

Prácticas emergentes: la ciberdemocracia, las telecomunidades de conocimiento y los telecentros como alternativas para el desarrollo

SYBIL LORENA CABALLERO pp. 97-114

Resumen

En este artículo trataremos el tema de las nuevas prácticas organizacionales, tales como el *e-working*, *e-learning*, *e-community*, *e-commerce*, *e-government*, y su vinculación con las estrategias de desarrollo. Presentamos tres de estas prácticas: los telecentros (*e-working*), las telecomunidades (*e-community*) y la ciberdemocracia (*e-government*), a la luz de las transformaciones socioculturales producto del impacto de las tecnologías de información y comunicación, a las cuales consideramos como un elemento clave en las estrategias de desarrollo. Mostramos especial interés en el tema de la pobreza y en cómo a través de las prácticas emergentes podemos incidir en su erradicación. Presentamos, tangencialmente, algunas experiencias en Venezuela y América Latina que dan cuenta de dichas prácticas.

Palabras clave

Transformaciones socioculturales y modelos de desarrollo / Telecentros / Telecomunidades / Ciberdemocracia

Abstract

This article deals with new organizational practices such as *e-working*, *e-community*, *e-government*, *e-learning*, and *e-commerce*, and their relationship with development strategies. The first three are portrayed in the light of socio-cultural transformations due to the impact of the information and communication technologies, which the author considers a key element of development strategies. Of special interest are the subject of poverty and the way in which the emerging practices could contribute to its eradication. Some experiences in Venezuela and Latin American regarding those practices are presented tangentially.

Key words

Socio-cultural transformations and development models / *e-Working* / *e-Community* / *e-Government*

El mundo donde vivimos es un mundo en el cual existen a la vez, y de manera contradictoria, las fuerzas de globalización económica y tendencias a la fragmentación cultural y a la individuación, ello indica un campo de una posible y necesaria teoría del desarrollo, planteando las siguientes interrogantes: ¿cómo revincular el mundo objetivo con el mundo de la subjetividad, el mundo de la economía con el mundo de las culturas, el mundo de los signos con el mundo del significado, la ética de la responsabilidad con la ética de la convicción?

Touraine, 1997

En este texto abordaremos el tema del *desarrollo*¹ desde una perspectiva comunicacional, a la luz de las transformaciones socioculturales que dan como resultado la emergencia de nuevas prácticas sociales, y de las que dependen las nuevas estrategias de desarrollo orientadas a generar cambios sustantivos en la manera como atendemos los problemas del presente siglo.

Es importante destacar la crítica a los modelos de desarrollo instaurados en América Latina en cuanto a lo restrictivo y teleológico de sus enfoques; es por ello que en este artículo hacemos referencia a una nueva propuesta de expansión y transformación, basada en un enfoque abierto, autoreflexivo y complejo, que requiere de nuevos intérpretes menos racionales y más sensibles a la realidad latinoamericana y del mundo. Pretendemos resignificar lo modelístico de los enfoques tradicionales hacia un *performance* cruzado por lo comunicacional, por procesos culturales propios y ajenos, globales y locales.

Las tecnologías de información y comunicación (TICs) deben ser consideradas como un elemento clave en las estrategias de desarrollo, porque más que medios de comunicación son mediadores culturales que hacen posible la emergencia de prácticas sociales a partir de una nueva forma de comunicarse, la comunicación deslocalizada, por donde transitan valores, símbolos y emociones. De allí emergen nuevas formas de pensar, hacer y sentir y, en consecuencia, nuevas prácticas organizacionales, tales como el *e-working* (telecentros), *e-learning* (aprendizaje electrónico), *e-community* (telecomunidades), *e-commerce* (comercio electrónico) y el *e-government* (ciberdemocracia) (Caballero, 2000).

Estas prácticas, al desarrollarse en ambientes virtuales, develan un cambio profundo en relación con nuestra percepción del mundo, al afectarse el sentido del hombre en la Tierra y su finalidad esencial (Quéau, 1997). En tal sentido, la tecnología debe ser reconocida, más que como un instrumento o herramienta al servicio del hombre, como una práctica social en sí misma, y, en definitiva, como una cultura cuyo imaginario se construye y legitima desde la imagen digital y la convivencia en la red.

¹ La motivación para este tema surge de los encuentros académicos con el profesor Heinz Sonntag en el año 2000.

Centraremos nuestra atención en: a) las transformaciones socioculturales y la nueva reconfiguración sociopolítica, y b) la emergencia de prácticas como la ciberdemocracia, el teletrabajo y las telecomunicaciones, que constituyen nuevos formatos organizativos de generación de valor para el desarrollo.

Transformaciones socioculturales, reconfiguraciones sociopolíticas y desarrollo

En el cuadro 1 mostraremos las transformaciones socioculturales de las que resultan las nuevas prácticas sociales, vistas desde dos enfoques epistemológicos sobre los cuales se fundan dos modelos sociales. El primero, la modernidad, que intenta interpretar la realidad a través del método científico, del cual derivan como elementos de validación y análisis las llamadas verdades universales, las leyes fijas y el pensamiento único, entre otros. El segundo, el posmoderno, se erige sobre un método plural que da cabida al mundo subjetivo para comprender la realidad, así como a los microrrelatos como forma de interpretación y validación. Lo virtual y lo real se mezclan para dar origen a nuevas formas de interacción y actuación social, tal como lo veremos a continuación.

Tal como lo muestra el cuadro 1, las prácticas sociales emergentes evidencian que en un mundo interconectado existe, por un lado, una estrecha relación entre conocimiento, tecnología, aprendizaje, niveles de complejidad, emergencia organizativa y los planteamientos sobre desarrollo, sociedad, cultura y comunicación; y por el otro, una transformación sociocultural profunda cuya tendencia es a reconfigurar todos y cada uno de los órdenes del saber y, en consecuencia, de la humanidad y de la historia, en la cual todos estamos incluidos.

