocimiento, se ubican los intereses y objetivos del proyecto Sistema de Información para el Desarrollo Empresarial Rural, SIDER, del CIAT, uno de los cuales se analizará en esta Tesis.

El consumidor de información, al poder interpelarla y retroalimentarla, estaría en una situación de coproducción e interpretación creativa; se pone en escena entonces una mediación producida en el encuentro entre los contenidos informativos, los medios de difusión y las apropiaciones que hacen los sujetos sociales de esos contenidos, a partir de sus percepciones, sensaciones, pensamiento y formas de habitar. Igualmente, los consumidores, tendrían la posibilidad de poner en línea información y conocimientos expresados desde sí mismos, a través de la

producción de contenidos como se está haciendo en el Proyecto SIDER. Esta posible mutación de roles entre consumidores y productores, entre consumo y producción de un cibermercado de información y conocimiento, sería una dimensión reciente y moderna de la nueva economía y una característica más de la llamada sociedad del conocimiento.

Sin embargo, en esta nueva sociedad habría elementos fuertes que siguen vigentes especialmente en lo relacionado con la propiedad. Sólo para dar un ejemplo, si lo que se valora como riqueza es el conocimiento, se fortalece entonces el interés por apropiarse de él, propiedad intelectual y patente sobre los productos y contenidos digitalizados, las mejores prácticas y las ideas difundidas por el ciberespacio. Una propiedad, que más allá de proteger y garantizar la conservación de los saberes, facilita la explotación económica de los contenidos; eso sin nombrar que esos derechos de propiedad no están claros todavía para el conocimiento indígena ancestral, para el saber local de las comunidades rurales o para el saber hacer de los campesinos que durante años han cualificado mejores prácticas para trabajar la tierra. Todo este conocimiento no patentado está puesto como bien público para la humanidad y especialmente expuesto a que otros lo usurpen.¹⁵

En la distinción que propone Levy entre información y conocimiento, llama la atención sobre la necesidad de no nombrarlos como bienes “inmateriales”, dado que por ejemplo la información no puede separarse de su soporte físico, puede copiarse, transmitirse, multiplicarse fácilmente, “pero si se desvanece todo emplazamiento de inscripción “material”, la información desaparece, se destruye”. El conocimiento por su parte, está en la experiencia de cada ser humano, como una suerte de soporte natural, y en ese sentido también está vinculado a la “materia” y presupone la presencia de un cuerpo vivo, materia gris en funcionamiento. Igual que las posibilidades de transmisión de información, aunque el conocimiento no circula de una manera mecánica si puede pasar de un cerebro a otro, en ese sentido “el conocimiento y la información no son “inmateriales” sino desterritorializados; lejos de estar exclusivamente relacionados a un soporte privilegiado, pueden viajar”;¹⁶ se tiene entonces que la información y el conocimiento no pueden tratarse como bienes “materiales” ni “inmateriales” porque no son objetos sino que están en el orden del acontecimiento y del proceso.

Levy explica la información como una virtualización de un acontecimiento determinado actual que además tiene un lugar, es decir está provisto de un “aquí y ahora” particular. Mientras el

¹⁵ Este es un tema muy sensible para la comunidad indígena Nasa del Norte del Cauca, especialmente hoy día que están usando las nuevas tecnologías de información y comunicación, TIC.

¹⁶ LEVY, Pierre. Op Cit. Pág. 53.

acontecimiento es actual, la producción y difusión de mensajes que éste genera, es decir la información, constituye una virtualización de ese acontecimiento; virtualización representada en la desterritorialización, separación del aquí y el ahora, puesta en común en el espacio público y heterogénesis. La circulación y difusión de la información contribuye a que el acontecimiento continúe actualizándose en tiempos y lugares particulares, se tiene entonces que el mensaje es una secuencia, una parte indisoluble del acontecimiento; el acontecimiento es lo actual y la información sobre él es lo virtual.¹⁷

El carácter virtual de la información explica por qué el consumo de la información como un bien no es un consumo destructivo, ni su posesión es exclusiva, como si ocurre con los bienes sobre los cuales está basada la economía clásica: destrucción en el consumo y exclusividad en la posesión. Si la información actualiza el acontecimiento, entonces no es destrucción, sino por el contrario, una producción inventiva, un acto de creación. Utilizar la información, interpretarla, ponerla en relación con otras informaciones para darle sentido, o tomar una decisión, es un acto de actualización y un acto creativo, productivo. Mientras la información es virtualización, el conocimiento es para Levy, el fruto de un aprendizaje, el resultado de una virtualización de la experiencia inmediata; en ese sentido la información sería de nuevo un insumo o materia prima para la emergencia del conocimiento. El conocimiento también es un acto de creación en la medida que toda puesta en escena de un saber es un acto inventivo, una práctica particular donde confluyen diversos capitales.¹⁸

Según la teoría matemática de la comunicación, la información y el conocimiento permiten una ventaja competitiva duradera para enfrentar y reducir la creciente incertidumbre respecto a un determinado entorno; si bien un hecho previsible no aporta mucho, un acontecimiento sorpresivo del que se tenga noticia puede aportar una auténtica y valiosa información.

Igualmente, se tiende a homologar gestión de la información con gestión del conocimiento, pero no son dos procesos simultáneos, según se verá en cada uno de los casos revisados en esta Tesis, la gestión de la información es previa a la gestión del conocimiento. “De hecho la información se convierte en conocimiento cuando alguien la ha contextualizado deliberadamente o no, de forma que gracias a este proceso de contextualización mejore su capacidad de actuar de forma

¹⁷ Es importante destacar que para Pierre Lévy lo virtual está en relación dialéctica con lo actual y no con lo real; de otra parte también asimila lo virtual a un problema y lo actual a una solución.

