

# Movimientos Sociales en la Red

Oswaldo León  
Sally Burch  
Eduardo Tamayo



Quito, septiembre 2001

# Movimientos Sociales en la Red

COORDINACIÓN: Osvaldo León

REDACCIÓN: Osvaldo León, Sally Burch, Eduardo Tamayo

ASISTENTE: Raúl Borja

DISEÑO DE PORTADA Y DIAGRAMACIÓN: Serafín Ilvay, ALAI

ILUSTRACIÓN PORTADA: Pavel Egúez, Boceto de la serie

Grito de los Excluidos/as (julio 2001)

IMPRESIÓN: Artes Gráficas Silva

PRIMERA EDICIÓN EN ESPAÑOL: Quito, septiembre de 2001

ISBN: 9978-42-017-7



Agencia Latinoamericana de Información

Casilla 17-12-877, Av. 12 de Octubre N18-24 y Patria, Quito - Ecuador.

Tel: (593-2) 250 5074 - 252 8716 - Fax: (593-2) 250 5073

E-mail: [info@alainet.org](mailto:info@alainet.org) - URL: <http://alainet.org>

Este trabajo se llevó a cabo con la ayuda de fondos asignados por el  
Centro Internacional de Investigaciones para el Desarrollo  
(CIID-IDRC), Ottawa, Canadá.



**International Development  
Research Centre**

**Centre de recherches pour le  
développement international**

# Contenido

Introducción	5
--------------	---

## I PARTE

Las nuevas tecnologías de información y comunicación:  
Luces y sombras

<b>Capítulo 1: Una aproximación al debate sobre las implicaciones sociales de las NTIC</b>	19
NTIC y globalización	19
Internet: el nuevo «objeto-rey»	24
<i>Password: convergencia / 27</i>	
<i>Los instrumentos de la Internet / 30</i>	
<i>Y lo que faltaba: el ciberespacio / 34</i>	
<i>Origen de la Internet / 35</i>	
<i>Concentración corporativa / 38</i>	
Promesas y realidades	41
<i>Business is business / 41</i>	
<i>La oferta del conocimiento / 43</i>	
<i>El acceso universal / 45</i>	
<i>La información como mercancía / 48</i>	
<i>Mayor democracia: ¿para quiénes? / 51</i>	
<i>... ¿O mayor control? / 54</i>	
La brecha del desarrollo	58
<b>Capítulo 2: La sociedad en red</b>	69
Nuevas lógicas organizativas	69
Las redes sociales	75
Cibercomunidades	80
Alianzas globales en línea	84

## II PARTE

@ mérica Latina: movimientos.org

<b>Capítulo 3: Exclusión y resistencia en América Latina</b>	95
<i>La ola neoliberal / 95</i>	
<i>Recomposición de la organización social / 97</i>	
<i>Unidad en la Diversidad / 99</i>	
El reto de la comunicación	101

<b>Capítulo 4: Internet y organizaciones sociales:</b>	
<b>Un estudio exploratorio</b>	107
Capital informacional: una apertura metodológica	108
Un entorno poco favorable	115
<i>Factores sociales y culturales / 119</i>	
Equipamiento y acceso	122
<i>Dar el salto / 123</i>	
<i>Carencias básicas / 126</i>	
<i>Conectividad con Internet / 128</i>	
Usos y usufructos	131
<i>Aplicaciones Vs. Apropiación / 133</i>	
<i>Servicios de Internet utilizados / 137</i>	
Apropiación tecnológica	140
<i>Disposición organizativa / 140</i>	
<i>Recursos humanos / 145</i>	
<i>Formación / 149</i>	
Procesamiento informativo	152
<i>Selección y distribución / 154</i>	
<i>Sobreinformación / 156</i>	
<i>Búsqueda de información / 158</i>	
Difusión en Internet	160
<i>Generación de información propia / 160</i>	
<i>El correo electrónico para la difusión / 163</i>	
<i>El paso hacia la Web / 164</i>	
<i>Algunos retos de la presencia en la Web / 166</i>	
Funcionamiento en red	171
<i>Flujos internos / 171</i>	
<i>Enlaces internacionales / 175</i>	
De los medios, a los fines	181
<i>Un reto presente, pero... / 181</i>	
<i>Medios masivos / 185</i>	
<i>NTIC para romper el cerco / 189</i>	
<b>Capítulo 5: Un proceso en proceso</b>	193
La apropiación social de la Red	194
Aprender a aprender	201
Construcción de alternativas	208
<b>Bibliografía</b>	213
<b>Anexo: Siglas utilizadas en este libro</b>	223

# Introducción

«*Otro mundo es posible*», es el lema que cada día encuentra más eco en el mundo entre los diversos sectores sociales y ciudadanos que se niegan a encajar en el proyecto único que la lógica dominante de la globalización neoliberal pretende extender a todo el planeta.

No hay «otra salida» venía sosteniendo imperturbable el discurso neoliberal. Hasta que el encanto mágico sufrió un fuerte remezón con las movilizaciones de protesta registradas en Seattle, en diciembre 1999, con ocasión de la Conferencia ministerial convocada por la Organización Mundial del Comercio (OMC). No por ser la primera, sino por el impacto simbólico que adquirió.

En efecto, a partir de entonces se asiste a una nueva etapa de reactivación social con una agenda que incluye temas globales y actores que buscan romper el aislamiento de sus luchas particulares. Es así que se ha iniciado un original proceso de convergencia de fuerzas sociales diversas pero coincidentes en que la suerte de

la humanidad no puede estar supeditada a la *dictadura del mercado*, pues resulta intolerable que las desigualdades y desequilibrios sociales y geográficos no dejen de incrementarse, con la consecuente cada vez mayor concentración de la riqueza y el marcado crecimiento de la pobreza<sup>1</sup>, pese a que nunca como hoy la humanidad ha logrado contar con una abundancia tal de recursos científicos y materiales capaz de encontrar respuestas duraderas a los flagelos que padece.

Se trata, sin duda, de un proceso incipiente, pero dinámico, cuya novedad radica en las confluencias que está propiciando entre colectivos y redes sociales diferentes, con trayectorias particulares y disímiles, con prácticas organizativas diversas, al igual que sus orientaciones y plataformas. Vale decir, se nutre y a la vez se confronta al reto de descifrar la diversidad y el pluralismo. En este sentido, es un proceso que ha sabido beneficiarse de los acumulados organizativos y propositivos de los nuevos movimientos sociales, como los feministas, ecologistas, indígenas, de derechos humanos, etc., que precisamente han buscado conjugar esos atributos democráticos con una visión holística del mundo, crítica del sentido mismo de la modernidad y de la civilización occidental.

Esto es, un cuestionamiento a ese proyecto civilizatorio —sustentado en la permanente promesa de un futuro próspero, abundante y de libertad plena— a partir de una lectura del mundo

1 El PNUD (1999: 38) ilustra claramente esta situación al constatar que: «El activo de las 200 personas más ricas es superior al ingreso combinado del 41% de la población mundial». Acotando que bastaría una contribución del 1% de la riqueza de esas 200 personas para «dar acceso universal a la educación primaria para todos (siete mil a ocho mil millones de dólares)». Para más adelante señalar: «en una era de enorme adelanto tecnológico es inexcusable que persista la pobreza humana, y que la diferencia tecnológica vaya en aumento.» (108)

global que no sólo señala la imposibilidad práctica de universalizar tal proyecto, por insostenible, sino que también alerta sobre la consecuente situación de riesgo para el futuro mismo del planeta, a causa de las fuerzas que desata, llámense éstas estallido nuclear o colapso ecológico.

La apuesta por «otro mundo posible» se enmarca en esta perspectiva crítica, no se limita a juntar el descontento que crece día a día para articular acciones de protesta, y es por eso que no tardó en asumir como tarea impostergable la formulación de alternativas. Tal fue justamente la razón de ser que congregó a entidades y movimientos sociales en el Foro Social Mundial (FSM) realizado en Porto Alegre, Brasil, en enero de 2001, para reflexionar e intercambiar experiencias. A la postre, este evento terminó siendo un catalizador de esas nuevas energías sociales, por lo que se acordó transformarle en «un proceso permanente de búsqueda y construcción de alternativas».

En esta búsqueda, adquiere particular relevancia la reapropiación social del conjunto de avances científicos y tecnológicos –un patrimonio histórico de la humanidad que hoy se encuentra confiscado por las grandes corporaciones–, para que puedan contribuir plenamente al bienestar colectivo.

Entre los desarrollos tecnológicos recientes destacan las nuevas tecnologías de información y comunicación (NTIC), que han multiplicado y acelerado enormemente las posibilidades de comunicar, acceder a información, desarrollar y compartir conocimientos, con severas implicaciones en el convivir social.

A estas alturas, no se precisa demostración alguna para establecer el vínculo que existe entre NTIC y globalización; de hecho la proyección mediática que dio fama a este término, precisamente comenzó asociándolo con la compresión de tiempo y espacio propiciada por aquellas. Es lo que permite, entre otras cosas, co-

municar en tiempo real desde cualquier punto del planeta. Imagen, por lo demás, debidamente cuidada para preservarla en el tiempo, pues a todas luces es a través de ella que la globalización se «vende» mejor, al menos respecto a todo lo que puede mostrar su cara financiera.

«**Internet para todos**», es la frase de moda que, de un tiempo a esta parte, se suele escuchar de labios de gobernantes y políticos, sobre todo en períodos electorales, al compás de un discurso promocional que le presenta como una panacea, incluso para remediar nuestras democracias maltrechas y cada vez más ajenas. A través de este prisma, con las NTIC estaría por realizarse, más temprano que tarde, el ideal democrático de acceso universal al conocimiento y la vigencia de sociedades basadas en la transparencia, la tolerancia y la protección de las libertades ciudadanas. Para el efecto, tan sólo habría que poblar el mundo con computadoras y conexiones a la Red de redes.

Desde otra perspectiva, en cambio, se argumenta que estas tecnologías igualmente pueden prestarse para la imposición de hegemonías, cuya tendencia será ahogar a las comunidades pequeñas y a los países débiles, beneficiando a las élites, con la consecuente profundización de las relaciones de dominación y de las disparidades existentes.

Sin duda ambas posibilidades existen, como muchas otras. Y es que al igual que con cualquier otra tecnología, el provecho que se logre de las NTIC, y en beneficio de quiénes, dependerá en buena medida de cómo se oriente su desarrollo e implementación, en razón de la correlación de fuerzas presentes.

En los momentos actuales quienes han entrado de lleno a ocupar estos espacios e imprimir las reglas del juego, son las empresas comerciales, particularmente las grandes transnacionales de



las ramas de telecomunicaciones, informática, entretenimiento y mediática. Bajo su influencia, la lógica de rentabilidad tiende a primar sobre cualquier otra consideración.

Si no se incide para abrir el juego democrático, y se impone esta corriente predominantemente comercial en las NTIC, existen evidencias –recogidas por diversos estudios– de que, en nuestras sociedades escindidas y marcadas por disparidades sociales, la tendencia conllevará a profundizar aún más la exclusión de los sectores más vulnerables, que justamente se encuentran también marginados de los circuitos de información y comunicación.

Ante esta realidad, las redes y movimientos sociales se vienen perfilando como un contrapeso en la medida en que su incursión en estos nuevos espacios se presenta marcada por el criterio de participación que es consustantivo al papel democratizador que cumplen. Y en tal medida potencia la capacidad individual y organizativa de expresarse, aliarse, negociar o resistir para articular una legítima apropiación social de tales tecnologías.

«**Unidad en la diversidad**», es la premisa que se ha extendido entre las fuerzas sociales de América Latina como parte de sus redefiniciones organizativas, particularmente cuando se trata de vertebrar procesos convergentes. Bajo esta tónica, en los últimos años la región ha sido escenario de un crecimiento de redes y coordinaciones que, en el plano nacional e internacional, articulan a organizaciones representativas de diversos sectores de base (campesinos, indígenas, mujeres, afrodescendientes, comunidades urbano-populares, jóvenes, entre otros), con miras a tener una mayor incidencia en las políticas públicas, en las diversas esferas.

En este marco, tales iniciativas han visto la necesidad de poseerse de instrumentos de comunicación y han encontrado en las NTIC –principalmente la Internet– una herramienta muy va-

liosa para poder intercomunicar, coordinar y difundir sus acciones y propuestas.

A través de esta experiencia, los movimientos sociales han venido procesando la importancia de apropiarse de tales recursos, en particular de la Internet, lo que implica no sólo ser usuarios, sino también profundizar en el entendimiento de sus lógicas para poder sacar un provecho pleno. Pero además se va perfilando que tienen un rol a jugar en la defensa de los intereses populares, de cara a la orientación del desarrollo e implementación de las NTIC, lo cual implicaría no sólo incidir en las instancias de decisión respectivas, sino incluso reconceptualizar el discurso dominante y tomar cartas en la disputa de sentidos.

Fue bajo esta óptica que a fines de 1999 nació la *Comunidad Web de Movimientos Sociales* (CWMS), una iniciativa impulsada por diversas coordinaciones sociales del continente<sup>2</sup>, con el propósito de desarrollar una estrategia colectiva de intervención en la Internet, a partir de una experiencia concreta: la implementación del portal «Unidad en la diversidad» en la Web, para que los movimientos sociales puedan tener una presencia mayor en ella. Esto es, un espacio común, dentro del cual cada coordinación preserva su autonomía, que permite contrarrestar el aislamiento y la dispersión de sitios, a la vez que juntar una masa crítica de información sobre las problemáticas sociales.