El resultado de este cambio de lo físico a lo virtual no es sólo la reducción en costos, el aceleramiento de las comunicaciones o el suministro a los participantes de información más oportuna, aunque todo ello sea válido. (...) *la tecnología permite a la organización crear nuevas estructuras institucionales que puedan ser generadoras de valor.* El suministro de valor no se encadena en forma lineal sino, más bien, a través de una red abierta siempre en constante cambio. Es un modelo diseñado para estimular la flexibilidad, la innovación, el espíritu empresarial y la capacidad de respuesta. *La infraestructura digital establece la base para la creación de tipos de valor fundamentalmente nuevos y diferentes* (Tapscott, 1996:81).²

Vale la pena mencionar que desde mediados de la década del noventa se plantea en diversos ámbitos del saber una discusión que intenta comprender el impacto de los cambios

² Cursivas nuestras.

Cuadro 1

Transformaciones socioculturales

Cadenas identitarias	Modernidad	Posmodernidad
Familia	Nuclear, heterosexual.	Agregada, reproducción artificial: alquiler de úteros, compra de esperma en banco, inseminación artificial, clonación, parejas homosexuales, lo transsexual o tercer género, el cibersexo.
Escuela	Con base en la acumulación de conocimiento vehiculado a través del libro, cuyo conocimiento es transmitido en una relación jerárquica dada por el saber: del profesor al alumno en clases presenciales.	Conocimiento distribuido y presentado en múltiples formatos: <i>cd rom</i> , bibliotecas virtuales, videos, hipertextos. Se establece una relación de facilitador entre los profesores y alumnos, quienes tienen las mismas oportunidades de acceder al conocimiento a través de las redes y nuevos formatos hipermedias. Desarrollo de herramientas de comunicación electrónica que permiten la comunicación deslocalizada de varios actores vinculados a un tema común, tales como video/conferencias, aulas virtuales, <i>chats</i> , foros, el <i>e-learning</i> como práctica de enseñanza-aprendizaje.
Iglesia	Católicos, judíos, monoteísta.	<i>New Age</i> : budismo, orientalización, politeísmo, ecologismo, naturismo. Combinación de creencias, globalización de ritos, uso de la internet como medio de propagación de creencias y valores.
Estado	Estado-nación: fronteras. Políticas sociales sólo desde el Estado. Lugar de trabajo fijo, separado de la vivienda, tiempo fijo (48 h/sem OMT).	Nuevas reconfiguraciones sociopolíticas a partir de los sistemas globalizados: supra-Estados (Unión Europea), Estados regiones (Asia), Estados nacionales, Estados locales (gubernaciones y municipios) sociedad civil (ONG, corporaciones, personas independientes). Fronteras diluidas, nuevos niveles de negociación, sin la necesaria intervención de lo nacional. Nueva noción social de fronteras: los incluidos o conectados y los excluidos o desconectados. Lo «glocal» como la expresión que combina las prácticas locales en un entorno global. Políticas sociales y regulaciones por vía de negociación de diversos actores públicos y privados. El <i>e-government</i> : nuevas formas de interacción y participación del ciudadano con el Estado.
Industria		El <i>e-working</i> : tiempo y lugar flexible de trabajo. La <i>e-community</i> : nuevas formas de generación de conocimiento. El <i>e-commerce</i> : nuevos sistemas de producción/consumo; a la medida, simbólico, virtual. El <i>e-learning</i> : nuevas formas de aprendizaje.

Fuente: Caballero, 2001.

significativos que vivimos; discusión que aún hoy se mantiene vigente. En tal sentido, Castell (1998a) y Piscitelli (1995) consideran que estamos confrontando una revolución, mientras que Mires (1998) señala que se trata de un proceso evolutivo. Como término medio encontramos a Mafesolli (1993), quien plantea una era en transfiguración que no es del todo revolucionaria ni evolutiva, más bien en transición, una especie de *bricolache* de lo viejo con lo nuevo, que da cabida a una época algo confusa, desordenada y en continuo reacomodo.

Visto así, estimamos que vivimos en un contexto sociocultural *glocal*,³ caracterizado por la hibridación cultural, lo plural, lo hipermedia y lo diverso.⁴ Y es en este contexto donde podemos concebir un «nuevo modelo de desarrollo informacional»,⁵ conformado por los nuevos formatos de transmisión de conocimiento (*software, wetware, hardware*), los procesos productivos virtualizados, los juegos y los medios de comunicación e información integrados.

Este modelo de desarrollo informacional, al ocurrir en un mundo interconectado y global, depende para su consolidación de la reconfiguración de las instancias de poder y toma de decisión globales y locales, expresadas *grosso modo* en:

- ~ La emergencia de los Estados regionales, definidos como áreas transfronterizas, que pueden encontrarse o no dentro de una nación determinada –por ejemplo la región del sudeste asiático– como lo señala Ohmae (1995:113), y que Castell (1998a, vol. 1:436-444) denomina megaciudades (40 a 50 millones de personas), donde el énfasis no está en la cualidad que las define, sino en los nodos de la economía global concentrando las funciones de dirección, producción y gestión en todo el planeta, el control de los medios, el poder de la política y la capacidad simbólica de crear y difundir mensajes.

- ~ La emergencia de los Estados supranacionales (Habermans, 1998) representados en la Unión Europea.

- ~ Los Estados nacionales.

- ~ Los gobiernos locales.

- ~ La sociedad civil translocal, en la que destaca el carácter transnacional de las organizaciones y los derechos del ciudadano.

Lo anterior muestra instancias de toma de decisión transfronterizas que escapan del ámbito nacional, y evidencian la pérdida de ciertas cuotas de poder por parte de los Estados nacionales. Es importante señalar que tales instancias no responden a gradaciones jerárquicas, más bien se reconfiguran y pautan nuevas reglas de juego, nuevos signos de intercambio y nuevas socialidades, a partir de los cuales es posible plantear soluciones en nuevas instancias de negociación. Como ejemplo de ello tenemos las actuales consultas para la aprobación de una Constitución común en la Unión Europea.

³ Término con el cual queremos expresar las cuatro dimensiones de articulación sociopolítica, es decir, lo global, lo regional, lo nacional y lo local, y que servirá de referente para el análisis de los distintos niveles de negociación política del Estado: el supra, el regional, el nacional y el local, como se verá más adelante.