¹⁸ Más adelante en este capítulo se expone sobre los diversos capitales involucrados en el conocimiento y en la gestión del conocimiento.

inteligente. Se trata del llamado proceso cognitivo. Poder actuar es lo que separa a la información del conocimiento”.¹⁹

De acuerdo con Lara la gestión del conocimiento puede darse de varias formas; aunque el autor enfoca su análisis en las organizaciones, muchas de estas prácticas pueden observarse en otros contextos de la vida social.²⁰

- a) Captura y reutilización de conocimiento estructurado, presente en propuestas, informes y procedimientos de implementación documentados.
- b) Captura y difusión de lecciones aprendidas a través de la práctica, se captura conocimiento más experiencial, vivencial que puede ser interpretado y adaptado por los usuarios a un nuevo contexto.
- c) Identificación de fuentes y redes de experiencia, se busca facilitar la relación entre las personas que poseen el conocimiento y aquellas que lo necesitan.
- d) Estructuración y mapeo del conocimiento necesario para incrementar la performance, que buscan hacer explícitos los conocimientos requeridos para cumplir una determinada etapa de un proceso.
- e) Medición y administración del valor económico del conocimiento, se refiere a patentes, licencias, derechos de autor, bases de datos de clientes, mejores prácticas, manuales de innovación de procesos, etc. con el fin de administrarlos más eficientemente, obteniendo ganancias económicas y disminuyendo los costos generados por otros bienes que se han quedado obsoletos como patentes y copyrights sin vigencia.
- f) Síntesis y difusión de conocimiento proveniente de fuentes externas, se trata de esfuerzos por obtener conocimiento del entorno (otros actores, condiciones ambientales, estudios, regulaciones, leyes) y visualizar las formas y oportunidades que éstos pueden proveer.
- g) Integración de conocimientos en productos y procesos, se trata de procesos que buscan generar nuevos productos, procesos y servicios intensivos en conocimiento.

Siguiendo a Lara, los insumos básicos para la gestión del conocimiento son: los datos, la información, el conocimiento explícito y el tácito. Un dato es “un conjunto discreto de hechos

¹⁹ OLEA DE CARDENAS, Marta y I PARELLADA, Francesc Solé. La Formación la Gestión del Conocimiento y los Intangibles en las Organizaciones. Se trata de una ponencia que forma parte del libro coordinado por P. Pineda, Editorial Ariel, Pedagogía Laboral. Bases y estrategias para la formación en las organizaciones. Barcelona. 2002.

²⁰ LARA, José Luis. Op Cit. Pág. 35 y 36.

objetivos relacionados con eventos. Son observaciones sencillas de los estados del mundo”.²¹ Un dato se estructura y captura fácilmente, puede cuantificarse y transferirse y puede ofrecer información sobre qué, quién, cuándo o dónde sucedió un evento, pero no dice nada sobre el por qué o para qué.

Para que los datos se conviertan en información deben tener pertinencia, propósito y estar enmarcados en una unidad de análisis. La información está relacionada con un mensaje que se comunica a través de diversos medios y tiene algún significado e importancia para quien emite la información (emisor) y para quien la recibe (receptor).

La información se valora entonces como materia prima del conocimiento, pero no como conocimiento mismo, "información no es conocimiento, no es saber en el sentido heurístico del término",²² es una combinación de datos y elementos de contexto útiles para interpretar dichos datos, pero no necesariamente implica comprensión, muchas veces sólo suma, acervo de nociones.

Con el uso de las nuevas tecnologías de información y comunicación los individuos tienen la posibilidad de procesar millones de datos e informaciones que pueden servir como materia prima en la construcción social de conocimiento; si bien “los cambios tecnológicos principales se basan siempre en nuevos conocimientos, las nuevas tecnologías centrales están *concentradas en el proceso de la información*, lo que permite identificar *a la información constituyendo tanto la materia prima como el producto*”.²³

La gestión del conocimiento con el uso y apropiación de nuevas tecnologías de información y comunicación, es un tema complejo y su puesta en escena se abordará en cada capítulo y en cada una de las experiencias a analizar. Los apocalípticos no creen en las posibilidades de las TIC, más allá de ser almacenes de memoria que los visitantes apenas observan por encima; Virilio por ejemplo, afirma que con el Internet el individuo se expone a mucha información que no necesariamente "orienta" o "ilumina" sino que puede producir engeguencimiento, desinterés o distracción.²⁴ Acceso a una mayor cantidad de información no necesariamente deriva en más conocimientos, puede ser que cada vez las personas estén más “dateadas” o “informadas” de muchas cosas, sin ganar conocimiento tácito de asuntos concretos.

²¹ Ibidem. Pág. 37.

²² SARTORI, Giovanni. “Homo Videns la Sociedad Teledirigida”. Editorial Taurus. Madrid España, 1997. Segunda edición, 2001. Pág. 83.

²³ LARA, José Luis. Op. Cit. Pág. 22 (las cursivas son del autor).

²⁴ VIRILIO, Paul (1998). Estética de la desaparición. Anagrama. Barcelona. 1998.

Desde este punto de vista el conocimiento es tal cuando esa información que el individuo tiene disponible, le sirve para ejecutar una acción, en ese sentido el conocimiento es acción y por tanto una práctica social. Según Lara “el conocimiento es un hecho social, porque surge de la sabiduría que se nutre de la interacción humana y sólo existe en un colectivo de experiencias y perspectivas múltiples”.²⁵ El conocimiento no es una certeza, ni una suma de respuestas dadas, son más los interrogantes que se construyen socialmente y las acciones en torno a esas preguntas. Uno de los aspectos más importantes para destacar en esta Tesis es que el conocimiento es humano en la medida que está en cada persona, en las prácticas, en las interacciones sociales, no en los libros, las enciclopedias, los manuales o los sitios web. Es cada persona quien puede convertir los datos e información en conocimiento; éste se construye de acuerdo con el contexto, las relaciones que cada persona establece con su entorno, el acceso a información, el conocimiento anterior; a toda esa vivencia y experimentación propia el ser humano le invierte sus propios juicios, prenociones, reflexiones, análisis y síntesis, aportes particulares que derivan de los capitales intelectuales y culturales inscritos en cada persona.