Como la participación de las organizaciones sociales en los pro-

2 En la CWMS participan la Coordinadora Latinoamericana de Organizaciones del Campo (CLOC), el Frente Continental de Organizaciones Comunes (FCOC), la Red de Mujeres Afrolatinoamericanas y Afrocaribeñas (RMAA) y la Red de Mujeres Transformando la Economía (REMTE). El Portal incluye, además, algunos espacios intersectoriales como el Grito de los Excluidos/as, el Foro Comunicación y Ciudadanía y el Foro de las Américas por la Diversidad y la Pluralidad.  
<http://www.movimientos.org>

cesos de información no se limita a las conexiones físicas, ni al simple acceso a la masa de información disponible, los intercambios promovidos por esta iniciativa condujeron a considerar también: cómo ellas pueden organizarse mejor para recibir y seleccionar la información y apropiarla como conocimiento útil; cómo pueden definir estrategias de intervención en este medio; qué valor agregado pueden aportar al acervo global de conocimiento, en tanto actores sociales con una riqueza de conocimientos y experiencia. Y, en un sentido más amplio, a ponderar la importancia de incorporar el derecho a la comunicación y a las nuevas tecnologías en las plataformas y luchas de los movimientos sociales. Lo que implica, entre otras, entrar en el debate conceptual, pues lo que importa es señalar salidas a ese otro «mundo posible» y cada vez más necesario.

## Una disputa de sentidos

Como ha sucedido con cada innovación técnica registrada en el campo de la comunicación, el despliegue de las NTIC se ha visto acompañado de una proliferación de discursos mesiánicos y deterministas, que anticipan consecuencias sociales presentadas como inevitables. Discursos que, en general, explican poco pero promocionan mucho, buscando establecer un virtual monopolio normativo y de utilización.

Ahora la novedad radica en la fuerza con que estos discursos se han extendido a todos los planos, estableciendo lugares comunes que se repiten *ad infinitum*. De modo que, el nuevo entorno social que se ha venido perfilando con la presencia de las NTIC, no sólo se debe a su acelerado despliegue físico sino también a la amplia diseminación discursiva para promocionarlas, que ha logrado que ellas pasen a ser tema de la cotidianidad y de los imaginarios colectivos. La fascinación que generan y el eco que han alcanzado en el mundo mediático, por lo general en términos de

espectacularidad, se presentan entonces como importantes factores dinamizadores de este proceso.

Cuando nos referimos al discurso promocional de dichas tecnologías no sólo estamos considerando al generado por los profesionales encargados de tal tarea, sino también al que es producido por quienes se ocupan de investigaciones, para producir conocimientos sobre su incidencia social. Se sabe que cada cual tiene objetivos, procedimientos, criterios y normas diferentes, pero tal parece que también asistimos a un nivel de convergencia en este plano.

Para el determinismo tecnológico, la tecnología es considerada como una variable independiente que se torna en la causa primaria del cambio social. Vale decir, establece la relación tecnología-cambio social como causa-efecto. Bajo esta óptica, conduce a estudios centrados en el «aparato» que, por lo general, terminan asignando al objeto de estudio propiedades y valores que probablemente no los tiene. Es así que, ante los acelerados cambios tecnológicos registrados en las últimas décadas, las formas de tal discurso han mutado también rápidamente.

En efecto, como reseñan Robins y Webster (1999: 1-3/66), a fines de los 70, cuando el chip de silicón despejó la ruta a las nuevas tecnologías, se habló de la «revolución de la microelectrónica», pero como poco después cobró relieve la capacidad de esas tecnologías para procesar y guardar información, se vio que era más acertado hablar de la «revolución de las nuevas tecnologías de información». Concomitantemente, la atención se centró sobre el impacto de estas tecnologías sobre el trabajo y la situación laboral, que entre otras cosas desembocó en el planteamiento de la posible creación de la «sociedad del tiempo libre».

En el curso de los 80, al orientarse el interés hacia las funciones de comunicación de las nuevas tecnologías, la fórmula se am-

plió en términos de «revolución de las nuevas tecnologías de información y comunicación». Por tanto, la preocupación pasó a girar en torno al significado económico y político de la «sociedad de la información y el conocimiento» —que en el debate aparecía como una variable de la «sociedad post-industrial»—, y la necesidad de encontrar un balance entre los imperativos de la competencia económica y las exigencias de justicia social y cultura pública.

Entrando a los 90, la atención se desplazó hacia la Internet y sus proyecciones, sobre todo comerciales, teniendo como referente central al proyecto estadounidense de construir una «supercarretera de la información», lo cual derivó en formulaciones como la de una «sociedad red» global y, posteriormente, la de «ciber-revolución» y «sociedad virtual». Con este giro, la agenda se tornó esencialmente pragmática, pues la cuestión pasaba por desarrollar los recursos y destrezas de información necesarios para competir en los mercados del mundo. Mas ello no impidió que irrumpa una nueva onda idealista que propugna una apropiación cultural de la agenda tecnológica: la «tecnocultura», que ve posibilidades emancipadoras en el «ciberespacio» y la «realidad virtual».

En este trayecto queda claro que los énfasis han variado, de modo tal que de la inicial perspectiva política-económica se ha pasado hacia la cultural, cada cual colocando puntos pertinentes pero que a la postre se diluyen cuando se pretende sobredimensionar el rol de las nuevas tecnologías en los procesos sociales. En todo caso, han contribuido a consolidar la contemporánea «ideología de la comunicación», en tanto sistema de representación organizado alrededor de las tecnologías de comunicación, que coloca a éstas como ejes de la dinámica y ordenamiento social.

Esto es, un discurso donde el factor tecnológico va a condensar, como señala Sierra Caballero (1999: 7), «los viejos y ancestrales

mitos de la ideología del progreso, concentrando las visiones de un mundo integrado eficazmente en razón de la ciencia y la tecnología. A tal punto que los apologetas de la nueva civilización tecnológica depositan todas sus esperanzas de cambio y desarrollo social en el poder transformador de las nuevas tecnologías. El contenido de toda revolución social queda subsumido así por el poder movilizador de la técnica. Son las nuevas tecnologías las que cambiarán radicalmente el mundo del trabajo, del estudio, la cultura, el ocio y hasta la forma misma del saber y de conocimiento. La mistificación tecnológica de este final de milenio pretende agotar, en consecuencia, el sentido y referencia de lo social en la función instrumentalista de las nuevas tecnologías de la información, al margen de las relaciones sociales que subyacen a su producción, uso y circulación comercial».<sup>3</sup>

Para superar los enfoques lineales de causa-efecto, Croteau y Hoynes (2000: 310) proponen tomar en cuenta que: «Las tecnologías, simple y llanamente, no aparecen en escena plenamente desarrolladas y listas para ser implementadas, tampoco las propiedades técnicas de las tecnologías emergentes predeterminan su uso. La gente debe utilizar las nuevas tecnologías, y en las sociedades capitalistas ese uso generalmente debe ser rentable. Las tecnologías de comunicación, por lo mismo, se engarzan con los procesos sociales en curso y, como resultado, su desarrollo y aplicaciones no son ni fijos ni plenamente predecibles. El desarrollo tecnológico es resultado de algunas variables interactuantes: la capacidad de los nuevos aparatos, las prioridades de los propietarios e inversionistas, las prácticas cultu-

3 En esta misma línea, Mattelart (1999: 54) sostiene que de esta manera se procura negar y ocultar el conflicto social, subordinándolo al desarrollo tecnológico, lo cual se traduce en una pérdida del sentido histórico y de contexto ante el peso de «lo efímero, del olvido de la historia y del por qué de los objetos y de su pertinencia social» que articula tal discurso.

rales y tradiciones que las nuevas tecnologías confrontan, los usos de aparatos con potencial de competir, y las formas específicas con que la gente se refiere y usa tales tecnologías. Para entender el significado social de las tecnologías de comunicación, entonces, se debe tener en cuenta las fuerzas sociales que configuran su desarrollo y su adopción».

Así las cosas, lo que queda en claro es que la posibilidad de formular alternativas desde las fuerzas sociales no sólo implica abrir perspectivas y prácticas colectivas, sino también discursivas, incluyendo los enfoques analíticos.

Con tales consideraciones de por medio, este libro, que se inscribe en el proyecto de la Comunidad Web de Movimientos Sociales (CWMS), en la primera parte explora el debate que se viene desarrollando en torno a la Internet, para ubicar con mayor precisión lo que se encuentra en juego en este ámbito, sus potencialidades y límites, sus desafíos, sus lógicas y efectos organizativos, particularmente en lo referido a flujos y redes; en suma, el estado de la situación, condición básica para pensar en estrategias. En la segunda parte, presenta un estudio indagatorio sobre la incorporación de la Internet en las organizaciones sociales involucradas en la CWMS, respecto a los usos y aprovechamiento, motivaciones y percepciones, las implicaciones socio-organizativas y comunicacionales. (O.L.)





I PARTE

**Las nuevas  
tecnologías  
de información y  
comunicación:**

**Luces y sombras**



# Una aproximación al debate sobre las implicaciones sociales de las NTIC

## NTIC y globalización

De un tiempo a esta parte, la humanidad está viviendo profundas transformaciones en los diversos órdenes del convivir social. Y lo está haciendo a una velocidad nunca antes registrada, debido a la acelerada interpenetración entre el desarrollo técnico y tecnológico y las relaciones sociales prevaecientes en el mundo capitalista que actualmente rige en el planeta, bajo cuya dialéctica se están moldeando las formas hasta ahora conocidas de producir, trabajar, consumir, aprender, hacer política, informar, conocer, divertirnos, relacionarnos con el mundo y hasta pensar.

Para dar cuenta de esta nueva realidad hay quienes la califican como «tercera revolución industrial», estableciendo un parangón con lo ocurrido en la segunda mitad del siglo XIX, cuando la segunda revolución industrial, a partir de Estados Unidos, tomó la posta de la primera, iniciada a fines del siglo XVIII en Inglaterra. Otros prefieren denominarla «revolución científica y tecnológica», cuando no «revolución de la información» o «revolución del conocimiento», destacando el rol adquirido sea por la ciencia y la tecnología, o bien –más específicamente– por las nuevas tecnologías de información y comunicación como fuerzas productivas centrales del actual ciclo económico. En todo caso, se ha tornado común utilizar indistintamente una u otra denominación, siendo que éstas básicamente expresan el reconocimiento –más que una claridad conceptual– de que estamos viviendo una época de cambios sustantivos, cuando no un cambio de época, como sostiene una corriente de pensamiento.

Para enfatizar en los alcances y en la profundidad de estos cambios, varios autores coinciden en señalar que el mundo capitalista está transitando de la economía industrial, basada en el acero, los automóviles y las carreteras, a la economía digital, construida a partir de silicio, computadoras y autorutas de información<sup>1</sup>. Un tránsito que implica, destacan otros, pasar de una organización socio-económica basada en la relación materia/energía a una nueva sustentada en la información y el conocimiento, donde la información se presenta como insumo

1 En la nueva economía, sostiene Cebrián, «las redes digitales y el conocimiento humano están transformando casi todo aquello que producimos y hacemos. En la vieja economía, la información, las comunicaciones y las transacciones eran físicas, representadas por dinero en efectivo, cheques, facturas, conocimiento de embarque, informes, reuniones cara a cara, llamadas telefónicas analógicas o transmisiones a través de la radio o la televisión, recibos, proyectos, mapas, fotografías, discos, libros, periódicos, revistas, partituras musicales y

y producto a la vez, acentuando cada vez la dimensión artificial y construida de la vida social.

Como eje articulador de estos cambios aparece el proceso llamado «globalización». En realidad, un término impreciso y nada novedoso –pues se remite al viejo proyecto occidental de un imperio universal–, pero, eso sí, impactante<sup>2</sup>. Como sea, en un sentido general se refiere a la mayor interrelación de los países del mundo por la erosión de todo tipo de fronteras y la consiguiente reconfiguración de los mecanismos e instancias de decisión. De hecho se trata de un proceso en el cual confluyen dinámicas diferentes y complejas –al tiempo que hay otras que van en sentido contrario–, pero en cuyo ritmo y orientación prevalece la lógica del nuevo ciclo de acumulación de capital, corporativa y transnacional, que ha encontrado en la ideología neoliberal, al menos hasta ahora, el discurso necesario para legitimarse.

Esto es, un nuevo ciclo que se apuntala con la mutación tecnológica, en tanto esta permite que se expanda el espacio geográfico subordinado a la acumulación capitalista, incorporando nuevos territorios y poblaciones, y que se acorte el tiempo de acumulación o ciclo del capital, acelerando el circuito producción, circulación y realización de bienes y servicios. Expansión del espacio y reducción del tiempo que llevan al sistema a sus límites, con la integración plena del planeta en una economía-mundo y la realización de una acumulación a la velocidad de la luz. Un espacio único y planetario donde la

publicidad postal, para citar unos pocos ejemplos. En la nueva economía, de forma creciente, la información en todas sus formas, las transacciones y las comunicaciones humanas se vuelven digitales, reducidas a bytes almacenados en ordenadores que se mueven a la velocidad de la luz a través de redes, que en su conjunto constituyen la red» (1998: 15).