⁴ Sin pretender negar las desigualdades, adoptamos un término que permite la comprensión de las diferencias desde la inclusión: «la diferenciación inclusiva».

⁵ Vale mencionar que «La fuente de la productividad estriba en la tecnología de la generación de conocimiento, el procesamiento de la información y la comunicación de símbolos. Sin duda, el conocimiento y la información son elementos decisivos en todos los modos de desarrollo» (Castell, 1998a, vol. 1: 43).

La complejidad de nuestras sociedades implica que los Estados nacionales, por sí solos, están limitados para dar soluciones a la creciente variedad de demandas por parte de los ciudadanos que interactúan en forma translocal. Adicionalmente, confrontan problemas que desestabilizan seriamente sus estructuras; por mencionar alguno de ellos: a) el efecto especulativo de la bolsa y su desconexión de la economía productiva; b) las evasiones de impuestos a partir del uso de las redes electrónicas para transacciones comerciales, en las cuales no intervienen las regulaciones acordadas por los Estados; c) las limitaciones para las interpretaciones y comparaciones de indicadores económicos entre países cuya base contable es diferente (lo que para un país es un ahorro, para otro puede ser un gasto); y d) la pobreza, fenómeno cada vez más acentuado, apenas controlado por algunos países.

Ahondando en el tema del desarrollo y específicamente en la pobreza, podemos decir que ella es en sí misma un modo de vida *sin patria*, es decir, no es venezolana o somaleza, la pobreza es global y tiene valores y estrategias propias para su reproducción. Frente a esto las estrategias de desarrollo orientadas a su erradicación desde el ámbito nacional, aun con la ayuda internacional, lucen agotadas.

Creemos, más bien, que las estrategias de desarrollo deben ser planteadas desde una perspectiva transfronteriza, lo cual permitiría enfocar el problema de la pobreza en una escala global, tal como lo señalan Haberman⁶ y Ohmae.⁷ El primero sugiere una instancia de solución centrada en los supra-Estados en articulación con los movimientos sociales y las ONGs, el segundo propone a los Estados regionales con los Estados nacionales. En ambos casos se evidencia la necesidad de nuevos formatos organizativos: aquellos capaces de propiciar integración social, movilización popular, participación, justicia, equidad, riqueza y felicidad.

Desde esta mirada es que planteamos que las transformaciones socioculturales dan cabida a soluciones translocales y a nuevas propuestas de desarrollo. Las nuevas reconfiguraciones sociopolíticas permiten la articulación de los procesos de des-localización y re-localización gracias a los intercambios simbólicos y mediaciones culturales que se producen, en todas direcciones, a través de las redes electrónicas. Por tanto, desde el enfoque posmoderno, las transformaciones socioculturales son un modelo social en sí, con sus representaciones y subjetividades. De allí la emergencia de comportamientos y prácticas sociales inéditas, es decir, nuevas socialidades que expresan los signos de una nueva época.

⁶ Haberman (1998:12) plantea que para la solución de problemas globales lo que falta es la formación urgente de una solidaridad civil universal, que tendría ciertamente una calidad menor que la solidaridad civil estatal dentro de los Estados nacionales. Asimismo señala que «los primeros destinatarios de este proyecto no pueden ser los gobiernos, sino los movimientos sociales y las organizaciones no gubernamentales, es decir, los miembros activos de una sociedad civil que trasciende las fronteras nacionales».

⁷ Para Ohmae (1995:102), «En la economía sin fronteras de un mundo interdependiente, no es necesario que se ejerza una soberanía local sobre las dificultades locales. La economía mundial también podría aportar soluciones».

Época, ante la cual es imperativo interrogarse: ¿hacia dónde vamos?, ¿cómo pueden contribuir al desarrollo las nuevas formas de comunicación y las telecomunicaciones? Estas interrogantes lucen complejas frente al desorden y el caos que impiden saber con precisión hacia dónde nos dirigimos, lo cual supone trazar líneas generales y señalar las tendencias o escenarios posibles a partir de una sociedad en estado caótico que tiende a bifurcarse y hacerse cada vez más compleja. A la luz de la historia del sistema-mundo existen tres escenarios (Wallenstein, 1997), a saber:

1. Una especie de neofeudalismo que reproduciría de un modo más equilibrado el desarrollo de los tiempos de desorden: un mundo dividido en soberanías parceladas.
2. Una especie de facismo democrático, que implicaría una división del mundo en dos estratos.
3. Un orden mundial más radicalmente generalizado, muy descentralizado y altamente igualitario. Este, según Wallenstein (ibíd.), es el más utópico, pero la sofisticación política y la pericia tecnológica crecientes lo hacen factible.

Es indudable que, independientemente de los escenarios considerados, estamos en un proceso de transformación profunda, caracterizado por la complejidad que pone en jaque las bases epistémicas sobre las cuales se sustentan las lógicas cognitivas⁸ y los entramados sociales, lo cual dificulta ubicarse en alguno de ellos. Sin embargo, nosotros vamos a considerar el escenario más deseable, el tres, para delinear una nueva *estrategia de desarrollo* sobre la base de la pericia tecnológica creciente, tal como se plantea en ese contexto. En este marco, el desarrollo es visto como la combinación de métodos racionales de producción con demandas culturales y psicológicas, desde un enfoque que intenta superar la racionalidad instrumental y la noción de progreso vinculado al aumento de la productividad (Touraine, 1998).

En el mismo orden de ideas, vale la pena mencionar iniciativas de desarrollo impulsadas por organizaciones *supranacionales* como la Fundación Development Gateway,⁹ auspiciada por el Banco Mundial, las cuales orientan sus proyectos de acuerdo con el enfoque del desarrollo sustentable, pues intentan integrar lo sociocultural y lo ambiental a las soluciones locales donde operan estos proyectos. Asimismo, se apoyan en las telecomunidades de conocimiento y aprendizaje para la difusión mundial de las mejores prácticas que surgen de los programas destinados a erradicar la pobreza. Esta experiencia nos permite ilustrar estrategias de desarrollo que se apoyan en la emergencia de nuevas formas de interacción social, tales como el trabajo colaborativo, el conocimiento compartido y el intercambio de

⁸ «De esto se deduce una estrecha relación entre los procesos sociales de creación y manipulación de símbolos (la cultura de la sociedad) y la capacidad de producir y distribuir bienes y servicios (fuerzas productivas). Por primera vez en la historia la mente humana es una fuerza productiva directa, no sólo un elemento decisivo del sistema de producción» (Castell, 1998a, vol. 1:58).