También se defiende que la gestión del conocimiento es una práctica social porque si bien se construye en la experiencia de cada individuo, esta vivencia se plantea en relación con el entorno, diversos actores, diversas fuentes de información; además la gestión del conocimiento se realiza en un proceso que va de uno o varios individuos, hacia otros individuos y hacia otros grupos sociales; las comunidades de interés o comunidades de prácticas son una experiencia muy sugerente en ese sentido.

Las comunidades de prácticas o comunidades de interés son grupos de personas que pertenecen a diversos contextos y que incluso están en diversos lugares (ciudades, países) pero que comparten el interés en un mismo tema; estas personas a través de medios como reuniones cara a cara o encuentros virtuales, mantienen relaciones y discusiones en torno a los asuntos específicos e intereses que comparten. En el CIAT por ejemplo, el nuevo plan para la gestión del conocimiento tiene un componente fuerte basado en comunidades de prácticas, donde científicos posicionados en distintas partes del mundo y pertenecientes al Grupo Consultivo para la Investigación Agrícola Internacional, GCAI, pueden compartir y aprender lecciones de otros pares capturando y compartiendo el conocimiento a través de comunidades de práctica, donde cada miembro escribe y comparte por ejemplo su experiencia en el último taller en el cual participó, envía la información y presenta los resultados con los demás; también se puede sugerir la discusión conjunta sobre un tema específico, todos los miembros hacen su aporte y

²⁵ LARA, José Luis. Op. Cit. Pág. 39.

uno de ellos actúa como moderador de la discusión y relator para preparar los resúmenes. Las comunidades de práctica son una forma de aprendizaje colectivo y por tanto una suerte de modelo de gestión social del conocimiento que con la presencia de internet está tomando auge; esto porque cada vez hay más personas con tiempo limitado, pero interesadas en participar en escenarios de discusión y aprendizaje y a través de una comunidad de práctica pueden comunicarse y compartir con otros pares a través de listas de correo, sitios web, foros electrónicos, etc.

Con todo esto se pueden identificar los siguientes esquemas:

1) Datos → Información → Conocimiento humano

2)

	Gestión Social del conocimiento: externalización	
Conocimiento tácito		Conocimiento explícito
Desde y hacia un individuo o grupo social	Gestión Social del conocimiento: internalización	Desde y hacia un individuo o grupo social

3.3.1 La gestión del conocimiento como campo de lucha simbólica

Para Bourdieu, el campo social está ocupado por distintos actores que se posicionan en una correlación de fuerzas, generalmente dominantes y dominados. Sin embargo, a pesar de que diversos grupos sociales como las minorías étnicas, las mujeres, o los campesinos, pueden estar inmersos en una representación, visión impuesta y particular de un mundo social, intentan a través de luchas simbólicas producir y ganar reconocimiento de sus formas propias de ser y de pensar, por ejemplo aquello que valoran como saber, la noción sobre lo que significa el conocimiento, las maneras de guardarlo, compartirlo y difundirlo, los criterios para hacerlo, entre otros.

Los esquemas de percepción, en particular aquellos depositados en el lenguaje, son el producto de luchas simbólicas anteriores que expresan las relaciones de fuerzas simbólicas.²⁶ El mundo social entonces se conserva o se transforma a partir de qué tanto se conserven o transformen las categorías de percepción. Allí es donde se operan las luchas, las cuales van de lo simbólico a lo político y que por ejemplo los indígenas Nasa del norte del Cauca están dando desde la construcción social de lo que ellos nombran como conocimiento ancestral y desde las maneras como se socializa este conocimiento.

Para Bourdieu lo simbólico se entiende de tres formas: a) como un desplazamiento o reemplazo de una representación ausente; b) como representación de aquello imposible de representar; 3) como poder de distorsión, capacidad de mostrar y ver una cosa en lugar de otra; la distorsión es el motor de las luchas simbólicas y las violencias simbólicas.²⁷

Lo simbólico es un poder de distorsión que consiste en hacer invisible el modo particular de percibir, valorar y actuar de determinados individuos o grupos sociales. Son sectores o posiciones dominantes los que ejercen violencia simbólica, una violencia invisible, pero dañina, que no se ejerce con la fuerza física, sino a través de los caminos puramente simbólicos de la comunicación, el conocimiento, el desconocimiento y el sentimiento.²⁸

Esta violencia simbólica está sustentada en una lógica de dominación aceptada, consciente o inconscientemente por el dominado y perpetuada por quien ejerce la dominación. Lo simbólico se convierte entonces en una suerte de poder que naturaliza los esquemas de percepción, apreciación y acción (aquellos que determinan el habitus) y ofrece explicaciones y justificaciones basadas en lo biológico y natural a condiciones y exclusiones que son meramente culturales y sociales; socialización de lo biológico y biologización de lo social, según Bourdieu.

En la gestión social del conocimiento pueden operar diversas maneras de violencia simbólica, cuando se imponen modos de pensar, de percibir, de hacer y cuando se valora un conocimiento, por ejemplo el científico, por encima del conocimiento tradicional de las comunidades urbanas y rurales. No hay violencia física pero sí borronamiento de la lengua nativa, de la cultura y costumbres ancestrales que ahora los indígenas Paeces del norte del Cauca reacentúan y defienden como parte esencial de su conocimiento. Dado que las luchas simbólicas se juegan

²⁶ BOURDIEU, Pierre. Sociología y Cultura. Grijalbo. México, 1990.

²⁷ Notas de clase a partir de la exposición del profesor José Luis Grosso. Curso: Comunicación y Cultura II. Posgrado Especialización en Comunicación y Cultura. Universidad del Valle. Octubre 19 de 2000. Colombia.