2 En este impacto el mundo mediático ha jugado un rol clave, pero en consonancia con los intereses del poder mundial. Ver: Dávalos Pablo (2001).

interdependencia se torna inevitable, al punto que los problemas surgidos en un punto específico, por minúsculo que sea, afectan al conjunto del sistema. Un tiempo que igualmente articula y compromete al conjunto del sistema, pues en el viaje al futuro la humanidad toda ya está embarcada en una misma cápsula espacial, que bien puede estallar en cualquier momento si, por ejemplo, no se toma en serio que la catástrofe ecológica puede estar a la vuelta de la esquina.

Con el globalismo, sostiene Ianni (1996: 26), «el planeta Tierra no es más tan sólo un ente astronómico, sino también histórico. Lo que parecía, o era, una abstracción, luego se impone a muchos como realidad nueva, poco conocida, con la cual hay que convivir. El planeta Tierra se torna el territorio de la humanidad». Y añade: «la sociedad global no es solamente una realidad en constitución, que apenas comienza a moverse como tal... Se revela visible e incógnita, presente y presumible, real e imaginaria. De hecho está en constitución, apenas embozada aquí y acullá, aunque en otros lugares aparezca incuestionable, evidente».(30)

Para el autor brasileño, el problema se complica un poco más cuando se constata que la sociedad global «se constituye en la época electrónica, dinamizada por la informática», la cual es «articulada por emisiones, ondas, mensajes, signos, símbolos, redes y alianzas que tejen los lugares y las actividades, los campos y las ciudades, las diferencias y las identidades, las naciones y nacionalidades. Esos son los medios por los cuales se desterritorializan mercados, tecnologías, capitales, mercancías, ideas, decisiones, prácticas, expectativas e ilusiones». (1996: 31)

La globalización, por tanto, es un hecho objetivo, mas no así el sentido único e inevitable que a este fenómeno pretende imponerle la ideología del libre mercado predominante. De ahí que no deja de ser un proceso ambiguo, cuando no contradictorio, y, en

todo caso, parcial. Tan es así que mientras las tendencias de estos cambios se refieren a interconexiones, convergencias, distancias que se acortan, abriendo posibilidades de aproximación entre pueblos y culturas, la cruda realidad nos dice que las distancias y desigualdades sociales y geográficas no dejan de acentuarse a lo largo y ancho del mundo<sup>3</sup>.

Sucede que el mercado –motor de este proceso– no se mueve precisamente con criterios de cooperación, sino de competencia, donde lo que cuenta para sus respectivos actores es ampliar y articular sus nichos de consumidores, excluyendo a quienes no califican como tales, en una dinámica que disgrega y fragmenta socialmente. Aunque se pregonen las virtudes de la «mano invisible del mercado» como paradigma del ordenamiento del mundo contemporáneo, no ha dejado de prevalecer la dialéctica que existe entre riqueza y poder. De ahí que, mientras a los países periféricos –a los que se globaliza– se les impone «achicar el Estado», los países centrales –que globalizan– lo hacen reforzando el rol del Estado. Allá que abran mercados, so pena de sanciones, acá la protección es la regla. Libre flujo para los capitales, las mercancías y servicios, severas restricciones para el movimiento de mano de obra, particularmente la procedente de los países periféricos. Para decirlo en pocas palabras: una inaudita concentración del poder, de la riqueza y del saber, aparejada también de una inaudita exclusión social. De ahí que la globalización, aunque suene a paradoja, es un proceso parcial.

3 «La distancia entre el país más rico y el país más pobre era de alrededor de 3 a 1 en 1820, 11 a 1 en 1913, de 35 a 1 en 1950, de 44 a 1 en 1973 y de 72 a 1 en 1992», señala el Informe del PNUD (1999: 38)

En todo caso, lo que en suma aquí importa destacar es que, mutación tecnológica de por medio, está en curso una dinámica que ha permitido que el capitalismo se reestructure, se renueve y se globalice, abarcando, por prime-

ra vez, las relaciones sociales en todo el planeta. O, si se quiere, un tránsito de las formas intensivas de acumulación de capital en el marco de los Estados nacionales hacia un mercado único planetario. Tal es, precisamente, lo que se ha dado en llamar la «sociedad mundial de la información» que, al decir de la OIT, (2000a: 4), «ha logrado que los países tengan una mayor interdependencia, y ha combinado la rápida difusión de las tecnologías de la información y de la comunicación (satélite, cable, radiodifusión, telecomunicación, Internet) con la integración global y la liberación del comercio». De esa combinación el elemento que más se suele resaltar es la Internet; acaso porque sea la que mejores «ventajas comparativas» ofrece para legitimar la globalización.

## Internet: el nuevo «objeto-rey»

«En esta sociedad donde la cosa tiene más importancia que el hombre, hay un objeto-rey, un objeto-piloto: el automóvil. Nuestra sociedad, dicha industrial o técnica, posee este símbolo, cosa dotada de prestigio y poder», nos decía Henri Lefebvre a fines de los años 60 (1967-1971: 13). Hoy, en nuestra sociedad llamada «post-industrial», no cabe duda que ese sitio ha pasado a ser ocupado de lleno por la Internet, la expresión emblemática, el ícono de las nuevas tecnologías de información y comunicación. Referente del «paradigma de la mecánica» el primero; referente del «paradigma del fluido» la segunda. Salto de la circulación por rutas y autorutas de concreto a la circulación por las «autorutas de la información» del «ciberespacio».

Encaramado en su trono, el nuevo objeto-rey, a la par que expande sus dominios, es tributario de todos los honores y pleitesías, como nunca se han visto antaño. No hay actividad social, políti-



ca, deportiva o cultural alguna que le haga sombra en lo que a exposición pública se refiere.

Tan es así que, ahora, casi no hay programación mediática en la que no se haga una alusión directa o indirecta a tales tecnologías. Es un eje transversal que va desde las radios que frecuentemente nos recuerdan que están transmitiendo para todos los confines de la tierra vía la red de redes, hasta el mundo de la imagen donde la Internet –por lo general rodeada de «efectos especiales»– es un ingrediente más que de moda, pasando por los formatos informativos, por los anuncios publicitarios directos y por un largo etcétera. Y es así que la Internet ha pasado a ser parte constitutiva de nuestro entorno e imaginarios colectivos, más allá de si efectivamente se haya podido experimentar directamente la fascinación y encanto que suele proyectar.

Sin embargo, paradójicamente, como anota Wolton (2000: 86), a las nuevas tecnologías de información «casi nadie osa criticarlas, ni formular la pregunta para saber, de una parte, si ellas merecen un tal lugar en el espacio público, ni si, de otra parte, ellas significan un progreso a tal punto incuestionable que constantemente se llama a la imperiosa necesidad de ‘modernizarse’. Para muchos, el número de computadores conectados a Internet parece ser el índice más preciso del grado de desarrollo de un país, incluso de su grado de inteligencia... En todo caso, esta identificación del progreso a las nuevas técnicas está ahí, masiva, omnipresente en el discurso de los políticos, de los medios y de las élites. Es, por lo demás, porque *todos van* en el mismo sentido, que estos discursos tienen un impacto tan fuerte».

Por lo mismo, acota, cuando se habla del suceso de estas tecnologías, hay que «recordar que se trata de una mezcla de realidad y de fantasía y que el entusiasmo inaudito que les rodea será necesariamente mucho más *matizado* en una decena de años, cuando

los usos habrán relativizado los encendidos discursos de hoy día». (subrayados del autor)

De hecho este «entusiasmo inaudito» no es algo nuevo, sino una constante que se ha manifestado con el apareamiento de cada innovación tecnológica en el campo de la comunicación<sup>4</sup>. La novedad, en todo caso, radica en esa omnipresencia de tales discursos que, revitalizando al determinismo tecnológico, asignan a las nuevas tecnologías de comunicación un rol causal en el devenir histórico. Esto es, el supuesto de que ahora son éstas las que se han convertido en el motor de la historia, por fuera de cualquier consideración del conflicto social.

Pese a que esta avalancha discursiva no deja de repetir que las NTIC transformarán profundamente nuestras vidas, lo que sorprende es que, consecuentemente, no se haya abierto un serio y amplio debate público sobre el tema. Que esto no se haya dado, no se debe a descuido o negligencia, sino a los imperativos de las lógicas del poder que, parecería, han encontrado en la Internet y las nuevas tecnologías de comunicación la cara más amable para vender la globalización económica, siendo que para amplios sectores de la población mundial, el único vínculo a la globalización ocurre a nivel simbólico o mediático. De ahí la «mezcla de realidad y de fantasía» que caracteriza a tales discursos.

Por lo mismo, para las orga-

4 Como acertadamente da cuenta Gaëtan Tremblay (1994: 1-2): «Desde la invención del telégrafo eléctrico en el siglo pasado, la innovación técnica en comunicación suscita regularmente la expresión enfática de discursos mesiánicos. Las mismas aspiraciones de satisfacción cultural, de armonización social y de educación popular cobran vuelo con cada objeto técnico que llega al mercado y con cada desarrollo nuevo de las infraestructuras de telecomunicación. En fin, cada vez se repite, todo el mundo podrá tener acceso fácilmente a la información y al conocimiento, y una mejor comunicación nos conducirá a la comprensión mutua

nizaciones sociales y demás instancias ciudadanas que aspiran a diseñar políticas de comunicación aprovechando plenamente las posibilidades de la Internet, resulta un imperativo ir más allá de los discursos promocionales para desentrañar objetivamente las características y lógicas que son propias a las NTIC, en el entendido que su formalización va a depender de las fuerzas en presencia y de las condiciones circundantes.

Después de todo, conocer el terreno y el espacio de acción es una condición básica para cualquier formulación estratégica. Al menos para saber como vienen las olas –siguiendo la imagen del «surf» que se ha extendido para referirse a las búsquedas en la Web– y tratar de dominarlas y mantenerse sobre ellas... a la postre, para no ser engullidos por ellas.

En efecto, son varios los factores que diferencian a las NTIC

y a la fraternidad universal! Recordemos el fervor casi revolucionario con el cual, en los años 70, fueron recibidas las primeras cámaras de video ligeras y los balbuceos de la TV comunitaria, acompañando la expansión de la cabledistribución y las experiencias de utilización de los satélites de comunicación con fines educativos, científicos y comunitarios. Recordemos igualmente los sueños muy locos elaborados por personas muy serias, a inicios de los 80, respecto a las 'promesas' de la muy joven micro-informática. El publicista y dirigente político J.J. Servan-Schreiber incluso llegó a pretender que '¡la computadora salvará al Tercer Mundo!'

de los anteriores sistemas de comunicación, desde las propias características tecnológicas, hasta las nuevas formas de uso e implementación que se vuelven posibles con ellas. No obstante, en el discurso predominante existe una tendencia a confundir estos niveles, de modo que las formas de aplicación aparecen como resultado inevitable de la misma tecnología. De ahí la pertinencia de demarcar tales aguas.

### **Password: convergencia**

En la base del acelerado desarrollo que a lo largo de las dos

últimas décadas han registrado las nuevas tecnologías de información y comunicación, se encuentran dos componentes técnicos centrales. El uno es la digitalización, que permite traducir todo tipo de información –datos, texto, sonido, imagen, video, códigos, programas informáticos– al lenguaje de computación, con un sistema de codificación basado en una secuencia binaria de paquetes de «0» y «1» o «bit» (*binary digit*). El otro tiene que ver con el extraordinario progreso de los componentes electrónicos: semiconductores, circuitos integrados, transistores y microprocesadores. Lo demás, son meras aplicaciones.

A partir de ese lenguaje común, ha sido factible crear protocolos que permiten compartir información entre computadoras, y que al integrarse con los sistemas de telecomunicaciones y la tecnología de redes, hacen posible transmitir cualquier tipo de mensajes por un mismo canal, conformando así la base de las nuevas tecnologías de comunicación e información. Esta integración de tecnologías es lo que sustenta la lógica de *convergencia tecnológica*, que es una característica fundamental de las NTIC.

Es, a su vez, lo que establece la principal diferencia entre los sistemas digitales y los anteriores sistemas llamados «analógicos», que requieren de canales diferenciados, empleando cada uno distinto tipo de tecnología. Con la digitalización, se puede transmitir los mismos mensajes indistintamente a través de la red telefónica, redes de transmisión de datos, sistemas satelitales, TV por cable, ondas radioeléctricas, etc. O sea, se trata de una tecnología polivalente en términos de la infraestructura y canales requeridos, que es lo que le da su característica de flexibilidad.

La lógica de convergencias se extiende también desde lo tecnológico hacia las formas de su aplicación. Así por ejemplo, el hecho de poder manejar simultáneamente texto, audio, video, imagen y datos ha dado lugar al multimedia, que no es simplemen-

te una yuxtaposición de tipos de medios, sino su hibridación. En consecuencia, las distinciones, antes nítidas, entre tipos de medios: impresos, radio, TV, etc., comienzan a desdibujarse, dando lugar a una convergencia de medios, y de éstos con la Internet, fenómeno que está incidiendo en una reconceptualización de cada medio.