⁹ Para más detalles véase <www.bancomundial.org/dev_gateway.html>.

valores a través de las redes electrónicas, pilares fundamentales para cualquier cambio en los modos de vida.

Incidir en nuevos modos de vida pasa, también, por plantearnos que «la cuestión de un nuevo modelo de desarrollo está estrechamente ligada al problema de la democracia», por tanto, «¿no es necesario construir nuevos sistemas de valores, nuevos sistemas de normas comunicativas e interactivas que puedan contribuir a la liberación individual y societal? (...) ¿Cómo podrán movilizar nuevos sujetos sociales —o actores colectivos reconstituidos— prácticas colectivas para impedir el reino de la sin razón y de la alienación sociocultural?» (Sonntag, 1997:187-211).

A nuestro modo de ver, estas interrogantes apuntan, justamente, a lo organizacional como fuerza movilizadora, transformadora, individual, colectiva, comunicacional e interactiva. Donde el ciudadano como sujeto político representado por los individuos o grupos con sus proyectos personales dan cabida a prácticas innovadoras que se forman localmente alrededor de apuestas concretas y cercanas (Touraine, 1997:302-314). En tal sentido, queda planteada la necesidad de impulsar y apoyar nuevas propuestas de desarrollo en el marco de políticas públicas orientadas al desarrollo local, puesto que es a partir de pequeños grupos de la sociedad civil desde donde es posible el impacto inmediato en distintos ámbitos: participación ciudadana, mejora de la calidad de vida, empleo, educación, desarrollo de espacios locales, principalmente.

De todo lo anterior se desprende nuestro planteamiento central: las prácticas emergentes, como formas organizativas en el ciberespacio, son prácticas sociales que pueden contribuir al desarrollo. En este caso nos estamos refiriendo a la ciberdemocracia, el teletrabajo y las telecomunidades. Tal como veremos en el siguiente punto.

Las prácticas emergentes como prácticas de desarrollo

Las nuevas prácticas emergentes, entendidas como nuevas lógicas discursivas que devienen en nuevas formas de actuación social en los espacios deslocalizados del ciberespacio, son: el *teletrabajo*, práctica productiva que vincula internamente a los miembros de un equipo de trabajo virtual en función de metas precisas; el *comercio electrónico*, práctica comercial que vincula a la organización con sus clientes y proveedores; y las *telecomunidades de conocimiento*, práctica que vincula las capacidades creativas de los miembros de la organización en torno al conocimiento necesario para generar valor; este conocimiento puede no estar en la organización, lo que obligaría a establecer vínculos con otros actores fuera de la misma. Cabe destacar que, dependiendo de la naturaleza de cada organización, se presentan todas o alguna de estas prácticas, y su grado de articulación vendrá dado a partir de sus propios flujos de intercambio y comunicación (Caballero, 2000).

Estas prácticas ocurren en el ciberespacio, tal es:

...una forma nueva de perspectiva. No es simplemente la perspectiva visual y auditiva que conocemos. Es una perspectiva nueva, sin referencia alguna: una perspectiva táctil. Ver a distancia, oír a distancia era la base de la perspectiva visual sonora. Pero tocar a distancia, sentir a distancia, significa desplazar la perspectiva hacia un dominio que se le había escapado hasta ahora: el contacto, el telecontacto (Virilio, 1998:156).

La ciberdemocracia o e-government

En esta parte haremos una reflexión sobre la ciberdemocracia y la participación y su efecto en el desarrollo. Estamos en el compromiso de exponer las dos tendencias planteadas con base en las transformaciones sociales señaladas en el punto anterior. Estas tendencias, aun cuando se ubican desde perspectivas contrapuestas, intentan contribuir a la consolidación de un sistema social menos excluyente. Así tenemos:

~ Por un lado, a quienes alertan sobre los efectos perversos de los nuevos medios y formas de comunicación teleinformáticos expresados en una opinión pública teledirigida.¹⁰ Es de hacer notar que Sartori (1998) centra su discurso en el *homo videns*, el cual, según él, está vaciado de su capacidad de entendimiento y es fácilmente manipulable e influenciable por los medios visuales. Asimismo Quéau (1997) advierte sobre el efecto de engaño de la imagen digitalizada y la producción de opiniones falsas a través del retoque y la manipulación digital de la imagen en tiempo real, ello hace posible la transmisión simultánea de eventos «retocados» a partir de un hecho que esté aconteciendo.

~ Por otro lado, autores menos alarmistas y más entusiastas señalan que la emergencia de una democracia digital promueve mayor participación y cercanía entre lo social y lo político (Castell, 1998b; Piscitelli, 1995; Tapscott, 1996).

La segunda corriente es la que, a nuestro modo de ver, se ajusta al escenario que venimos esbozando. Asimismo, consideramos que una postura entusiasta no deja al margen

¹⁰ «Los mismos términos *globalización* y *mundialización* son cebos. No hay mundialización sino virtualización, ya que lo que se ve definitivamente mundializado por la instantaneidad es el tiempo. Todo se decide en esa perspectiva del tiempo real, un tiempo ya para todos único» (Virilio, 1998:157).

«El desarrollo de las técnicas digitales acaba de franquear un punto de no retorno y es la noción misma de la imagen la que ha cambiado con la aparición de un nuevo vocabulario y de una nueva gramática de lo visible. Se trata de una nueva «escritura» que deberá ser dominada por todos so pena de que se creen abismos crecientes» (Quéau, 1997:194-202).

«Y lo que es mas grave, la sociedad misma comienza a estructurarse en su totalidad en función de lo virtual, cuyo último avatar podría ser una forma de democracia electrónica de perfiles inquietantes» (ibíd, p. 195).