²⁸ BOURDIEU, Pierre. La Dominación Masculina. Editorial Anagrama. Barcelona. 1998.

casi siempre desde la acción se convierten también en luchas políticas; puede observarse por ejemplo, que los indígenas en Colombia defienden en distintos escenarios una educación que reconozca sus costumbres y su propio conocimiento. Igualmente, es una acción política la forma particular como estos indígenas construyen y gestionan su conocimiento a partir de procesos propios, como las mingas comunitarias, las emisoras, las asambleas, la educación bilingüe o las charlas de abuelos, padres y niños alrededor de la tupa o fogón de la cocina.

3.4 Usos sociales de las TIC

Los usos sociales son entendidos aquí en términos de De Certeau quien propone “una teoría de los usos como operadores de apropiación que, siempre en relación con un sistema de prácticas pero también con un presente, con un momento y un lugar, instauran una relación de sujeto con los otros”.²⁹

Los usos sociales tienen que ver entonces con el arte de hacer, con la cotidianidad creativa que no pasa por el discurso sino por las prácticas; se trata de “maneras de hacer” dependientes del contexto y cargadas de creatividad, el hacer, los modos de habitar, de leer, de hablar, de cultivar la tierra, de cosechar, prácticas que se hacen y se rehacen siempre en función del contexto y de la relación con los otros.

El uso es un espacio de juego donde se sobreponen y combinan cuestiones impuestas, el orden imperante con maneras particulares, plurales y creativas de hacer; en los usos se reconocen acciones que tienen su formalidad y su nivel de inventiva propias, las cuales organizan el trabajo de lo que en los estudios de comunicación y cultura se conoce como “consumo”. “Estas operaciones de empleo – o más bien, de un nuevo empleo- se multiplican con la extensión de los fenómenos de aculturación, es decir, con los desplazamientos que sustituyen las maneras o “métodos” de transitar por medio de la identificación con el lugar”.³⁰

Tomando como base el análisis de las “mercancías culturales”, el sistema de su producción y su distribución hasta llegar a los consumidores, es posible considerar las mercancías no sólo como

²⁹ MARTÍN BARBERO, Jesús. De los Medios a las Mediaciones. Convenio Andrés Bello. Colombia. 1998. Pág. 111.

³⁰ DE CERTEAU, Michel. La Invención de lo Cotidiano. I. Artes de Hacer. Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Occidente, Universidad Iberoamericana. México. 1996. Pág 36.

datos a partir de los cuales establecer los mapas de su circulación o los funcionamientos económicos de su difusión, sino revisarlas como el repertorio o insumos a partir de las cuales los usuarios elaboran sus propias operaciones con base en prácticas sociales. Los usos son las mediaciones en términos de Martín Barbero, las maneras particulares de lectura y apropiación por parte de las personas, de los contenidos que difunden las industrias culturales y los medios de comunicación, esto es, la utilización creativa de productos y sistemas impuestos. De Certau propone como ejemplo que el éxito de la colonización española con las etnias indias ha dependido del “uso” que los indios dieron a este proceso, “sumisos, incluso aquiescentes, a menudo estos indios utilizaban las leyes, las prácticas o las representaciones que les eran impuestas por la fuerza o por la seducción con fines diversos a los buscados por los conquistadores; hacían algo diferente con ellas; las subvertían desde dentro; no al rechazarlas o al transformarlas (eso también acontecía), sino mediante cien maneras de emplearlas al servicio de reglas, costumbres o convicciones ajenas a la colonización de la que no podían huir”.³¹

Los usos sociales significan unas formas de asumir, metaforizar y si se quiere desviar el orden dominante, hacerlo funcionar y apropiarlo según formas particulares. En este mismo proceso se encuentra el uso que hacen las personas de los contenidos que circulan por diversos medios de comunicación y por las TIC; esa información y significaciones son objeto de manipulaciones por parte de los usuarios quienes hacen una “fabricación” a su manera de los contenidos recibidos.

Los usos implican entonces aprendizajes, apropiación, transformación, relación con el grupo social y sobre todo las prácticas sociales. Para Bourdieu, las prácticas son aquellas acciones repetidas que derivan de saberes aprendidos en la empiria de la cotidianidad; son actos frecuentes no explicados por los sujetos a partir de un discurso ilustrado, en ese sentido, es todo lo que de la vida social se sabe hacer, pero no es necesario decir o explicar. Aunque la experiencia de cada persona sucede en las prácticas como formas de hacer y de habitar, históricamente la hegemonía del saber discursivo no ha permitido valorar la densidad del saber práctico.

Para De Certau, las prácticas esconden y simulan mecanismos de resistencia; en ellas está la posibilidad de innovaciones y transformaciones en tanto son espacios minúsculos cargados de tácticas silenciosas y sutiles de resistencia.

³¹ *Ibidem*. Pág. 38.

Dentro de las prácticas están las diversas posiciones y relaciones establecidas entre sujetos que actúan e interactúan entre sí; a partir de estas posiciones los sujetos constituyen juegos de poderes y lugares de dominación; para entender mejor el concepto de prácticas sociales es importante abordar las nociones de campo y de habitus en Bourdieu.

Para este autor el campo, es el lugar que constituye lo social, donde sucede la intersección, la correlación de distintas fuerzas y las dinámicas que producen al entrar en choque. El campo es heterogéneo y relativamente autónomo, por allí circulan discursos, estrategias, objetos, diversos agentes, formas de capital (cultural, social, simbólico) y actores sociales que se ubican en determinadas posiciones de acuerdo con el capital que posean; esto es lo más importante en el campo, las relaciones que se establecen entre las distintas posiciones y sus relaciones; en ese sentido el campo “es un espacio pluridimensional de posiciones tal que toda posición actual puede ser definida en función de un sistema... los agentes se distribuyen en él, en una primera dimensión, según el volumen global del capital que poseen y, en una segunda, según la composición de su capital”;³² esto indica que un campo es siempre un lugar de luchas, donde se dan antagonismos, formas de exclusión, descalificación, jerarquización, subordinación, dominación; sin embargo se trata de realidades sociales que no siempre están explícitas al interior de los campos, tal ocultamiento contribuye a fortalecer las lógicas de dominación que a su vez posiciona y reproduce una hegemonía.