A su vez, y como consecuencia de lo anterior, asistimos también a una convergencia en el plano de los servicios. Para mencionar solamente algunos ejemplos: conexión Internet con telefonía, telefonía con TV cable, televisión por Internet, MP3, etc. Es más, con las nuevas posibilidades de vincular información dadas por el hipertexto y la World Wide Web, se hace posible, como nunca antes, vincular, por ejemplo, centros de documentación y otras fuentes de información.

Otra característica particular de las NTIC es que, al hacer posible las transmisiones en tiempo real a cualquier punto del planeta, impulsan un salto vertiginoso en la compresión del tiempo y del espacio, lo cual repercute en los términos con que ahora se definen las identidades y roles sociales<sup>5</sup>. Hay autores, como De Rosnay (1999: 10), que consideran que es precisamente el nuevo sentido de espacio y tiempo, y no la oferta tecnológica, lo que está modificando a los individuos, las mentalidades y las estructuras sociales.

- 5 Vale precisar que este proceso no comienza con las computadoras, sino que arranca con el telégrafo en el siglo XIX, que por primera vez hizo posible que las personas puedan comunicarse a distancia. Desde entonces, las identidades y roles sociales que estaban estrechamente relacionados al lugar físico donde ellos se ejercían, pasan a redefinirse paulatinamente en respuesta a las nuevas formas de situación social que se van estableciendo por incidencia de los medios electrónicos, los cuales se tornan parte constitutiva del entorno -la «geografía situacional» de la vida social. (Croteau y Hoynes, 2000: 307)

Mirando en perspectiva,

Pierre Lévy (1997: 36) señala que una de las tendencias de la evolución técnica es «el aumento exponencial de la performance de los materiales (velocidad de cálculo, capacidad de memoria, volúmenes de transmisión) combinado con un descenso continuo de los precios». A ello se añaden los programas cada vez más amigables. En opinión de Lévy, todo deja suponer que estas tres tendencias, o sea «este movimiento permanente de aumento de potencia, rebaja de costos y apertura», van a continuar a futuro; sin embargo, advierte que es imposible predecir las mutaciones cualitativas que se apoyarán en esta ola, ni como la sociedad se apropiará de ella o la modificará.

## **Los instrumentos de la Internet**

Hoy por hoy, la Internet es, de lejos, la expresión más visible de las nuevas tecnologías, y la de expansión más rápida<sup>6</sup>. No se trata en sí de un medio de comunicación (si bien múltiples medios caben en su ámbito), sino de una red que, mediante un protocolo universal (el TCP-IP), interconecta mundialmente a diferentes redes de computadoras, articuladas en nodos o servidores plenamente autónomos, por lo que también se la conoce como la red de redes, y cuya principal característica es haber posibilitado, por primera vez, la comunicación de muchos a muchos en tiempo real o escogido.

La comunicación se realiza empleando distintos instrumentos que se han desarrollado con esta tecnología. En términos generales, podemos diferenciar dos

6 Según el informe del Worldwatch Institute «State of the World 2001», entre 1990 y 1999 la cantidad de computadoras «hosts» conectadas a Internet se incrementó en 19,100 por ciento. En Estados Unidos tomó sólo 7 años para que la Internet llegue a la cuarta parte de la población, comparada con 46 años para la electricidad, 26 para la televisión y 13 para la telefonía móvil. (Fuente: «Facts and findings», Press release for State of the World 2001, 22 de febrero 2001).

principales: el uno es el correo electrónico, que consiste en la transmisión de diferentes tipos de mensaje a direcciones privadas; y, el otro, la World Wide Web (WWW, Web o telaraña mundial), que es un sistema universal de vinculación entre documentos. Cada cual responde a una funcionalidad distinta, si bien desde el punto de vista tecnológico, las diferencias entre los dos se tornan a veces borrosas (por ejemplo, con los servicios de correo o listas de discusión en Web).

Existen, por supuesto, otros instrumentos de Internet, algunos ya casi en desuso (gopher, telnet) otros en crecimiento (Chat, Net2phone), en los cuales no nos detendremos aquí, puesto que su uso por parte de las organizaciones sociales de América Latina y El Caribe es mínimo.

**El correo electrónico:** Es el instrumento más utilizado de la Internet. Permite intercomunicar a personas u organizaciones, bi o multilateralmente, por intermedio de computadoras conectadas en red. O sea, la computadora es el instrumento, pero la interacción es, casi siempre, entre seres humanos.

Sus principales usos son la correspondencia y las listas de intercambio. Estas interacciones tienen lugar, usualmente, entre quienes tienen relaciones preestablecidas o intereses comunes, y el intercambio generalmente sigue una secuencia cronológica (o sea, la vigencia de los mensajes es inmediata y temporal). Las listas de distribución a su vez permiten difundir información a receptores múltiples, quienes tienen la opción de leer o borrarla, mas no ignorar su existencia (como puede suceder con la Web). Esta facultad, utilizada con juicio, permite un alcance muy grande y rápido para llegar a audiencias selectivas. Pero también se presta muy fácilmente al abuso, creando un problema nuevo de sobrecarga y saturación de información, con la consecuente necesidad de desarrollar capacidades y mecanismos de discriminación y selección.

En términos de comparación analógica, el correo electrónico se asemeja al teléfono y al correo postal; pero a ello se añade algo nuevo: la facultad de comunicar en red. O sea, desde cualquier punto de una red determinada, se puede comunicar directamente a todos los demás puntos, con la misma facilidad (y sin costo adicional) que para la comunicación bilateral. Ello significa que, por primera vez, se tiene a disposición la posibilidad de comunicación descentralizada, cuyas ventajas se han demostrado en la práctica en muchas dinámicas de red, desde el ámbito empresarial hasta las experiencias ciudadanas.

**La Web o World Wide Web:** Se refiere a la «telaraña mundial» que en la Internet enlaza textos, cuya principal –e innovadora– característica es el hipertexto; esto es, el sistema de enlaces, basado en un código universal, que ofrece una gran facilidad para crear conexiones entre documentos, datos, referencias, iniciativas, espacios, objetos multimedia, etc. Cada uno de estos items puede ser localizado mediante su dirección única, o URL ('localizador universal de recursos', por sus siglas en inglés).

Al recorrer el ciberespacio, el internauta establece una ruta propia para acceder a los sitios de su interés. Como lo describe Antulio Sánchez (1998) «Los items informativos no están conectados de manera lineal, como en un texto de papel, sino que se extienden en conexiones hacia un laberinto interminable. Tampoco están referidos a datos adscritos a una memoria específica, ya que los documentos están diseminados en distintos servidores ubicados en diferentes regiones del planeta. De esta forma, navegar en la Web es moverse en un 'mapa' que es tan complicado como la imaginación lo promueva, pero cada liga da paso a una serie de redes».

A diferencia del correo electrónico, en la mayoría de casos, navegar en la Web no implica una interacción entre personas. Se



trata más bien de la relación que una persona establece, desde su computadora, con otras computadoras y fuentes de información. De esta forma, la temporalidad (acceder a información nueva o almacenada) queda bajo criterio y control del individuo. La comparación analógica se asemeja a los servicios que proporcionan editoras, prensa, librerías y bibliotecas.

La facultad de establecer una infinidad de rutas de navegación está cambiando radicalmente no solo la manera de acceder a la información, sino la forma de producirla y presentarla. Como sucede con toda innovación, la tendencia es que la producción de contenidos se inicie con parámetros de los medios anteriores, para luego descubrir y explorar nuevos horizontes. Hacia adelante podemos anticipar el desarrollo de nuevos formatos que rompan con el esquema rígido, temporal y secuencial que caracteriza a los medios convencionales de comunicación.

Algunos analistas consideran incluso que, puesto que cada cibernauta puede elaborar sus propios textos con fragmentos que recoge en su recorrido por la red, asistimos a una redefinición de la relación entre autor y lector, entre leer y escribir. O en palabras de Benjamin Wooley (1993: 165): «En el ciberespacio, cada quien es un autor, lo cual significa que nadie es un autor».

La otra característica distintiva de la Web es su interfaz gráfica, con las posibilidades de incorporar diseño, ilustraciones, multimedia, alfabetos no latinos, etc. Sin duda esta facultad ha sido uno de los factores que ha motivado su gran popularidad y con ella se ha desatado la explotación comercial de la Internet<sup>7</sup>.

7 Si bien recientemente se ha incorporado la posibilidad del diseño gráfico al correo electrónico, a diferencia de la Web, éste tiende a ser un factor de estorbo, al hacer más pesado y lento su manejo y crear problemas de incompatibilidad.

Otra diferencia entre estos dos principales instrumentos de la

Internet, desde la perspectiva de la difusión de información, es que mientras el correo electrónico llega directamente a su destinatario, a un sitio Web sólo llegan quienes buscan activamente la información contenida allí. En consecuencia, las estrategias de difusión por Internet también necesitan ser diferenciadas. En el primer caso, se trata de dosificar la información para no contribuir a la sobrecarga. En el segundo caso, la masa de información –o vínculos– en un solo lugar es más bien un factor que atrae al internauta, para que encuentre lo que busca de manera ágil.

## **Y lo que faltaba: el ciberespacio**

No obstante, los instrumentos no lo son todo. El término «Internet» se utiliza indistintamente para referirse a la red mundial de computadoras interconectadas mediante redes terrestres, satelitales y/o mezcla de las dos, como también a los flujos de información e incluso a las dinámicas humanas que se generan en este espacio, por el carácter interactivo y polivalente que tiene. Y es que, a diferencia de otros sistemas de comunicación, en el caso de la Internet las demarcaciones entre el emisor, el contenido transmitido, el canal por el que se transmite y el receptor, no son siempre nítidas<sup>8</sup>. Esta confusión es uno de los factores que conlleva a un énfasis exagerado en la conectividad en sí, por encima de otros elementos que conforman la comunicación.

Por ello, muchos analistas subrayan la necesidad de diferenciar entre la «red» propiamente dicha, y lo que Michael Ogden (1998: 67 y 73) llama la «construcción social» en torno a la

8 Estableciendo una comparación con el televisor, Giovanni Sartori sostiene que, éste «es un instrumento monovalente que recibe imágenes con un espectador pasivo que lo mira, mientras que el mundo multimedia es un mundo interactivo (y, por tanto, de usuarios activos) y polivalente (de múltiple utilización) cuya máquina es un ordenador que recibe y transmite mensajes digitalizados». (1998: 53).

Internet, que según él tiene el carácter de «ágora» o «polis virtual». Otros utilizan el término «ciberespacio» para referirse a esta realidad virtual. El ciberespacio sería de hecho una nueva dimensión del espacio, no delimitada por barreras geográficas.

## **Origen de la Internet**

Al igual que las más importantes innovaciones tecnológicas registradas en las últimas décadas, lo que hoy se conoce como Internet nació en la cuna del complejo industrial-militar estadounidense, con participación de centros de investigación universitarios, como parte de los programas experimentales para mantener un sistema descentralizado de comunicación en caso de un ataque nuclear. Específicamente, fue en 1969 que apareció la primera red funcional, Arpanet, en cuyo desarrollo fue gravitante el interés y motivación de científicos y técnicos involucrados –antes que exigencia alguna de aplicación militar–, quienes prácticamente conformaron la primera «comunidad virtual» para compartir sus conocimientos y mancomunadamente ir moldeando esta nueva tecnología.

Luego se extendió al resto de la comunidad académica, donde se cultivó y floreció, precisamente, como un recurso para intercambiar información y conocimientos científicos, incluyendo, por supuesto, aquellos destinados a mejorar la propia herramienta.

En razón del potencial que ofrece para compartir libremente información, a partir de los años 80 esta tecnología es acogida por organizaciones ciudadanas para apoyar sus causas específicas, lo cual se traduce en un innovador desarrollo de aplicaciones en diversas partes del mundo, primero como carteleras locales, luego experimentando con maneras de comunicar a través de las fronteras y océanos.

En todo caso, es en estos dos espacios<sup>9</sup> que se dan los desarrollos tecnológicos que apuntalaron lo que hoy es la Internet, con la particularidad de que en ellos gravitaron de manera particular los usuarios, en la medida que desde un primer momento se impuso un sentido de intercambio y colaboración incluso para el mejoramiento del soporte tecnológico que hacía factible tal tipo de interacciones.

Fue en el año 90 que apareció la Internet con el carácter de red mundial de redes interconectadas; tres años después, el World Wide Web se ocuparía de proyectar su carácter de «vitrina mundial», desatando un boom expansivo inédito. Es cuando el sector comercial opta por entrar en esta arena y, por tanto, disputar la conducción a quienes venían piloteando el desarrollo y el manejo operativo de tal tecnología: los sectores académico, gubernamental y ciudadano. Hasta entonces, tampoco se permitía su uso para fines comerciales, existiendo para ello redes paralelas (la red bancaria, la red de transmisión de datos de las empresas telefónicas, servicios privados de correo electrónico, etc.)

En 1994, estas tecnologías adquieren la «carta de ciudadanía», cuando el ex vicepresidente de EE.UU., Al Gore, con ocasión de la conferencia de la Unión Internacional de Telecomunicaciones, UIT, en Argentina, desarrolla la propuesta de hacer de ellas el pilar de la sociedad del futuro, la «sociedad de la información», que se popularizó bajo el término de «la superautopista de información». Este proyecto prevé la incorporación de todas las redes existentes en un solo sistema. La Internet es –en escala pequeña– un modelo posible de la eventual superautopista: como

9 En América Latina, precisamente, las primeras iniciativas en la Internet se desarrollaron a partir del sector académico y de iniciativas ciudadanas (en algunos casos en alianza de ambos), lo cual resultó en un acumulado de experiencia y conocimientos en instancias ciudadanas.

espacio público sin dueños que facilita la comunicación principalmente para fines no comerciales. Mas al frente tiene un contendiente poderoso: las fuerzas del mercado que apuntan hacer de tal autoruta un gran centro comercial global bajo dominio privado.