«La simulación se convierte en un instrumento asesor en la toma de decisiones. Se convierte también en una ayuda para el mando y los militares la usan ya desde hace mucho tiempo» (ibíd, p. 200).

«Por lo tanto, lo que nosotros vemos o percibimos concretamente no produce «ideas», pero se infiere en ideas (o conceptos) que lo encuadran y lo «significan». Y este es el proceso que se atrofia cuando el *homo sapiens* es suplantado por el *homo videns*. En este último, el lenguaje conceptual (abstracto) es sustituido por el lenguaje perceptivo (concreto) que es infinitamente más pobre: más pobre no sólo en cuanto a palabras (al número de palabras) sino sobre todo en cuanto a la riqueza de significados, es decir, de capacidad connotativa» (Sartori, 1998:48).

los problemas de quienes no tienen acceso a las redes de información y comunicación. Por tal razón, la discusión en torno a la participación real del grupo de actores que no tienen acceso a la internet sigue planteada. Frente a ello, notamos, paradójicamente, que los Estados hacen esfuerzos por hacerse presentes en la red, y abrir espacios de participación por este medio, a fin de consolidar su legitimidad.

No cabe duda de que el ciberespacio es un nuevo lugar de encuentro para la participación y el ejercicio ciudadano. A través de él se puede: ejercer el derecho al voto; tener acceso a información, de manera instantánea, sobre nuevas decisiones que afecten a nuestra comunidad; controlar el gasto y el ingreso; y dar apoyo a través de proyectos donde la comunidad puede intervenir activamente para el desarrollo de su localidad, antes invisibles y sin opciones socioeconómicas.

En América Latina, desde el año 2003 está planteada la necesidad de consolidar una red de intercambios para compartir soluciones de problemas comunes para el desarrollo del gobierno electrónico y la participación ciudadana. Como parte de esta iniciativa existe la Red de Gobierno Electrónico de América Latina y el Caribe (Red Gealc), la cual nace en Chile en noviembre de 2003 (López, 2005), y contiene diversos documentos sobre los últimos adelantos en gobierno electrónico, además de ofrecer asesorías para su desarrollo.

Venezuela, desde el año 2000, ha sido uno de los países pioneros en legislar y apoyar a través de sus políticas públicas la conectividad, la capacitación, el desarrollo de contenidos, la economía digital y el gobierno digital a través del desarrollo de las telecomunicaciones y el uso de internet. Observamos que la Ley Orgánica de Telecomunicaciones (2000) contempla el acceso de todos a la telefonía y a internet, y adicionalmente está planteada la creación de un Fondo de Servicio Universal para el desarrollo de las telecomunicaciones para áreas aisladas o conglomerados sociales de escasos recursos. Asimismo, a través del Decreto 825 el Estado se obliga a prestar servicios vía internet (automatización), y se propone la creación de una red intra y extra ministerial.

Todo lo anterior ha servido de base para la creación de diversos y variados sitios públicos en internet y para la automatización de un proceso de gran relevancia para la consolidación democrática en Venezuela: el referéndum presidencial del año 2002-2004, una referencia a nivel mundial. Este proceso se inició con la recolección de firmas e impulsó una gran movilización popular que incluía a todos, independientemente de su condición social y política. Aun cuando la participación fue presencial, se derivaron mecanismos de participación y comunicación por medios electrónicos de gran envergadura, además de la emergencia de organizaciones civiles como Súmate, que permitían al ciudadano conocer en forma inmediata sus datos electorales a través de un mensaje de texto vía telefonía celular.¹¹

¹¹ Venezuela es uno de los países de Latinoamérica con mayor demanda de telefonía celular de América Latina y el Caribe.

Asimismo cobró gran importancia la página electrónica del Consejo Nacional Electoral (CNE), la cual era de consulta obligada para chequear la inscripción en el Registro Electoral y la fidelidad de los datos.

Hay que destacar, sin embargo, que en Venezuela, aun con todos los adelantos y el apoyo tanto político como económico, no existe toda la transparencia y eficiencia necesarias para la consolidación de un gobierno electrónico confiable, así como para la articulación de las instituciones públicas y privadas que pueden integrarse para impulsar efectivas estrategias de desarrollo.

El interés de los Estados por el gobierno electrónico pasa por elementos de orden ético, transparencia en la gestión y modernización de los procesos para elevar el nivel de participación y atención del ciudadano, de lo contrario constituyen meros rituales cosmético-tecnológicos si no están integrados a una política ética, institucional y cultural (Tesoro, 2005).

El panorama iberoamericano, según Tesoro (2005), muestra que Chile, Uruguay y Costa Rica presentaban para el año 2004 los mayores valores de probidad pública y desarrollo de gobierno electrónico. En cambio, la mayoría de los países de la región, como Argentina, Brasil, Colombia, México, Perú y Venezuela, exhibían valores menores. Se puede pronosticar que en los próximos diez años el primer grupo potenciará su desarrollo ético, cívico, social y económico, y los del segundo grupo deberán superar prioritariamente situaciones de desarrollo humano y social para recibir los beneficios del gobierno electrónico.

Dicho lo cual, deseamos señalar que el gobierno electrónico es una práctica necesaria y urgente para elevar el nivel de eficiencia y eficacia de los Estados y, en consecuencia, la calidad de vida del ciudadano, especialmente en un mundo global. Es indudable que la percepción del ciudadano al respecto es positiva, aun y cuando no se cuenta con toda la transparencia y eficiencia necesarias.

En Venezuela existe una actitud favorable de los ciudadanos al desarrollo del gobierno electrónico (Datanalysis, 2005) debido a las ventajas que éste puede brindar, por ejemplo: agilización de trámites, mayor participación, las personas no tienen que viajar a las ciudades donde usualmente se concentran los espacios de toma de decisiones, la respuesta a las peticiones puede ser inmediata, y una posible articulación de las políticas de desarrollo con las iniciativas sociales haciendo uso de las redes electrónicas.