El habitus, por su parte, se localiza en el lugar de las prácticas, modos de hacer, de actuar en lo cotidiano, una manera peculiar de construir y aprehender la práctica atendiendo su lógica específica. Es en las prácticas que se construye el habitus y entre ambos persiste una relación de acondicionamiento: el campo estructura el habitus; y al tiempo una relación de conocimiento: el habitus contribuye a constituir el campo como un mundo signifiante con sentido y valor.³³

El campo no es estático, está en permanente movimiento, flujo y reformulación; la producción y reproducción de sentidos que se opera dentro del campo depende en buena parte del habitus. Para Bourdieu, en la construcción de un habitus dentro del campo son determinantes los tipos de capital: capital económico, capital social, capital cultural, capital político y capital simbólico. Es importante abordar la existencia de estos capitales desde la gestión del conocimiento, dado que si éste se posiciona como el requerimiento básico en una sociedad nombrada insistentemente como sociedad del conocimiento, la noción de capital va más allá de activos

³² BOURDIEU, Pierre. Sociología y Cultura. Grijalbo. México. 1990. Pág. 283.

³³ BOURDIEU, Pierre y WACQUANT Loic. Respuestas. Por una antropología reflexiva. Grijalbo, México 1995 (1992).

tangibles físicos y empiezan a tener más valor activos no tangibles como los capitales de los que habla Bourdieu.

Para este autor, es en el espacio social donde los agentes o los grupos se distribuyen en función de su posición y según principios de diferenciación basados en la existencia del capital. En el espacio social los agentes están distribuidos según el volumen global del capital que poseen y en una segunda dimensión según la estructura de su capital. La posición que un agente ocupa en el espacio social, “es decir en la estructura de distribución de las diferentes especies de capital, que asimismo son armas, ordena las representaciones de este espacio y las tomas de posición en las luchas para conservarlo o transformarlo”.³⁴ El espacio social sería el lugar desde el cual el sujeto se posiciona, la realidad primera y última que influencia y ordena las representaciones de los agentes sociales.

El espacio social estaría conformado así como una estructura de posiciones diferenciadas, definidas en cada caso por el lugar que ocupan los agentes en la distribución de un capital particular.

El capital económico y el capital cultural son los dos principios de diferenciación más fuertes del espacio social. Mientras el capital económico se refiere a la propiedad privada de los medios de producción, el capital cultural se relaciona con los saberes acumulados, teóricos y prácticos, técnicos e intelectuales, las competencias, habilidades y con el hecho mismo de haber ingresado a la institución escolar. Habría otro principio de diferenciación soportado en el capital político, el cual proporciona a sus poseedores una forma de apropiación privada de bienes y servicios públicos (residencias, automóviles, hospitales, escuelas, etc.). Tal patrimonialización de los recursos colectivos también se evidencia cuando una “élite” socialdemócrata ocupa el poder. Este capital político se puede adquirir en los sindicatos, los partidos, la red de relaciones familiares, y puede llevar a la conformación de verdaderas dinastías políticas.³⁵

Si bien a partir de la posesión de un capital determinado el sujeto procura privilegios y ganancias en el campo social, la distribución desigual de los capitales origina diferencias fuertes, especialmente en lo que consumen los agentes, en los estilos de vida y en las prácticas sociales. Con base en los capitales, el espacio social se organiza según tres dimensiones

³⁴ BOURDIEU, Pierre. Razones Prácticas, sobre la teoría de la acción. Anagrama. Barcelona. 1999. Pág. 25.

³⁵ Ibidem. Pág. 30.

fundamentales: en la primera dimensión los agentes se ubican de acuerdo con el volumen global o mezcla de todo el capital que poseen; en la segunda dimensión los agentes se ubican según la estructura de ese capital, esto es el peso relativo del capital económico y del capital cultural que tienen como patrimonio; en la tercera dimensión los agentes se localizan de acuerdo con la evolución en el tiempo del volumen y de la estructura de su capital. En el espacio social los agentes se clasifican según los capitales que poseen, sus condiciones de existencia, sus prácticas culturales, consumos, opiniones políticas, etc. Los agentes, al tiempo que se inscriben en grupos homogéneos, se ubican desde allí en oposición a otros grupos poseedores de otros capitales. En términos absolutos en una primera dimensión estarían quienes poseen un volumen de capital considerable, como los empresarios, profesionales y los catedráticos de la universidad; ellos se oponen globalmente a los que carecen de capital económico y de capital cultural, como los obreros sin calificación. En una segunda dimensión y en términos relativos, los catedráticos (más ricos, relativamente en capital cultural que en capital económico) se oponen con fuerza a los empresarios (más ricos, relativamente, en capital económico que en capital cultural).

En términos generales, los poseedores de capital cultural son más propensos a la impaciencia y a la sublevación contra los privilegios de quienes ostentan capital económico y/o capital político.

Para Bourdieu, la propiedad del capital se reproduce entre los mismos agentes, habría *modos y estrategias de reproducción* que hacen que el capital vaya al capital y que la estructura social, con sus poderes y privilegios, carencias y debilidades, tienda a perpetuarse con pocas deformaciones apenas algunas importantes. En el caso del capital cultural por ejemplo, la reproducción de la estructura de distribución está determinada por la familia y la lógica de la institución escolar. En el caso del capital económico las estrategias de reproducción están basadas en la sucesión o transmisión directa del capital económico. Sin duda, la educación es una de las estrategias más usadas por las familias privilegiadas o no con capital cultural o económico y aún por los estados para distribuir el capital.