En febrero de 1995, el Grupo de los Siete países más ricos del planeta, G7, adoptó el proyecto de «la autopista» con dos principios políticos básicos: liberalización y acceso universal. Hasta ahí un empate entre lo que es hoy Internet y la propuesta del centro comercial global. No obstante, es un hecho que los partidarios de la liberalización tienen un lobby muy poderoso; el servicio universal, no.

A partir de entonces se registra una acelerada expansión comercial en la Internet y, por tanto, de una lógica distinta a la que venía predominando en su desarrollo. Aun así, el bautizo de la Internet en el espacio ciudadano y académico ha permitido que el espacio se mantenga –hasta ahora– con el carácter de foro abierto y sin dueños, característica que poco encuadra en la lógica empresarial predominante.

Si se quiere, esta última conduce a un retorno al principio: al proyecto Arpanet impulsado por consideraciones militares cuyos atributos conllevan a una configuración en red jerárquica, centralizada, vertical y bajo control. Esto es, a reconocer el desarrollo de la Internet, mas no las lógicas y factores que gravitaron en él. Como quien dice, agradecemos el sentido colaborativo y el esfuerzo mancomunado que han permitido el desarrollo de esta tecnología, pero esto ya no va más, ahora que está en nuestras manos, las reglas las imponemos nosotros. Así las cosas, ¿será posible que la configuración descentralizada de la red de redes logre resistir a las tendencias en contrario que cuentan, sobre todo, con la fuerza de la concentración monopólica, que de manera particular se viene operando en el mundo de la comunicación?

## **Concentración corporativa**

Una de las diferencias de la actual «revolución tecnológica» en el campo de la comunicación, en contraste con las anteriores, es que por primera vez está directamente ligada con el sector de punta de la economía. Y es que el peso que han adquirido las nuevas tecnologías en los procesos de desarrollo y la globalización, y su crecimiento vertiginoso, han convertido a este sector en fuente de riqueza, apetecida por las grandes corporaciones transnacionales.

Bajo estas condiciones, se ha desatado un inédito proceso de concentración de la propiedad de las empresas presentes en el sector como mecanismo para asegurar su capacidad competitiva. Esto es, de las tradicionales estrategias de integración –horizontal o vertical– se ha pasado a las fusiones, por medio de las cuales se busca alcanzar un mayor margen de maniobra para maximizar las complementariedades o «sinergias» de las diversas divisiones, con miras a establecer un control exclusivo de la mayor porción posible del mercado.

Es así como asistimos al apareamiento de «moguls», con ramificaciones en todos los cantos del mundo, que se han conformado vía fusión de medios impresos, cadenas de televisión, TV cable, cine, software, telecomunicaciones, entretenimiento... e incluso turismo, entre otros<sup>10</sup>. De modo tal que los productos y servicios de sus empresas pueden promocionarse mutuamente en-

10 La ilustración más clara de este fenómeno lo constituye, indudablemente, la fusión entre *America On Line* (AOL), la mayor empresa de Internet, y *Time Warner Inc.*, el conglomerado de medios de comunicación más poderoso (CNN, Cartoon Network, TBS, TNT, entre otros), que al decir de su presidente, Steve Case, «será un laboratorio donde buscaremos las fórmulas para transformaciones pioneras de la industria», según reportó el *Wall Street Journal Américas* (15-12-2000) - con el sugestivo título: «Ahora sí, la combinación de medios y entre-

tre sus diferentes ramas, en búsqueda de una ampliación de sus respectivos «nichos», pues, como anota Ogden (1998: 76), «a las grandes empresas no les interesa los mercados libres; más bien quieren mercados cautivos».

El investigador de la Universidad de Wisconsin, Robert McChesney, señala que el mercado global de la comunicación ha llegado a estar dominado por las mismas ocho corporaciones transnacionales que dominan el sector en Estados Unidos: «General Electric, AT&T/Liberty Media, Disney, Time Warner, Sony, News Corporation, Viacom and Seagram, más Bertelsmann, el conglomerado con sede en Alemania».(1999: 1)

De esta manera, se ha venido configurando un panorama donde el desarrollo de la comunicación queda supeditado a las consideraciones de rentabilidad, de un puñado de megacorporaciones, por fuera de cualquier posibilidad de control público. Las consecuencias de este fenómeno son innumerables, comenzando por el hecho de que, al pasar al primer plano el criterio de ganancia económica, la función social de los medios de comunicación queda prácticamente en la cuerda floja, relegada a las conveniencias de aquel<sup>11</sup>.

tenimiento no tiene más límites»-, luego que la Comisión Federal de Comercio de los EE.UU. decidió dar luz verde a tal fusión por US\$ 110 mil millones de dólares.

11 Un signo de esta tendencia es el apareamiento, en el ámbito informativo, de neologismos muy sugerentes en el idioma que hoy domina al mundo, el inglés, como *advertorials* (contracción de *advertising* y *editorials*), *infomercials* (*information* y *commercials*), *infotainment* (*information* y *entertainment*), entre otros.

Para no abundar, remitámonos a las palabras de Gerald Levin, vicepresidente de la poderosa AOL-Time Warner, quien en declaraciones públicas reconoció que tales megacorporaciones han adquirido más importancia que los gobiernos, instituciones educativas o cualquier otro sec-

tor de la sociedad. Lo cual no es poco decir<sup>12</sup>.

Desde esta posición de fuerza, para redondear la figura, en el menú de dichas corporaciones hacia futuro lo que aparece como aspiración central es extender sus dominios al espectro electromagnético –del cual dependen los ordenadores personales, Internet sin cables, telefonía móvil, localizadores, radios y televisión para enviar y recibir mensajes–, exigiendo su privatización, habida cuenta de que hasta ahora se ha mantenido como «bien común-universal», bajo el dominio y administración de los Estados.

De modo que, bajo esta tendencia, las nuevas posibilidades y virtudes que se supone traen consigo las NTIC, se opacan y se tornan inciertas. Uno de los teóricos más fervientes de sus bondades, como es Pierre Lévy (1997), avizorando esta problemática se anticipó a señalar que el discurso del liberalismo económico, promovido entre otros por Bill Gates de Microsoft, pronostica el porvenir de la Internet como un inmenso supermercado donde prevalecerá la libre competencia en un mercado transparente (246); se pregunta, sin embargo, si el discurso liberal no sería el pretexto ideológico para la dominación de grandes grupos de comunicación que «harán la vida dura a los pequeños productores y al fomento de la diversidad» (283).

12 En la actual estructura del poder mundial, sostiene el Director de *Le Monde Diplomatique*, Ignacio Ramonet (2001: 13), el poder mediático se encuentra en segundo lugar, detrás del poder económico y financiero.



## Promesas y realidades

### **Business is business**

Concomitantemente a la acelerada expansión del carácter comercial en la Red, de la mano de las grandes corporaciones y las inversiones que sólo ellas están en capacidad de realizar, en el terreno de las ideas se ha venido extendiendo el discurso promocional-legitimador, que pone el énfasis en las oportunidades del comercio electrónico y las ventajas para el consumo (por así decir: cómo enchufarse desde la casa al nuevo milenio), antes que en los beneficios en áreas como la educación, el conocimiento, el aprendizaje permanente, la salud, la información pública transparente y la democracia, que el discurso de la «superautopista de la información» se empeñaba en destacar.

En una investigación realizada en Estados Unidos, Norman Solomon verificó que, mientras en 1995 los principales periódicos se refirieron a la «superautopista de la información» en 4,562 artículos y sólo 950 veces al «comercio electrónico», para 1999 esta relación se había invertido sustantivamente: la superautopista fue mencionada apenas 842 veces, mientras que 20,641 artículos hablaron del comercio electrónico<sup>13</sup>.

Michael Ogden (1998: 74-78) constata que son tres las «visiones» que actualmente libran una lucha por imponerse ante la sociedad. La primera, particularmente presente en la retórica gubernamental, que reivindica la «sociedad de información» poniendo el énfasis en «la primacía de la libertad individual y el compromiso con el pluralismo, la diversidad y la comunidad». La segunda es la promovida por las grandes empresas y se asemeja a lo que

13 Citado por Edward Herman (2000: 17).

es hoy la televisión, en tanto producto de consumo, con la promesa de entrar a la era de la información, mediante conexiones de banda ancha a los hogares, con la opción de 500 canales. Este discurso, según Ogden, busca «marginar las visiones alternativas mientras simultáneamente trata de calmar las preocupaciones sobre las megafusiones propuestas» entre las ramas de la comunicación y el entretenimiento. La tercera visión —que el autor llama la «transición por etapas»— coloca a la comunidad de usuarios al frente de los cambios y desarrollos de la tecnología. Enfatiza en la interactividad y prevé un desarrollo gradual de los requerimientos tecnológicos, en función del crecimiento de necesidades reales.

Ogden considera que la «ganadora» será la que mejor venda su imagen a la comunidad financiera, a las instancias de decisión y al público, si bien «el resultado mismo podría eventualmente contener aspectos de cada visión a la vez que ser completamente diferente de todas tres» (75).

Lo que no se puede esperar es que, por ser un espacio nuevo, este resultado se defina haciendo abstracción de los intereses, juegos de poder y contradicciones sociales del conjunto de la sociedad. Pero justamente lo que caracteriza al discurso dominante de la Internet es la ausencia de referencias al conflicto social. Se habla de «brecha digital», pero no se la vincula a las desigualdades inherentes al sistema social y económico en vigencia.

Es más, el discurso atribuye a las NTIC características —como la transparencia, la horizontalidad, la interactividad, la facultad de democratizar la información y la difusión, ilimitadas posibilidades para acceder al conocimiento y, por ende, al desarrollo igualitario— que no son inherentes a la tecnología, sino que son potencialidades (entre muchas otras), cuya realización depende de sus formas de implementación en el marco de un proyecto social dado.

## **La oferta del conocimiento**

Con la Internet se ha establecido la posibilidad de que cada punto conectado en la red pueda colocar todas las informaciones de que dispone. Si bien esto no necesariamente se cumple en un ciento por ciento, el hecho es que la masa de información en línea crece a un ritmo exponencial.

En su versión más simplista pero ampliamente difundida por el discurso promocional, se ha pretendido establecer que la abundancia de información es de por sí sinónimo de enriquecimiento del conocimiento, estableciendo una relación causal casi directa, entre el uso de las nuevas tecnologías que dan acceso a la masa de información disponible en el ciberespacio, y el acceso al conocimiento —y por ende a la educación y al desarrollo—<sup>14</sup>.

Si consideramos que el conocimiento es un complejo proceso humano de selección, procesamiento, discernimiento, intuición y análisis sobre la base de la experiencia acumulada, entonces, se vuelve evidente que el acceso a la información es apenas un componente. Para que la información se transforme en conocimiento, se debe disponer de ella en el momento y el formato adecuados a una determinada necesidad o contexto, y además tener las condiciones para utilizarla. Estas condiciones abarcan una amplia gama de factores socio-culturales, económicos y políticos.

Como señala Lucien Sfez:  
«la desigualdad del saber no puede ser revertida, por las virtudes de la Internet, en una igualdad general. (...) Es que la información no es el saber. Para encontrar la información adecuada, se debe disponer del conocimiento previo

14 El propio Banco Mundial, que pretende ser un «banco del conocimiento», tenía un discurso bastante parecido a éste cuando estuvo organizando la I Conferencia Global Knowledge, de 1997, si bien a la postre lo ha ido matizando.

que permita formular las preguntas pertinentes... de información» (1999: 22).

Por tratarse de uno de los equívocos inducidos por el discurso promocional de la Internet, abundemos con las precisiones que al respecto formula Sartori: «Informar es proporcionar noticias, y esto incluye noticias sobre nociones. Se puede estar informado de acontecimientos, pero también del saber. Aun así debemos puntualizar que *información no es conocimiento*, no es saber en el significado heurístico del término. Por sí misma, la información no lleva a comprender las cosas: se puede estar informadísimo de muchas cuestiones, y a pesar de ello no comprenderlas. Es correcto, pues, decir que la información da solamente nociones. Lo cual no es negativo. También el llamado saber nocional contribuye a la formación del *homo sapiens*. Pero si el saber nocional no es de despreciar, tampoco debemos sobrevalorarlo. Acumular nociones, repito, no significa entenderlas» (1998: 79; Las itálicas son del autor).

Con la ecuación *acceso=conocimiento* también se pretende colar una valorización implícita de un tipo de conocimiento «universal», el que puede ser codificado en forma de información digitalizable, como las ciencias positivas, por encima de otros tipos de conocimiento menos formales o cuantificables pero no por tanto menos valiosos. Andreas Credé y Robin Mansell (1998:11) hacen una distinción entre aquel conocimiento «formal», y el «tácito», que incluye, entre otros, la experiencia personal, la intuición o la sabiduría, que no siempre son digitalizables. Ambos tipos de conocimiento -formal y tácito- son valiosos y necesarios para las actividades humanas y el desarrollo, insisten Credé y Mansell, precisando que: «La evidencia tanto de países industrializados como de los países en desarrollo sugiere que el éxito para construir nuevas habilidades depende de la inversión continua en la infraestructura técnica y social, el cambio organizativo, la flexibilidad que favorece nuevos métodos de aprendizaje y el fortalecimiento de

las capacidades para generar y utilizar el conocimiento 'tácito' (o la experiencia local)».