Las telecomunicaciones de conocimiento o e-community

Las telecomunicaciones de conocimiento representan la *emergencia de nuevas formas de hacer y comunicar conocimiento*, y apuntan directamente a la necesidad de compartirlo, para lo cual debe disponerse de instrumentos que permitan: a) hacer explícito el conocimiento tácito (dispositivos cognitivos: editores, memorias electrónicas, agentes inteligentes), b) legitimar las mejores prácticas (sistemas de valoración y medición de resultados),

c) compartir *know how* (desarrollo de métodos para la resolución de problemas: virtualización), d) innovar (nuevas lógicas de pensamiento: del lineal al asociativo, conexionismo), e) salir de los encuadres disciplinario buscando nuevos enfoques y saberes en otras disciplinas (transdisciplina), y f) desplazarse por una organización cuyas redes de trabajo sean permeables (complejidad).

Desde un punto de vista organizacional, las telecomunidades son prácticas emergentes que centran su atención en el intercambio de conocimiento. Hemos mencionado la iniciativa de la Fundación Development Gateway, la cual ha desarrollado una base de conocimiento que agrupa las mejores prácticas para erradicar la pobreza, y cuya misión es contribuir a la reducción de la pobreza y apoyar el desarrollo sostenible a través de la utilización de las TICs. En esta Fundación se apoyan iniciativas latinoamericanas entre las que destaca la colombiana, representada en el portal para el desarrollo colombiano «Avanza»,¹² que busca configurar un sistema de gestión del conocimiento que opere a partir de relaciones recíprocas, sólidas y cualificadas entre actores (redes organizacionales, comunidades de base, sector privado, Estado, comunidad internacional), basadas en la utilización del portal como herramienta para reducir los niveles de pobreza en el país. Este portal cuenta con una serie de servicios *on line* y *off line* que permiten consolidar una estrategia para incidir en el atraso tecnológico y el limitado acceso a la información, las comunicaciones, la educación y el conocimiento de la mayoría de las organizaciones de la sociedad civil en Colombia.

En Venezuela se cuenta con «Apalancar»,¹³ un portal de servicios de información desarrollado para fortalecer las organizaciones de la sociedad civil venezolana que trabajan para reducir la pobreza y mejorar la calidad de vida de las comunidades, mediante la promoción del uso eficaz de las TICs. El portal ha sido constituido como un conjunto integral de servicios informativos que facilitan la interacción con las organizaciones para la generación de contenidos y para la capacitación de sus miembros, con el fin de apoyar y promover su modernización tecnológica, la apropiación social del conocimiento y de las tecnologías y el mejoramiento efectivo de su desempeño en el seno de las comunidades. Es de hacer notar que en Apalancar destaca el Proyecto del Centro Comunitario de Innovación y Tecnología (Centic). Este proyecto está respaldado por Fundaceditec, una organización de desarrollo social cuya misión es la investigación, comunicación, promoción, articulación, acompañamiento, desarrollo y financiamiento de planes, programas y proyectos de uso y aplicación de la información, el conocimiento y las TICs para el desarrollo endógeno sustentable en comunidades rurales de Venezuela.

¹² Véase <www.avanza.org.co>.

¹³ Véase <www.apalancar.org>.

Estas iniciativas muestran cómo las telecomunidades de conocimiento permiten la acumulación y transferencia de conocimiento social, y la creación de valor a través de la consolidación de un capital intelectual al servicio de las comunidades y actores que las integran o tienen acceso a ellas.

La superación de la pobreza como tema crucial de cualquier estrategia de desarrollo pasa también por la acumulación y reproducción de bienes, valores y símbolos que conforman el capital social, al cual hacemos referencia. Las telecomunidades permiten a todos y cada uno de nosotros tener acceso a un sistema de intercambio material, valorativo y simbólico que deviene en calidad de vida, entendiendo por ésta la satisfacción de necesidades de orden material, afectivo y simbólico, en una sociedad signada, definitivamente, por el consumo.

Para elevar la calidad de vida de los más pobres son deseables experiencias que permitan la construcción, adquisición y/o transferencia de conocimiento a través de las redes pertinentes —es decir, el acceso a los sistemas de intercambio y aprendizaje—, pues ya sabemos que el conocimiento es el bien máspreciado para la producción de riqueza.

El conocimiento redificado,¹⁴ repartido a lo largo de la red, debe ser gerenciado, es decir, capturado, transferido, preservado, amplificado, almacenado y distribuido. El conocimiento en la red tiene propiedades replicantes, puesto que es replicable, aprende del entorno, incorpora nuevas propiedades y es mutable.

En términos organizacionales *la gerencia del conocimiento* es una función estratégica de la cual depende el tipo de arquitectura que propiciará el sistema comunicacional adecuado y pertinente, es decir, el ambiente óptimo para el flujo de conocimiento. Estamos hablando del conocimiento que se redifica y autogenera. Visto así, es la propia fuerza o poder del conocimiento lo que impulsa el intercambio a través de estructuras que favorecen su aprendizaje generativo. Esto es distinto a priorizar la red como simple medio o vehículo del conocimiento. La red en sí misma es anárquica y desordenada, es la gerencia de los flujos del conocimiento redificado, el nudo gordeano de las organizaciones emergentes como punto de afluencia y generatividad del conocimiento, y es ese momento en donde el conocimiento converge y se genera lo que impulsa la emergencia del orden y, en consecuencia, los cambios de estado de los procesos sociales (Caballero, 2000).

Compartir experiencias, saberes y valores equivale a conocer otros modos de vida. El poder de esta práctica permite a los individuos experimentar salidas y soluciones a problemas

¹⁴ Cuando hablamos de redificación nos estamos refiriendo a un proceso de comunicación con capacidad de réplica, rizomático y conexionista, no a un tipo de comunicación lineal y arbórea. La redificación permite el flujo de conocimiento desde y en todas las direcciones, es ubicuo.

comunes, por tanto los programas orientados al desarrollo deben incorporar estrategias para el aprendizaje y la transferencia de conocimiento, propiciando el acceso de los más pobres a los medios y recursos teleinformáticos.