El capital social, se refiere a aquellas redes de significado conformadas por los individuos para estructurar y consolidar grupos humanos más amplios que comparten demandas, servicios, puntos de vista y temas de interés; es una red de relaciones que acumula recursos, reconocimientos y conocimientos colectivos. Dentro del capital social pueden incluirse el capital intelectual y el capital humano.

El capital humano está formado por los recursos y valores intangibles que están en las personas; las habilidades, conocimientos, capacidades y experiencias de los miembros de una comunidad, organización o estado. A medida que se desarrolla el capital humano se genera un valor y se mejoran las maneras de hacer, de enfrentar los procesos y los nuevos retos, las habilidades para maniobrar y para generar nuevas ideas más que las habilidades para operar una máquina. Ese capital humano sería la fuerza que en las organizaciones de hoy está reemplazando a la fuerza muscular.

El capital intelectual es el “conjunto de recursos intangibles de la organización que tienen la capacidad de generar valor ya sea en el presente, ya en el futuro”,³⁶ son las habilidades y capacidades, todavía no tan fáciles de identificar pero que se suman al valor agregado de cualquier organización o grupo social.

Un elemento importante es que si el activo de un grupo u organización está basado en el capital social, capital humano y capital intelectual, es entonces un activo no fijo sino móvil y que no es propiedad de una empresa o grupo sino de cada individuo. El principal activo de la sociedad del conocimiento es un intangible no comercializable que se encuentra en las cabezas de las personas y en el tipo de relaciones productivas y benéficas que estas personas establecen entre ellas.

La gestión de los recursos intangibles, como el capital social, humano e intelectual, se reconoce también en el marco de la gestión del conocimiento, se realiza con el fin de mejorar o adquirir el stock de recursos intangibles capaces de crear valor en una organización o comunidad específica.

3.5 Oralidad, escritura y nuevas tecnologías de información y comunicación, TIC

El lenguaje, la comunicación y el pensamiento mismo están relacionados directamente con el sonido, “el lenguaje es tan abrumadoramente oral que, de entre las muchas miles de lenguas – posiblemente decenas de miles- habladas en el curso de la historia del hombre, sólo alrededor de 106 nunca han sido plasmadas por escrito en un grado suficiente para haber producido literatura, y la mayoría de ellas no han llegado en absoluto a la escritura. Sólo 78 de las 3 mil lenguas que

³⁶ OLEA DE CARDENAS, Marta y I PARELLADA, Francesc Solé. Op. Cit.

existen aproximadamente hoy en día poseen una literatura”.³⁷ Vale la pena anotar que si bien la palabra “literatura” denota un cuerpo de producción escrita, no hay una palabra para nombrar y referirse a la herencia oral, las plegarias, historias y proverbios u otras producciones orales.

En muchos grupos sociales como por ejemplo en zonas rurales, el aprendizaje está basado en la oralidad, las personas poseen y practican gran sabiduría y aprenden a partir del entrenamiento, la repetición y la práctica; pero no aprenden estudiando en sentido estricto ni acumulan el saber en las formas extendidas en que se ha hecho a partir de la escritura alfabética y de la escuela. Esto no quiere decir que la oralidad y la escritura estén en oposición sino al contrario se complementan y conviven, vale la pena considerar y rescatar esto en la reflexión sobre los usos sociales de las nuevas tecnologías de información y comunicación, TIC.

Lo escrito nunca ha abolido la oralidad sino que ha convivido con otros registros de comunicación distintos al habla, en ese sentido es importante entender la escritura desde un lugar más abarcativo y abolir los conceptos eurocentristas basados en que la única escritura es la forma privilegiada por occidente, esto es, la escritura alfabética. Todo aquello inscrito en la vida, los ritos, las costumbres de una sociedad, los vestidos, la arquitectura, los dibujos en rocas, la forma de decorar las casas, la mímica, la proxemia hacen parte de un concepto amplio de escritura. Asimismo hay oralidad en lo escrito, en el calendario, en la escritura no alfabética, en los tatuajes dibujados en el cuerpo, en las letras de las canciones.

Para Derridá la oralidad es también una forma de escritura y propone el concepto de “archí escritura”, “archí” en el sentido de “Raje” de experiencia primaria, de origen, pero también de “recontrasabido”. Esto quiere decir que todo es escritura, un universo de signos y significaciones basado en distintos soportes; las maneras de hacer son inscripciones culturales en el cuerpo, las ondas vibratorias emitidas con el sonido del habla se imprimen en el tímpano de quien las escucha y las prácticas sociales son escrituras inscritas en la forma de habitar de una comunidad.³⁸

Entender la escritura en el sentido de “archiescritura” es clave para problematizar toda la dimensión material presente en la comunicación virtual; al contrario de muchas posiciones según las cuales con lo digital hay una desmaterialización de la comunicación lo que se plantea aquí es que con las TIC habría una dimensión distinta basada en una nueva forma de escritura.

³⁷ ONG, Walter. Oralidad y Escritura. Tecnologías de la palabra. México. 2001. Pág. 17.

³⁸ Consideraciones expuestas con base en la revisión inicial de este marco teórico y las discusiones propuestas por el Director de esta Tesis, Dr. José Luis Grosso. Diciembre de 2003.

Una persona no puede acceder a las TIC si no es con el cuerpo; si bien la comunicación con el otro es a través de una máquina, a lado y lado de ésta hay un cuerpo que se emociona, reacciona, que busca expresarse y que usa la máquina para su comunicación. Las TIC están interviniendo entonces en una nueva dimensión de la producción y reproducción del saber basada en una nueva forma de escritura.

De la misma manera como la oralidad trabaja con la emocionalidad del cara a cara y tiene una dimensión de espontaneidad, la escritura trabaja con otra emocionalidad; en ese sentido el ámbito de lo virtual estaría promoviendo una experiencia distinta en la forma de relación y de expresión entre las personas que de todas maneras se siguen juntando, compartiendo y comunicando, la diferencia es que esta nueva emocionalidad es comunicada, narrada y muchas veces producida a partir del uso de las nuevas máquinas.