De hecho, cuando se han desarrollado estas condiciones, las posibilidades de aprovechar plenamente los recursos disponibles —en Internet u otros— son susceptibles de ser mayores que cuando no se cuenta con tales bases; lo cual desmiente la idea de que el acceso a información pueda, por sí sola, desenlazar procesos de conocimiento. No obstante, cuando existan posibilidades de desarrollar estas condiciones, no cabe duda que la Internet puede ser un instrumento muy valioso para el desarrollo de conocimientos.

## **El acceso universal**

Como quedó dicho, la liberalización y el acceso universal fueron los dos componentes básicos de las políticas adoptadas por los gobiernos de los países más poderosos del mundo, agrupados en el llamado Grupo de los Siete (G7) cuando, en la reunión de Bruselas realizada en 1995, adoptaron el proyecto de la «superautopista de la información»; posteriormente han sido ratificados en la Cumbre de Okinawa (Japón) en julio de 2000, por el G8 esta vez, que ahora incluye a Rusia.

Si bien las medidas políticas concretas se han inclinado básicamente hacia la desregulación y la liberalización de los mercados concernidos con la Internet, antes que a la protección del interés general, la promesa del acceso universal —entendido esencialmente como conectividad— se mantiene de manera recurrente en los escenarios de la política internacional, como lo confirma la reciente Cumbre de las Américas (Québec, abril 2001), en tanto ingrediente legitimador de la «sociedad de la información».

Al acceso universal se lo presenta como la panacea que permitiría cerrar la brecha digital, que amenaza con ahondar las desigualdades sociales debido a que quienes están conectados a la

Internet mantienen una posición cada vez más ventajosa con relación a quienes no lo están. Por tanto, la única solución sería dar acceso a todos para que pueden gozar de las mismas ventajas. Evidentemente, este discurso hace caso omiso de las causas económicas y estructurales de las desigualdades sociales.

Pero además, como señala Lucien Sfez, el mismo concepto de universalidad de la Internet se presta a una mistificación de sus posibilidades. Se pretende que la Internet se estaría «universalizando», (o sea, que tiende a transformarse en bien de toda la humanidad), cuando, lo apropiado sería hablar de una generalización (o sea, que llega a un número grande de entes o personas). «Hablar a todos y tener acceso a todo el saber, como pretenden los internautas, sólo puede entenderse como una generalidad transformada míticamente en universal. En suma, es una metáfora», afirma el autor, quien considera que a partir de allí «comienza a invadirnos la duda respecto a la capacidad de la red Internet de servir a la democracia, es decir, a la libertad y la igualdad que definen sus entornos». Cuanto más que para poder acceder a este espacio hay que pagar un «peaje». (1999: 21-22)

Para la consecución de la meta del acceso universal, a los gobiernos se les asigna la tarea de crear el terreno propicio para el desarrollo privado y público de los sistemas nacionales y global de información. La implementación, en cambio, se deja cada vez más en manos del sector privado, al cual lo que le importa son los estratos sociales con posibilidades de convertirse en consumidores de servicios y usuarios de aplicaciones. Ello implica que, en la práctica, se pretende llegar a esta universalidad mediante mecanismos de expansión que no favorecen la igualdad de condiciones, ya que las leyes del mercado se inclinan hacia quienes pueden pagar y excluyen a quienes no. Vale decir, una universalidad singular, retórica, pues sólo contempla a unos pocos, diluyendo la noción de ciudadanía para dar paso a la figura de consumidores.

En esta línea, obviamente, queda fuera de juego cualquier posibilidad de propiciar la creación de mecanismos para que los sectores ciudadanos puedan incidir en la definición de políticas. Calificada como una área técnica, la toma de decisiones frente a las NTIC se torna en una prerrogativa de «expertos» e «inversionistas». Esto es, un coto cerrado donde la intervención ciudadana simplemente no tiene cabida. Sino, ¿por qué ni los gobiernos, ni los medios de comunicación se preocupan de abrir un debate público sobre las visiones y las implicaciones sociales de la promocionada «sociedad de la información», ni admiten que existan intereses contrarios en juego, porque ignoran a los que no van en la línea de los intereses dominantes?

De hecho, el amplio acceso a las nuevas tecnologías ha sido, desde hace varios años, una demanda de sectores de la sociedad civil. Estos sectores defienden la validez de un acceso verdaderamente universal, pero para establecer una diferenciación con las posturas oficiales, algunas ponen el énfasis en el «acceso democrático» o «acceso equitativo»<sup>15</sup>, concepto que busca tomar en cuenta los factores de desigualdad de condiciones, no sólo en la conectividad, sino también en lo que tiene que ver con el punto de partida –condiciones iniciales–, las posibilidades de uso de la información, de compartir conocimientos, entre otras.

Esta demanda es una respuesta a las evidencias de que la brecha tecnológica, consecuencia directa de las otras brechas sociales y geográficas, pueda también a su vez profundizarlas. Se teme, con cierto fundamento, que a medida que las actividades de punta en la economía, la educación, e incluso algunos aspectos del ámbito político y social, comiencen a desplazarse hacia el ciberespacio,

quienes no tengan acceso corran el riesgo de quedar rezagados en términos de desarrollo y participación democrática. Como seña-

15 Ver Gómez y Martínez, (2001: 9)

Ian Gómez y Martínez «La distribución desigual de poder puede continuar aumentando en el mundo real, gracias a su fortalecimiento en el mundo virtual» (2001: 10). Una respuesta solamente desde las NTIC no podrá cambiar estos desequilibrios.

## **La información como mercancía**

Mientras, por un lado, el discurso oficial de los gobiernos del Norte e instancias multilaterales reconoce que la Internet tiene un potencial para hacer fluir una cantidad ilimitada de informaciones, destacando su disposición para que todos y todas puedan tener libre acceso a ellas y a los conocimientos que se difunden, por otro, son ellos mismos quienes se muestran más empeñados en establecer marcos regulatorios que contradicen tales propósitos. En particular, el que se refiere a los derechos de propiedad intelectual, que incluye patentes y derechos de autor (copyrights), cuyo cometido central es salvaguardar los intereses de los inversionistas más que proteger a los inventores, autores o al bien público.

Una de las particularidades especiales de la información es que es fácil de copiar y compartir. No importa si se presenta bajo el formato de libros, videos, software, CDs... o si se trata de ideas, diseños, invenciones o datos genéticos. Como éste es el punto flaco del negocio de la información, para preservar las super-ganancias de las corporaciones involucradas en el sector —muy pesadas, por cierto—, la salida desde las instancias de poder ha sido volcarse al ámbito de las regulaciones, vía derechos de propiedad intelectual, para establecer a lo largo y ancho del mundo un marco legal basado en un nuevo sentido de propiedad que beneficia sobre todo a los monopolios.

De imponerse esta lógica, se corre el riesgo de que el acceso a cierta información sea privatizado y que se restrinja el uso público de las bases de datos para fines culturales, educativos o científicos.



Tales intentos ya se han expresado en las discusiones sobre derechos de propiedad intelectual que los Estados llevan a cabo en la Organización Mundial de la Propiedad Intelectual, OMPI. La Unión Europea, por ejemplo, aplica, desde 1996, una normativa «sui generis» a las bases de datos: ya no fundamenta los derechos de autor en la originalidad, sino en los «recursos económicos invertidos y/o tiempo, los esfuerzos o la energía dedicados». Esta normativa permite la privatización de las bases de datos en virtud del derecho de propiedad intelectual, prohibiendo la extracción y la reutilización de información durante 15 años; quien desee acceder a la información debe pagar los precios que fijen los nuevos monopolios del conocimiento.

De acuerdo a las reglas del mercado, el tipo de información y conocimiento regidos por los derechos de propiedad intelectual, tiene un valor mayor que los conocimientos locales o particulares, y el que proviene de los centros de poder vale más que el de la periferia. Ello no impide que la misma información pueda cambiar de categoría, como es el caso de los conocimientos indígenas sobre la biodiversidad, que sólo adquieren «valor» cuando son patentados por empresas transnacionales.

No obstante, el propio desarrollo de la Internet, por la forma como se ha dado —usuarios, científicos y técnicos compartiendo conocimientos para mejorar cada vez más la tecnología—, va a contracorriente de este concepto de la información como bien privado. La gratuidad de la mayoría de fuentes de información en este medio, la gran facilidad de copiar y reproducirla infinitamente, y la ausencia de fronteras geográficas en el ciberespacio, entre otras, son una expresión clara de tal recorrido.

Entre la mercantilización y la naturaleza misma de la información, como se ha dicho, hay una evidente incompatibilidad. Es por eso que se ha mantenido abierto un largo debate, que llevó,

entre otros, al padre de la cibernética Norbert Wiener, a señalar que el tratamiento de la información como mercancía sólo podía terminar en un impasse; el valor de la información es primero un valor no mercantil, ligado por una parte a su capacidad de circulación y por otra a su transparencia. Wiener se empeñó en demostrar los absurdos y disfunciones del monopolio privado de la información, sobre todo en relación a la información estética y la científica, que necesariamente dependen de un trabajo colectivo. Comentando a Wiener, Jean Lojkin (1992: 14-15) señala que «La información así creada, que se basa en un trabajo cada vez más colectivo, no puede conservarse, mucho menos enriquecerse, si es apropiada privadamente: pierde su 'valor' (de uso), siguiendo la ley de la entropía, si simplemente es acumulada, almacenada como una mercancía».

En esta línea de pensamiento, por ejemplo, se inscribe el movimiento pro «soft libre», que tiene en el «Linux» a su referente más conocido<sup>16</sup>, y que en los últimos tiempos ha marcado puntos importantes: varios gobiernos han sancionado –o están a punto de hacerlo– disposiciones legales para implantar su uso en las diversas instancias públicas –salvo cuando no haya más opción que utilizar el software propietario–; a la vez que empresas del sector, como IBM y Samsung, se han volcado hacia esta corriente.

El soft libre, a diferencia del propietario, no sólo está libre del pago por licencia sino que su desarrollo no está controlado por una sola compañía. Esto es, la licencia de propiedad de un soft libre no permite restringir su transferencia, distribución, utilización e incluso alteración de las carac-

16 Linux posiblemente sea la expresión más destacada de las comunidades colaborativas que han nacido en la cuna de la Internet. Impulsada inicialmente por un estudiante universitario finlandés llamado Linus Torvalds, se convirtió en un espacio donde confluyeron programadores de software voluntarios de todo el mundo, para desarrollar tal programa, a

terísticas originales. Así, nadie queda a merced de nadie, y todos pueden trabajar para perfeccionar las funciones deseadas, a condición de compartir sus innovaciones. Por tanto, se contrarresta la práctica de los detentores de programas propietarios que sistemáticamente «renuevan» sus versiones, por lo general para introducir «exquisiteces» que no interesan a la mayoría de usuarios a fin de promover nuevas ventas del viejo producto. Además, disminuye la necesidad de tener que comprar nuevos equipos para satisfacer las exigencias técnicas de las sucesivas versiones del mismo software colocadas en el mercado.

De modo que, mientras por un lado el discurso oficial habla del libre acceso a la información y al conocimiento, por otro, los poderes fácticos que gravitan en sus políticas –las megacorporaciones– más bien pujan por restricciones, en tanto los movimientos ciudadanos simplemente tratan de hacer que la retórica se traduzca en realidades. Y es en esta relación de fuerzas en presencia –desiguales por cierto– que las regulaciones legales podrían establecer la diferencia en favor de las fuerzas del mercado. Tal el caso de los proyectos de ley, en discusión en varios países, que para proteger al e-comercio pretenden establecer normas que de un tajo pueden acabar con los servicios de información libre «on-line». De prevalecer esta tendencia, ¿será entonces que en el futuro la

Internet nos reservará como opciones, sea una información gratuita, pero banal, o una información de calidad, pero cara?

disposición de quien lo quiera y con la posibilidad de que cualquiera pueda modificarlo para lograr un funcionamiento mejor, a condición de que las modificaciones sean compartidas al resto de la comunidad. Según la encuestadora IDC, Linux fue el sistema operativo que más creció en el 2000.

### **Mayor democracia: ¿para quiénes?**

El ex-vicepresidente de los Estados Unidos Al Gore (1994),

en su defensa de las bondades de las NTIC, que dio el tono al discurso oficial de la «sociedad de información» destinada a inaugurar «una nueva era ateniense de la democracia», sostuvo que: «La infraestructura global de comunicación no será solamente una metáfora de la democracia en funcionamiento, sino que alentará realmente el funcionamiento de la democracia, al realzar la participación de la ciudadanía en la toma de decisiones. Favorecerá la capacidad de las naciones a cooperar entre ellas».