En Venezuela existe una red de centros electrónicos –los infocentros, ubicados en bibliotecas y otros espacios públicos– creada en el año 2000 por el Centro Nacional de Tecnologías de la Información (CNTI). Como parte de su misión, estos centros se orientan a «...el uso estratégico de las redes dirigidas a impulsar y fortalecer los procesos de desarrollo, organización comunitaria y participación ciudadana, apoyando sus iniciativas, disminuyendo la exclusión y mejorando la calidad de vida».¹⁵

Para el año 2002 había 244 infocentros y actualmente existen 234. Es indudable que el acceso gratuito ha permitido el acercamiento de diversos actores, y estos medios han permitido mayor participación y democratización del acceso a las redes, dándole cabida a poblaciones aisladas y proyectos comunitarios. Sin embargo, más allá del sentido instrumental, estos espacios aún no cumplen con la misión encomendada, y uno de los elementos que ha incidido en su disminución ha sido la escasez de contenidos.

Es necesario incorporar a estas iniciativas del Estado programas para el acceso a redes de intercambio y, en especial, conocimiento compartido orientado a la solución de problemas comunitarios (*help desk* o una base de conocimiento), incluso con información sobre fuentes de financiamiento para proyectos sociales, adquisición de viviendas, ayudas escolares, entre otros. Iniciativas como los infocentros deben ser impulsadas y articuladas con políticas públicas de desarrollo y con iniciativas del sector privado.

La experiencia de los infocentros contrasta con iniciativas de la sociedad civil como son Apalancar (2005) y la Red Venezolana de Organizaciones para el Desarrollo Social (RedSoc).¹⁶ Esta última opera desde el año 1995 y promueve la cooperación entre las organizaciones de desarrollo social, el Estado y el sector empresarial; surgió en el marco de la Cumbre Mundial sobre Desarrollo Social en Copenhague (1995) y se ha mantenido desde entonces; presta sus servicios y desarrolla programas en distintas áreas sociales. Ambas redes ofrecen contenidos de gran ayuda para las organizaciones y servicios de consulta al ciudadano, apoyadas por la empresa Compañía Anónima Teléfonos de Venezuela (Cantv).

Es importante señalar que en el marco de acción que nos compete, el académico, estamos en el compromiso de producir estrategias, enmarcadas en líneas y grupos de investigación, que vinculen nuestro espacio con la realidad social, y una de ellas debe ser

¹⁵ Véase <www.infocentros.gov.ve>.

¹⁶ Véase <www.redsoc.org.ve>.

compartir el conocimiento generado. En tal sentido, las telecomunidades permiten la comunicación del conocimiento en contexto, creando valor y, en consecuencia, capital social.

De lo anterior se desprende que, desde el ámbito público, las estrategias de desarrollo para la generación de soluciones con base en modelos enfocados en la inclusión necesariamente deben ser planteadas sobre la base de la visibilidad en las redes y los medios teleinformáticos.

Los telecentros o e-working

Los telecentros son una modalidad del teletrabajo donde intervienen los medios electrónicos, el trabajo es colaborativo y la comunicación es deslocalizada,¹⁷ lo que equivale a decir que los trabajadores no están ubicados físicamente en el mismo lugar y tiempo. Son experiencias organizativas a través de las cuales se logra articular los distintos intereses económicos y de negocios de una comunidad, gracias a la comunicación electrónica de sus miembros, integrando los procesos locales en procesos globales y logrando el intercambio transfronterizo sin pérdida de los referentes locales, más bien en una dinámica de incorporación de nuevos valores a partir de la re-localización.

Los telecentros inciden en los procesos de desarrollo local, logrando mejores y mayores capacidades de los miembros de una comunidad. Los contactos con el exterior permiten la apertura a nuevos mercados y la integración electrónica de los procesos municipales mejora los sistemas de participación y educación y contribuye a la articulación de los procesos económicos, sociales y culturales de una comunidad, enriqueciendo la base socio-afectiva de sus miembros. Tal es el caso del Telecentro de Gordexola (2004),¹⁸ en España, y de la RedSoc, en Venezuela, con su estrategia de mercadeo social, entendida como un conjunto de acciones para la oferta de productos, servicios, ideas, visiones y propuestas para la acción, o cualquier otro bien generado.

Los telecentros, al igual que las telecomunidades, son prácticas que pueden formar parte de estrategias de desarrollo e incluso combinarse. Al telecentro lo vemos vinculado al trabajo y a la generación de fuentes de ingreso, o bien como un espacio donde convergen

¹⁷ «La comunicación de toda clase de mensajes en el mismo sistema (...) induce a la *integración de todos los mensajes en un modelo cognitivo común* (...). Desde la perspectiva del usuario –tanto como receptor cuanto como emisor, en un sistema interactivo–, la elección de varios mensajes bajo el mismo modo de comunicación, con un paso fácil de uno a otro, reduce la distancia mental entre varias fuentes de participación cognitiva y sensorial. Lo que está en juego no es que el medio sea el mensaje: los mensajes son los mensajes. Y puesto que guardan su carácter distintivo como tales, aunque se mezclen en su proceso de comunicación simbólica, desdibujan sus códigos en él y crean un contexto semántico multifacético compuesto por una mezcla aleatoria de diversos significados. (...) se reúne en este universo digital, que conecta en un supertexto histórico y gigantesco las manifestaciones pasadas, presentes y futuras de la mente comunicativa. Al hacerlo construye un nuevo entorno simbólico. Hace de la virtualidad nuestra realidad» (Castell, 1998a, vol. I:300-303).

¹⁸ Para mayores detalles, véase <<http://Gordexola.net>>.

intereses de negocios; las telecomunidades se orientan a la captura, generación y transferencia de conocimiento que puede usarse para la solución de problemas comunitarios en áreas de salud, educación, cultura y participación, entre otras.

En un estudio consultado en relación con la implantación del teletrabajo en Venezuela (Figuera y Pietrantonio, 1997), se concluye que los condicionantes de los cuales depende el desarrollo de cualquier estrategia de teletrabajo son: a) la mejora del sistema educativo, b) el cambio radical en la cultura organizacional y el acceso equitativo a la riqueza, c) la implementación de modalidades de teletrabajo que tomen en cuenta el factor psicológico, d) las condiciones ambientales óptimas, y e) las condiciones jurídicas y laborales acordes con el teletrabajo. Es importante señalar que este estudio ofrece un enfoque mucho más amplio al contextualizar y presentar las expectativas de actores considerados clave dentro del proceso de modernización teleinformático en Venezuela.