Hay siempre una especie de nostalgia por la oralidad, la espontaneidad del cara a cara y la emocionalidad lograda a través de ella; sin embargo también ha sido un instrumento de dominación política. De la misma manera en que la oralidad ha expresado una forma de sometimiento, la emocionalidad de la escritura y la nueva emocionalidad del espacio virtual traen consigo efectos positivos y otros no tanto que deben enunciarse críticamente.

Para Ford, los medios electrónicos darían un poder comunicativo social masivo y recuperarían la oralidad y la imagen, poniendo en un segundo plano a la escritura alfabética, que es la forma hegemónica ilustrada de comunicación masiva. El S XX produce un cambio en la posibilidad de comunicar que involucra a muchos grupos sociales y que está más próxima a lo cotidiano. Así por ejemplo el protocolo de acceso requerido para ver un programa de televisión o escuchar la radio tiene que ver con la socialización primaria aprendida en la cotidianidad de la casa, la familia, el hogar primordial. En este punto es importante tener en cuenta que aunque escuchar radio no sea algo aprendido a partir de la escolaridad, si hace parte de un proceso de formalización propio de la socialización secundaria. En este mismo sentido, el acceso al computador y al internet si dependen de la socialización secundaria.

Según Ong, la transformación electrónica de la expresión verbal ha profundizado el sometimiento de la palabra al espacio, a una secuencia y al movimiento local, iniciado por la escritura alfabética y profundizado por lo impreso. Los artefactos electrónicos no están eliminando los libros impresos sino que por el contrario están ofreciendo nuevos contenidos (entrevistas, informes, etc.), los cuales muchas veces terminan convertidos en textos impresos.

Hoy casi todo material impreso se realiza en equipos electrónicos como reemplazo de las formas más antiguas de composición tipográfica.

En la oralidad expresada a partir de artefactos electrónicos como el teléfono, la radio, la televisión y los computadores, el discurso es deliberado, formal y planeado, la misma espontaneidad está fríamente calculada. La espontaneidad original de la oralidad es reemplazada por una espontaneidad analizada, reflexionada y planeada, esto puede verse continuamente en programas televisivos o radiales donde los locutores y presentadores actúan espontaneidad y simulan la dependencia constante de materiales escritos.

En cuanto a la escritura, la conservación del saber y la reserva enorme de conocimientos pudo acumularse en buena medida a través de la escritura alfabética y de lo impreso; es necesario revisar los modos cómo la electrónica influencia tal acumulación de saber en bases de datos, sistemas de información, catálogos y en general en productos basados en soportes electrónicos que también son perecederos como casi todos los soportes donde se ha impreso el saber.

Si bien la escritura impresa parece ser el soporte que más garantiza la conservación del saber, las modernas tecnologías de información y comunicación estarían contribuyendo a la recuperación y construcción de la memoria y de los saberes. Sin embargo lo que se conserva es todavía conocimiento técnico científico y hay pocos intentos por conservar el conocimiento tradicional a través de las TIC.

Si bien el conocimiento de la escritura alfabética es esencial para el desarrollo de la ciencia, la historia, la filosofía, la literatura, el arte, incluso para entender la lengua misma, no puede dejar de nombrarse que esta escritura representa una actividad imperialista y exclusivista; este punto, los efectos de la escritura alfabética y lo impreso en el pensamiento y en la expresión y esto en relación con la oralidad y la electrónica, es el tema que se tratará en adelante.

Elizabeth Eisenstein, retomada por Ong, explica cómo la impresión tipográfica hizo del Renacimiento italiano un Renacimiento europeo permanente; produjo la reforma protestante y reorientó la práctica religiosa católica; influenció el desarrollo del capitalismo moderno; posibilitó que la Europa occidental explorara el mundo; cambió la vida familiar y la política; contribuyó a difundir el conocimiento como nunca antes; hizo del alfabetismo universal un

objetivo formal; hizo posible la emergencia de las ciencias modernas; y otorgó nuevas facetas a la vida social e intelectual.³⁹

Para Ong, la impresión tipográfica contribuyó a reificar la palabra escrita y a convertirla en mercancía en tanto evidencia cada letra como componente separado en el proceso de manufactura de lo impreso; tres siglos después la revolución industrial aplicó a otras manufacturas esta técnica de partes reemplazables. Esta presentación de la palabra escrita como ente conformado por letras separadas, habría representado un adelanto psicológico de gran importancia y habría contribuido enormemente a la interiorización de la escritura alfabética y de las palabras escritas como unidades visuales.

La oralidad, aún la oralidad promovida por la lectura en voz alta de los manuscritos, estimulaba el aprendizaje de memoria y el predominio del oído como sentido en el pensamiento y en la expresión; esto quiere decir que con el manuscrito todavía la cultura fue altamente oral. Durante mucho tiempo, cuando los manuscritos todavía eran leídos en voz alta, los textos implicaban una actividad visual y una actividad auditiva, distinto a lo que sucede hoy día donde lo impreso implica una actividad visual con una posible evocación de sonidos; ese predominio de la vista surgió con la escritura y especialmente con lo impreso, donde la conformación de la palabra escrita está evidenciada en las letras y cada palabra tiene una ubicación simétrica en el espacio del texto.

Tomando como referencia a Ford, los pueblos cuya transmisión del saber se basan en la oralidad tienen estructuras cognitivas, procesos de pensamiento, formas de percepción, de conocimiento y de construcción de sentido distintos (no lingüísticos) en comparación con los pueblos que privilegian el uso de la escritura alfabética; hay un peso de la gesticulación, de la memoria y de estructuras mnemotécnicas auditivas en el relato oral.⁴⁰

La locomoción de la palabra impresa que se desplaza en el espacio del texto es mucho más potenciada y evidente y hoy en la pantalla de un computador, donde el texto escrito puede desplazarse con apenas hacer un click. Los listados, como se conocen hoy día, enumerados con separación de palabras y de categorías fueron originados en la escritura; hoy día la técnica de los listados se expresa en las bases de datos surgidas con la electrónica y la informática, en las que

³⁹ ONG, Walter. Op. Cit. Pág. 117.