Los defensores de la «ciberdemocracia» pronostican una gran expansión del ejercicio de la libertad de expresión y de la participación ciudadana, mediante consultas en línea que orientarán las decisiones políticas: el voto ya no sería cada cuatro o cinco años sino una actividad cotidiana, lo que prácticamente implicaría la evaporación de toda mediación social en el ordenamiento democrático. Para fines prácticos, es en éste plano donde se juega retóricamente con la ecuación información=conocimiento.

Por lo general, este discurso pasa por alto que la libertad de expresión no implica simplemente poder hablar o pronunciarse frente a opciones predefinidas, sino que para ser efectiva, exige que se pueda articular un discurso, elaborar propuestas, confrontarlas y debatir con otras, y hacerse oír a través de medios de difusión pública. Y que para poder formar una opinión ponderada, a fin de incidir en las decisiones públicas, se necesita estar debidamente informados, lo cual implica contar con medios de comunicación pluralistas, independientes y socialmente responsables.

Al respecto, en su exploración sobre el advenimiento en Estados Unidos de la «república electrónica», Lawrence Grossman (ex-presidente de NBC News y del Public Broadcasting Service de EE.UU.) advierte sobre el peso excesivo que tienen las consideraciones de rentabilidad mediática para determinar el diálogo público: «La creciente disparidad en la calidad de la información dispo-

nible para algunos ciudadanos, comparado con otros, tiene un efecto corrosivo en el proceso democrático deliberativo, en la capacidad de la gente de formar juicios bien fundados, y en la fe del público en la integridad del sistema político» (1995: 182). Grossman expresa asimismo preocupación por los riesgos de una democracia que dé demasiado peso a una opinión pública instantánea, poca ponderada, mal informada y fraccionada en grupos de presión monotemáticos. Concluye que «es esencial dar pasos urgentes para mejorar la calidad de la deliberación ciudadana en la esfera pública» (1995: 189).

¿Será cierto que la Internet se establecerá como espacio de información pluralista y de debate público? Si bien en sus inicios despertó esperanzas en este sentido, como señaló en una ponencia ante la OIT, en 2000, el presidente de la Federación Internacional de Periodistas, estas esperanzas se han venido desplomando en el corto período de tres años, pues: «los actores que dominan los medios de comunicación tradicionales dominan cada vez más los medios en línea. En casi todos los países, los sitios más visitados pertenecen a los medios tradicionales. Cerca del 80% de los creadores de contenidos en línea son empleados por las compañías de los viejos medios». (Citado por Modoux, 2000).

Así, si bien es cierto que la Internet alberga también a voces y medios plurales, independientes y alternativos, y que éstos tienen posibilidades inéditas de vincularse, animar debates y alcanzar nuevas audiencias, estos espacios bien podrían quedar arrinconados frente al poder de difusión de los medios tradicionales, cuyos contenidos, en la mayoría de casos, son orientados por las demandas del mercado, lo cual, como comenta Grossman (1995: 215), «limita severamente la calidad de información y diversidad de ideas. Ve a la gente como consumidores, no como ciudadanos. Favorece las audiencias con dinero para gastar. El mercado responde a las exigencias de los anunciantes... Tiene poco incentivo para satis-

facilitar la necesidad pública de educación cívica e información seria sobre los asuntos públicos y temas controversiales».

### ... ¿O mayor control?

Cuando se habla de las implicaciones de las NTIC para la democracia, lo que poco se comenta es que las características propias de éstas también se pueden prestar ventajosamente para fines poco o nada democráticos, como la violación sistemática a la correspondencia privada, o el almacenamiento y venta, sin pedir permiso, de datos personales. Estas tecnologías prestan facilidades inéditas para rastrear el comportamiento, los gustos e intereses, las relaciones y demás datos íntimos de las personas, facultad que está siendo explotada tanto por gobiernos como por empresas. También facilitan enormemente las actividades de espionaje (político o empresarial), además de la vigilancia y control sobre la ciudadanía. Algunos de estos aspectos de las NTIC, ausentes del discurso promocional, son de hecho parte integrante de los proyectos oficiales; y no estamos hablando necesariamente de regímenes autoritarios, sino de los propios gobiernos occidentales democráticos.

No pocos escritores han evocado, a este respecto, la imagen del **Big Brother** (Gran Hermano) de George Orwell; pero a diferencia de la novela orwelliana que tiene como escenario un sistema altamente centralizado, el de la actualidad es policéntrico y todo indica que las actividades de vigilancia se llevarán a cabo de manera sigilosa y con la colaboración (mas no el consentimiento) de la población, que utiliza entusiastamente los instrumentos puestos a su disposición, sin preguntarse quién está mirando.

El caso de la red de espionaje «Echelon» ha puesto en evidencia las inéditas posibilidades de espionaje que se abren con las NTIC. Una investigación del Parlamento Europeo confirmó la existencia de esta sofisticada red de espionaje a las comunicaciones que ope-

ra a escala mundial. En operación por lo menos desde 1988 (algunas fuentes mencionan que sus antecedentes remontan incluso a un acuerdo de 1948), el Echelon fue montado por los países anglosajones (Estados Unidos, Gran Bretaña, Canadá, Nueva Zelanda y Australia), bajo el mando y ejecución de la Agencia Nacional de Seguridad (NSA) estadounidense. Cuenta con una poderosa infraestructura que es capaz de interceptar, mediante satélites –se estima que al menos 120–, flotas de aviones militares, submarinos y otros medios, prácticamente cualquier información transmitida por correo electrónico, fax y teléfono desde cualquier punto del planeta. Potentes computadoras rastrean las comunicaciones en búsqueda de palabras claves, frases, personas y lugares, pero también pueden controlar sistemáticamente las comunicaciones de ciertas fuentes preidentificadas.

Diseñado para recolectar informaciones de inteligencia durante la guerra fría, el informe europeo demuestra que Echelon está siendo utilizado para intervenir comunicaciones personales y comerciales. En el primer caso, hay evidencias de espionaje, entre otros, a organismos de derechos humanos. En cuanto al espionaje comercial, se ha denunciado casos donde empresas norteamericanas han arrebatado grandes contratos a concurrentes europeos, gracias a la obtención de información confidencial, como el caso, en 1998, de la firma estadounidense Raytheon, que obtuvo un contrato que la francesa Thomson lo tenía casi asegurado, para la venta de radares a Brasil para el Sistema de Vigilancia de la Amazonía (SIVAM).

Los países miembros de la Unión Europea, por su parte, desde 1995 han implementado el programa de espionaje Enfopol, y se aprestan a aprobar un cuerpo regulatorio que, entre otros puntos, dispone que cada llamada telefónica, fija o móvil, cada fax, cada mensaje electrónico, todo contenido de las páginas Web y toda utilización de la red, se produzca donde se produzca y la efectúe

quien la efectúe, quedará debidamente registrada, archivada y disponible por espacio de al menos siete años.

En Inglaterra, con la legislación para prevenir el crimen internacional aprobada en el año 2000, muchas de esas disposiciones ya se encuentran en vigor, como es la facultad otorgada a los cuerpos de seguridad para poder interceptar las comunicaciones electrónicas sin orden judicial y la obligación de los proveedores de servicios Internet de entregar la clave de los mensajes encriptados de sus usuarios, a pedido de las autoridades.

En Estados Unidos el «soplónaje electrónico» es practicado en forma intensa, tanto por las empresas como por las agencias de seguridad del gobierno, para vigilar a grupos y movimientos que son percibidos como una amenaza para el sistema. «Al menos el 70% de los empleadores mayores, monitorean el correo y el uso de internet de sus empleados, mantienen cámaras de video ocultas y vigilan el movimiento de los obreros en los centros de trabajo» (Velásquez, 2001). Por lo general coinciden los servicios de espionaje de los patronos y de la policía y ambos actúan en función de su objetivo de mantener a los centros de trabajo «libres de sindicatos».

Otra amenaza que se cierne para la ciudadanía es la compilación de bancos de datos con información personal, que podría prestarse a la violación de derechos de privacidad, o el riesgo de errores y exclusiones para quienes registran datos personales desfavorables. Estos bancos de datos también son muy apetecidos por las empresas para identificar públicos segmentados para promocionar sus productos y servicios, para lo cual los proveedores de hardware y software han intentado incluso incorporar –inconsultamente– en las computadoras personales, dispositivos que identifican al usuario y rastrean su trayectoria de navegación.

Si algunos países, como los de la Unión Europea y Canadá, se



han preocupado de legislar, al menos parcialmente, sobre los derechos individuales en este plano, en otros en cambio no existe ninguna protección. Mathieu O'Neil advierte contra la eventualidad de que la vida privada de las personas se convierta en mercancía. El derecho a la privacidad se vendería a un precio a quienes puedan pagarlo. Asistiríamos al advenimiento de «un mercado de la vida privada, donde los internautas afanosos de discreción pagarán un fuerte precio por la seguridad de sus datos» a su proveedor de servicios, mientras que «los menos ricos, tenedores de informaciones confidenciales 'de segunda clase' serán naturalmente pobres en intimidad» (2001: 25).

Sin embargo, debido al carácter descentralizado y multifuncional de Internet y las circunstancias en que se desarrolló, hasta ahora no ha podido ser controlada, convirtiéndose en un espacio de disputa, en el que están presentes tanto poderosos intereses políticos, financieros y comerciales que pugnan para que sus principales funciones sean vigilar, anunciar y vender (Ramonet, 2001: 21), como intereses ciudadanos y democráticos que aspiran a convertirla en un instrumento al servicio de la democracia, el desarrollo sustentable, la ciencia, cultura, la educación y la salud.

Justamente frente a los intentos, por un lado, de invadir la privacidad ciudadana, y por otro, de comercializar la Internet al punto de someterlo todo a criterios mercantiles, está surgiendo un nuevo frente de luchas sociales que apuntan a preservar la libertad de información y la privacidad de la ciudadanía en el ciberespacio<sup>17</sup>. En este marco existen un sinnúmero de proyectos e iniciativas democratizadoras de la Internet. No obstante, estas propuestas tienen poco eco en los medios de comunicación de manera que el debate casi no llega al escenario público.

17 Tal es el caso de «Internet Rights Charter» de APC, (2001).

## La brecha del desarrollo

¿Se puede pescar con un computador?, se preguntaba Frei Betto (2001a) en un artículo sobre la pasada Cumbre del G8 en Génova, señalando: «Si un hombre tiene hambre, denle una caña para pescar» reza un proverbio, ahora modificado por la globalización: «denle un computador». Y llenen las bolsas de las naciones exportadoras de tecnología cibernética». Para luego acotar que la desconfianza de los críticos de este selecto club se debe a que sus miembros no están «dispuestos a tocar ningún punto que signifique reducción de riqueza para sus naciones. Por eso, el computador es presentado como la nueva caña de pescar...».

En efecto, con el reverdecimiento del tecnologismo —que considera que la aplicación de una tecnología innovadora puede resolver los diferentes problemas del género humano— en la agenda oficial del desarrollo se ha tornado predominante el enfoque según el cual con el acceso a las NTIC, los países «atrasados» podrán rápidamente acelerar el paso para ingresar al mundo de la modernidad, que hoy se ha tornado en equivalente de «sociedad de la información».

Para que este tránsito se concrete, la condición es que tales países, disciplinadamente, adopten todas las medidas del caso para dejarse conducir por «la mano invisible del mercado», comenzando con las privatizaciones y la desregulación de las telecomunicaciones, medios de comunicación y servicios de información, y la adopción de dispositivos legales sobre propiedad intelectual, de acuerdo a los parámetros fijados en foros y acuerdos multilaterales (OMC, BM, UIT, OMPI, etc.), dejando de lado, por tanto, cualquier consideración que remita al concepto de desarrollo nacional y al de Estado-nación mismo.

Bajo el argumento de que éste es el curso inexorable de los

tiempos, aunque de por medio estén consideraciones políticas de severas implicaciones, su tratamiento básicamente ha logrado imponerse como un asunto técnico: ampliar la conectividad para abatir o cuando menos reducir la «brecha digital». Operación que, consecuentemente, garantizaría iguales oportunidades al conjunto de países y personas para que puedan beneficiarse de las ventajas de las NTIC. Al límite, se trataría de un asunto de «enchufes» y accesorios del caso, con el supuesto de que el resto llegará por añadidura. Oportunidades evidentes para que las corporaciones del sector hagan buenos negocios, posibilidades futuras para los demás<sup>18</sup>.

Cierto es que el tema de la conectividad tiene una gran importancia y merece una atención particular, habida cuenta que una mayoría del planeta todavía no tiene acceso a una línea telefónica —pese a que han pasado más de cien años desde que se abrió este servicio—, sin la cual no se puede ingresar al mundo de la Internet; el PNUD (2001: 45) estima que «en los países menos adelantados» apenas hay una línea telefónica estacionaria «por cada 200 personas».

Sin embargo, la cuestión de la conectividad, por importante que sea, apenas es un componente de la problemática. Cabe preguntarse, entonces, ¿por qué ese sobredimensionamiento? La razón: por la primacía que ha adquirido esa visión del desarrollo que pone énfasis en la inserción internacional (sobre todo económica), antes que en consideraciones sociales. Y como la Internet

18 De los varios antecedentes que existen en la relación tecnología y desarrollo, recordemos la «revolución verde» que, con una lógica basada en la primera benefició enormemente a la agroindustria, casi aniquiló al campesinado, contaminó a diestra y siniestra, bajo el supuesto que eliminaría el hambre. Las cifras indican que hoy el número de personas que padecen este flagelo en el mundo ha crecido, no por falta de alimentos, sino por la forma cómo se los distribuye.

constituye la infraestructura indispensable para habilitar tal inserción, lo que importa es que los «puntos hábiles» se conecten. Una lógica que conlleva a configurar un panorama donde la mayoría de los países del Sur quedarán a la deriva —excluidos—, los que «califiquen» cuando más podrán conectarse desde «zonas francas» o desde las cúpulas de poder económico y político; sin que esto exima que en el Norte también queden amplias regiones segregadas, sobre todo las zonas rurales.