Queremos destacar que la importancia de esta revolución videocultural y de la emergencia de las organizaciones basadas en los flujos de la red radica en las implicaciones que tiene para las empresas, el Estado y la sociedad. Por tal razón, cualquier estrategia de desarrollo que se plantee estaría inserta en varios niveles de negociación, los cuales responden a una evidente reconfiguración de los sistemas de poder que afectan tanto a lo económico como a lo social, lo cultural y lo político.

Reflexiones finales

A modo de cierre podemos decir que no es posible escapar a las transformaciones socioculturales; de alguna manera estamos tocados en mayor o menor medida por estos cambios, que se manifiestan en nuestros modos de vida.

El planteamiento de cualquier estrategia de desarrollo pasa necesariamente por la incorporación de las telecomunicaciones y la comunicación digital: constantemente estamos recibiendo noticias, nos conectamos a través de internet, y cada día vemos con mayor énfasis cómo los demás medios –radio, TV y telefonía– operan como extensiones de la red. Esta manera de estar conectados lleva a formas de participación y legitimación necesarias para el fortalecimiento tanto de las redes de intercambio como de los actores sociales que las integran.

Así, los sistemas de participación a través del gobierno electrónico van pasando de la consulta sobre trámites a los trámites en sí. En Venezuela las dos instituciones más consultadas son el CNE y la Comisión de Administración de Divisas (Cadivi), esta última para la tramitación de moneda extranjera. Aun cuando existen muchas limitaciones en cuanto a la capacidad de respuesta y la actualización de la información, hay una actitud favorable de los venezolanos al desarrollo del gobierno electrónico (Datanalisis, 2005).

Todo lo expuesto nos lleva a concluir que las iniciativas basadas en las prácticas emergentes lucen estratégicas y clave para el desarrollo, a la vez que facilitan la formación de grupos sociales integrados conforme a nuevos valores éticos/estéticos y técnicos: aquellos orientados a la convivencia ecológica, el respeto a las diferencias, el compartir conocimiento, la apertura hacia la creatividad y la búsqueda de soluciones a problemas comunes.

Referencias bibliográficas

- Caballero, Sybil** (2000). «Organizaciones emergentes que surgen en el ciberespacio: un enfoque transdisciplinario». Tesis doctoral, Caracas, Cendes/UCV, mimeo.
- Caballero, Sybil** (2001). «Las competencias gerenciales en tiempos de virtualización», *Asuntos CIED*, año 5, n° 9, mayo, Caracas, PdvsA.
- Castell, Manuel** (1998a). *La era de la información. Economía, sociedad y cultura*, vol. I, II, III, Madrid, Alianza Editorial.
- Castell, Manuel** (1998b). *La urbanización del tercer milenio: las megaciudades*, Madrid, Alianza Editorial.
- Datanalisis** (2005). «Estudio de interacciones entre el ciudadano y el Estado. Venezuela: oportunidades para el gobierno electrónico. Tendencia digitales», disponible en <www.datanalisis.com>.
- Dowbor, Ladislau** (2005). «Información para la ciudadanía y el desarrollo sustentable», *Nueva Sociedad*, n° 196, pp. 125-144.
- Figuera, Eliana y Giuseppe Pietrantonio** (1997). «Teletrabajo. Posibilidades de implantación en Venezuela». Tesis de pregrado, Caracas, Escuela de Administración, UCAP.
- Haberman, Jürgen** (1998). «Nuestro breve siglo», *Revista Letra Internacional*, septiembre-octubre, pp. 4-12, Madrid.
- López, Roberto** (2005). «Un caso: la red de gobierno electrónico en América Latina y el Caribe. El discreto encanto de la cooperación», *Nueva Sociedad*, n° 195, pp. 117-125, Caracas.
- Maffesoli, Michel** (1993). *La transfiguration du politique*, París, Edit. Grasset.
- Mires, Fernando** (1998). *La revolución que nadie soñó*, Caracas, Editorial Nueva Sociedad.
- Ohmae, Kenichi** (1995). *El fin del Estado-nación*, Chile, Editorial Andrés Bello.
- Piscitelli, Alejandro** (1995). *Ciberculturas (En la era de las máquinas inteligentes)*, Argentina, Editorial Paidós.
- Porrás, José Ignacio** (2005). «Internet y las nuevas oportunidades para la deliberación pública en los espacios locales», *Nueva Sociedad*, n° 195, pp. 102-116.
- Quéau, Philippe** (1997). «La galaxie cyber. Dossier cybermonde», *Multimédia. Le Monde de L'Éducation de la Culture et de la Formation*, n° 247, pp. 19-21, Francia.
- Sartori, Giovanni** (1998). *Homo videns (la sociedad teledirigida)*, Madrid, Santillana, S.A. Taurus.
- Sonntag, Heinz** (1997). «América Latina: la patria grande», en Helena González y Heidulf Schmidt, *Democracia para una nueva sociedad*, pp. 187-211, Caracas, Editorial Nueva Sociedad.
- Tapscott, Don** (1996). *La economía digital*, Bogotá, Mc Graw Hill.
- Tesoro, José L.** (2005). «Probidad, gobierno electrónico y modernización de la gestión pública en Iberoamérica: inferencias empíricas», *Nueva Sociedad*, n° 195, pp. 72-87.
- Touraine, Alan** (1997). *¿Podemos vivir juntos?*, Argentina, Fondo de Cultura Económica.

Touraine, Alan (1998). «El concepto de desarrollo *revisited*», en Emir Sader, ed., *Democracia sin exclusiones ni excluidos*, Caracas, Editorial Nueva Sociedad.

Virilio, Paul (1998). «Peligros, riesgos y amenazas», en Ignacio Ramonet, ed., *Internet, el mundo que llega (Los nuevos caminos de la comunicación)*, Madrid, Alianza Actualidad.

Wallenstein, Inmanuel (1997). *El futuro de la sociedad capitalista*, Barcelona, Icaria Antrazyt Editorial.