⁴⁰ FORD, Anibal. Navegaciones: Comunicación, Cultura y Crisis. Amorrortu Editores. Buenos Aires. 1994.

incluso mucha de la información contenida puede relacionarse (bases de datos relacionales) o no (bases de datos no relacionales).

Los índices como organizadores y orientadores del texto no eran usados en la oralidad y escasamente usados en los manuscritos, se apelaba a la memoria y a la repetición auditiva de los contenidos. La palabra índice viene del latín *index*, que es una forma abreviada del original *index locorum o index locorum communium*, “índice de lugares” o “índice de lugares comunes”;⁴¹ estos índices permitirían organizar el texto de acuerdo con tópicos o *loci* que antes se consideraban lugares abstractos del intelecto, con el impreso estos lugares indeterminados se localizan de una manera completamente física y visible y se categorizan como tópicos o temas. Se trata de una influencia fuerte de la escritura alfabética impresa en la organización espacial, concreta y visible del mundo intelectual. La palabra *index* se retoma hoy día en el internet y se refiere también a una presentación inicial, un localizador y orientador de contenido que se encuentra en la primera “página” o primer “pantallazo” de un sitio web.

La imprenta habría provocado también una suerte de fetichización del libro como objeto-mercancía; el libro no sería una expresión de enunciación de ideas científicas, literarias o imaginarias, sino que son las ideas mismas impresas, plasmadas, reproducidas y repetidas de un ejemplar a otro. El libro es objeto en tanto se reproduce mecánicamente, ya no es una prenda única, inacabada, cargada de las huellas del impresor, sino una manufactura industrial impersonal, terminada cuidadosamente. Esto quiere decir que el libro, terminado o concluido, produce una sensación de finitud, de consumación, representa la palabra de un autor en su forma definitiva o final; una obra sería entonces algo cerrado, una unidad en sí misma aparentemente libre de influencias exteriores. El libro es mercancía en tanto se dirige y se vende a un público lector-consumidor, una clientela de lectores, desconocidos para el autor.

Es probablemente con la emergencia del libro impreso que se estimuló y posibilitó la cuantificación del saber gracias al uso de análisis matemáticos, diagramas y gráficas; se redujo el atractivo y uso de la iconografía en el manejo del conocimiento y se produjeron diccionarios exhaustivos, enciclopedias y almacenes de memoria como bibliotecas y museos.

Socialmente la escritura alfabética contribuyó al individualismo, por un lado a la vida privada que caracteriza la sociedad moderna, y por otro a fortalecer la idea de propiedad privada. Los libros pequeños, que se podían llevar consigo facilitaron la actual lectura individual, íntima, a

⁴¹ ONG, Walter. Op. Cit. Pág. 124.

solas y silenciosa, distanciada de la lectura como acto social y de interacción humana propia de los manuscritos. Esa influencia de lectura individual, puede revisarse hoy día con el uso de los computadores, que están en el espacio público de la oficina o la escuela, pero también en el espacio privado del hogar. En cuanto a la propiedad privada, con la escritura surgen los conceptos de “originalidad” y “espíritu creador” de una obra y con ello el temor al plagio y los esfuerzos por asegurar la propiedad de lo escrito, derechos de los autores y editores y derechos de propiedad intelectual que permiten el castigo para alguien que se apropie de las ideas escritas por otra persona. Por eso quizá las comunidades indígenas no han podido reclamar los derechos de propiedad intelectual sobre su conocimiento, porque es conocimiento no escrito, conocimiento que circula oralmente y hasta la fecha no hay forma de patentar lo oral.

Otro elemento para entender la escritura alfabética impresa como imperialista deriva de que promovió un punto de vista fijo. Esa necesidad de anclaje y de focalización que se consideraron estructura mental de la supervivencia, si bien no pueden ser borradas, si debieran ser pensadas desde formas de construcción que ya no sean aquellas propuestas por el imperio instrumental de la escritura alfabética. Ford encuentra en la televisión, el computador y otros medios electrónicos una amenaza contra el predominio del hemisferio izquierdo y con ello una amenaza a la capacidad de adoptar un único y fijo punto de vista con respecto a todas las letras y palabras; la presión que sobre las personas ejercen la televisión y otros medios electrónicos estarían promoviendo la capacidad de enfocar las palabras y las letras desde muchos puntos de vista simultáneamente. Para Ford la cultura de la electrónica por esta y otras razones es potenciada desde el hemisferio cerebral derecho.

El modelo cognitivo impuesto por la modernidad, donde la escritura alfabética es el centro, estaría hoy en crisis. Nuevas estructuras cognitivas y sistemas de construcción de sentido estarían emergiendo y se estarían potenciando con la ayuda de la comunicación electrónica. El mundo actual está ante nuevos procesos y ante una “reclasificación de archivos cognitivos y comunicacionales, en la cual saberes muchas veces desplazados o desjerarquizados por la modernidad pasan a ser referentes de conocimiento o campos de recuperación”.⁴² Una revolución cognitiva operaría por ejemplo con el hipertexto en la medida que está revolucionando la linealidad estructuradora de la escritura alfabética.

Si bien, los usos de las TIC en procesos de gestión social del conocimiento y muchos de los contenidos que circulan están basados en la escritura alfabética, hay muchas posibilidades de

⁴² FORD, Anibal. Op. Cit. Pág. 39.

que otras escrituras basadas por ejemplo en imágenes, diseños, gráficos, sonidos, puedan atravesar el espacio virtual y puedan empezar a construir sentidos y a contribuir explícitamente en la gestión de conocimientos.