Tan es así que, en el plano de la comunicación, lo que destaca en los programas de los organismos oficiales más relevantes a nivel internacional respecto a las NTIC, es el carácter de «canal» que se le asigna a estas, por sobre otros atributos. En una indagación realizada por Karin Wilkins y Jody Waters (2000: 59), sobre el enfoque de los organismos multi y bilaterales respecto a las nuevas tecnologías de comunicación en 40 proyectos sostenidos por ellos, se constata que: «Por lo general, en el discurso del desarrollo sigue dominando un enfoque centrado en la transmisión para entender el valor de las tecnologías de comunicación. Cuando se las concibe como herramienta para canalizar información, las computadoras no son vistas como algo que facilite la producción de sentidos. Este modelo subordina a los ‘participantes’ de los proyectos a un rol pasivo que se limita a recuperar información de fuentes existentes, en lugar de propiciar un rol más activo para elaborar contenidos a fin de articular comunidades o resistir a agencias poderosas. Al circunscribir la interacción mediada por computadoras a una forma para acceder a información existente, más que para crear nuevos productos culturales, ese discurso pierde el potencial transformador de las nuevas tecnologías de comunicación».

La necia realidad, por acción de las fuerzas que gravitan en ella, empero, ha terminado por señalar que el mundo es más complejo, pues está lleno de contradicciones. Y es así como, en las

esferas oficiales, de a poco ha comenzado a abrirse el debate en esta materia, sobre todo a partir de las lecturas para entender el alcance de la llamada «brecha digital», tanto entre Norte y Sur como al interior de las sociedades.

Sacando en limpio lo que se ha avanzado en esta materia, se puede decir que el indicio real es que quienes estarán en mejor posición para beneficiarse de las ventajas de las nuevas tecnologías y del acceso a nuevos recursos de información y conocimientos, son quienes de antemano tienen mejores condiciones. Es lo que constata el Informe 1999 del PNUD, en relación a las NTIC: «La sociedad de la red

### **La brecha digital**

*La brecha digital abarca una variedad de dimensiones: geográfica, demográfica, socio-económica, cultural-lingüística, de género, etc. Expresada sintéticamente en cifras, según el «Informe de Desarrollo Humano 2001» del Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo, entre 1998 y 2000, el porcentaje de la población mundial conectada a Internet aumentó del 2,4 % al 6,7 %, y en América Latina del 0,8 % al 3,2 % de la población regional. En el mismo período, en EE.UU. el porcentaje de población conectada pasó de 26,3 % al 54,3 %. (42)*

*En cuanto a las diferencias sociales, el PNUD registraba que el usuario típico de Internet a escala mundial es hombre, menor de 35 años, con educación universitaria y un ingreso elevado; vive en una zona urbana y habla inglés. O sea, es miembro de una élite muy minoritaria a escala mundial. (1999: 63)*

*Al interior de América Latina también existen grandes desequilibrios: un estudio de Hilbert (2001: 12-13) publicado por la CEPAL estima, basado en algunos estudios de marketing del 2000 y 2001, que casi la mitad de la población conectada tiene menos de 25 años, (49% en Brasil, 55% en México) y cerca de los dos tercios a nivel regional tienen educación superior. La brecha de género persiste en la región, aunque se ha ido cerrando: en 1997, 76% eran hombres; para 2001, en Brasil 57% eran hombres, que pasaban 8.04 horas por mes en línea comparado con 5.5 horas para las mujeres.*

está creando sistemas paralelos de comunicaciones: uno para los que tienen ingreso, educación y –literalmente– conexiones, con información abundante a bajo costo y gran velocidad; el otro para los que carecen de conexiones, bloqueados por barreras elevadas de tiempo, costo e incertidumbre y dependientes de información que ya no está actualizada. Con la gente de esos dos sistemas que vive y compite lado a lado, las ventajas de la conexión son abrumadoras». Destaca que las soluciones exigen la elaboración de políticas de desarrollo, pues, «el mayor peligro es la creencia complaciente de que una industria rentable y creciente resolverá el problema por sí misma. El mercado por sí solo hará ciudadanos mundiales solamente de los que se lo pueden permitir». (1999: 63)

La brecha digital, en suma, es una expresión de las desigualdades socio-económicas prevalecientes, lo que no impide que si se la descuida, bien puede repercutir en un agravamiento de éstas. Por lo mismo, tampoco se puede pensar que las soluciones que se dirigen únicamente a cerrar la brecha digital, sin abordar las causas más fundamentales de las desigualdades, podrán resolver de por sí los problemas del desarrollo.

Esto es, para los países en desarrollo, el tema plantea un desafío nuevo y complejo, que al sumarse a otros que aún no han sido resueltos, como la alimentación, salud, vivienda, educación, servicios básicos, que son necesidades vitales de su población, obliga a diseñar políticas para el mejor uso de sus escasos recursos.

En esta perspectiva, hay quienes sostienen que la conectividad sólo puede responder a problemas de desarrollo si se generan las condiciones necesarias para poder sacar provecho de la información y la tecnología. Aunque no faltan otros, escépticos frente a la tecnología, que sostienen que las NTIC tienen poca o ninguna relevancia en países y sectores que no han resuelto problemas básicos como el hambre, la salud básica y el agua potable.

Diversos estudios se han dedicado a identificar los elementos necesarios para crear el «ambiente habilitador» apropiado (o «e-readiness») para que un país (o comunidad) pueda sacar provecho de las NTIC para fomentar su desarrollo, tanto en lo que tiene que ver con la implementación tecnológica en sí, como en relación a la apropiación y sistematización de información y conocimiento. Varios de ellos coinciden en señalar que no existe ninguna receta preestablecida que garantice el éxito de la aplicación de las NTIC en las estrategias de desarrollo.

El «Informe de Desarrollo Humano 2001» del PNUD aborda justamente como tema central las condiciones para que los países en desarrollo puedan «Poner el adelanto tecnológico al servicio del desarrollo humano», como reza el título, el cual incluye un nuevo «índice de adelanto tecnológico» para medir el potencial de innovación y aprovechamiento de la tecnología. Los componentes principales de este índice<sup>19</sup> son la capacidad de innovación tecnológica (medida en patentes concedidas e ingresos del extranjero por regalías y licencias, per cápita), el grado de difusión de innovaciones recientes (nodos del Internet y exportación de productos de tecnología alta y media) y antiguas (telefonía y electricidad), y los conocimientos especializados (promedio de años de escolaridad y tasa de estudiantes terciarias matriculadas en carreras científicas). (2001: 48)

19 De acuerdo con este índice, los países de América Latina y El Caribe mejor ubicados en la escala mundial son México, Argentina, Costa Rica y Chile, situados en el grupo de «líderes potenciales». Otros 13 países de la región están ubicados como «seguidores dinámicos». (PNUD. 2001: 47)

El llamado «Digital Opportunity Taskforce» (grupo de trabajo sobre oportunidades digitales, o Dot Force, conformado por decisión del G8 en Okinawa en julio 2000), llegó a conclusiones algo similares en el informe que fue endosado por los

jefes de Estado y de gobierno de este Grupo, en Génova (julio 2001). Este documento considera que las TIC pueden iniciar un círculo virtuoso de desarrollo sustentable. Pero también reconoce que la brecha digital es «una reflexión de desigualdades existentes más amplias» y que la contribución de las NTIC al desarrollo «no es automática». (2001: 4,6,7)

Las nueve recomendaciones de acción con que concluye el informe se refieren, por una parte, a las que pueden ser tomadas dentro de los países concernidos para «crear el ambiente, movilizar consensos y fijar prioridades que darán forma al sendero de cada nación hacia la oportunidad digital»; y, por otra, al rol de la comunidad internacional para «movilizar recursos, construir relaciones de asociación, incrementar la coordinación, extender mercados, compartir innovaciones».(12) Recoge incluso algunas recomendaciones de la sociedad civil, como su participación en consultas para la determinación de políticas, o el apoyo al soft libre en los países en desarrollo.

A pesar de esta apertura de horizonte, la orientación central no ha variado: prevalecen los tópicos que refuerzan la estructura de poder vigente en el plano internacional, uno de cuyos elementos clave es el control de las tecnologías. Es por eso que, fuera de toda retórica, no ha variado en un ápice el criterio que entiende la transferencia tecnológica hacia los países del Sur como la mera transferencia de productos, mas no de los conocimientos que permitirían que una tecnología pueda ser producida y desarrollada autónomamente y en función de las particularidades específicas de estos países.

En los tiempos que corren la situación se ha complicado aún más en razón de que, por la importancia adquirida por la información y el conocimiento, se han tornado mayores las regulaciones para privatizarlos, vía las nuevas normativas de los derechos de pro-



propiedad intelectual, que incluyen a las patentes y derechos de autor. Y de manera particular en el área digital, pues los bienes digitales son demasiado fáciles de reproducir –he ahí el punto «débil» de la economía de la información–, lo cual obviamente afecta a los altos márgenes de ganancia de las corporaciones del sector.

Históricamente, la protección de la propiedad intelectual se estableció para favorecer la libertad de creación, estimulando a los inventores, y para promover los aportes para la sociedad; hoy se ha convertido en el resguardo de los países centrales y sus monopolios. Es a estos intereses que responde la estructura legal que se viene montando a nivel internacional, sobre todo a través de la OMC, con graves consecuencias para los países del Sur. El propio PNUD (1999: 57) reconoce que:

- « – En los programas de investigación privada el dinero habla con voz más potente que la necesidad.
- « – Los derechos de propiedad intelectual más estrictos excluyen a los países en desarrollo del sector del conocimiento.
- « – La legislación de patentes no reconoce los conocimientos y sistemas tradicionales de propiedad.
- « – El impulso y el ímpetu de los intereses comerciales protegen las utilidades, no a la gente, pese a los riesgos de las nuevas tecnologías».

En esta misma línea, Avinash Persaud, director administrativo de Análisis e Investigación de Mercados Globales del State Street Bank, reconoce que la tendencia actual es altamente desfavorable a los países en desarrollo. «Es de dudar -dice- que la revolución del conocimiento permita a los países en desarrollo pasar de repente a niveles superiores de desarrollo... es probable que la brecha del conocimiento amplíe las disparidades entre ricos y pobres,

lo que aprisionaría a muchas de esas naciones en la pobreza relativa». (2001)

En esta tendencia coloca el rol que cumplen las patentes, en tanto «no sólo miden la brecha de la innovación, sino que la ensanchan». «En este mundo acelerado -acota-, cada vez se necesita menos tiempo para que las ideas se conviertan en productos redituables, razón por la cual la extensión y fortalecimiento recientes de los derechos de propiedad intelectual por parte de la Organización Mundial del Comercio (OMC) semejan más un juego de poder que una evaluación económica racional. No queda claro hasta dónde debe llegar la protección a las patentes, pero sin duda ciertas tendencias refuerzan la ventaja de las compañías y los países que desarrollan las ideas patentadas. Este desequilibrio inserta una cuña más entre ricos y pobres».

Es así que, en este «juego de poder», mientras, por un lado, se refuerza la protección sobre la propiedad y control de la información y conocimientos que disponen los países del Norte, por otro, se reivindica el «libre flujo de información» o el «patrimonio común de la humanidad» para que se mantengan abiertas las nuevas fuentes de información radicadas fuera de sus fronteras, como la biodiversidad, la medicina tradicional indígena, etc.

En este plano, también entra en línea de cuenta el drenaje del capital intelectual de los países del Sur que promueven los del Norte y sus corporaciones, con la captación de científicos, ingenieros y especialistas, principalmente de aquellos vinculados a sectores de tecnología de punta. Considerando el éxodo de programadores electrónicos desde la India hacia Estados Unidos, que en los próximos años podría llegar a 100.000 personas, el PNUD (2001: 94) calcula que para el país asiático, «la pérdida de recursos ascendería a 2.000 millones de dólares anuales». Para contrarrestar tales

pérdidas, este organismo internacional propone «establecer un impuesto global».

En la medida en que para los países más ricos del mundo la prioridad en el ámbito internacional radica en la consolidación de un marco político y económico basado en el libre comercio –de ahí la importancia de la OMC y las regulaciones sobre propiedad intelectual–, todo lo que se diga por añadidura simplemente se torna una figura retórica, para esconder los enormes intereses que se mueven por detrás.

En efecto, como anota el PNUD (2001: 5), «incluso en la era de las redes, siguen siendo importantes las políticas nacionales», propuesta que también el DOT Force del G8 recoge, al igual que otras agencias multilaterales. La cuestión es que con la imposición de las políticas para achicar al Estado, se ha hecho todo para que desaparezca la idea de «políticas nacionales». Es más, lo mínimo que éstas podrían reivindicar es el establecimiento de marcos legales, administrativos e institucionales para contrarrestar los efectos de las privatizaciones y la liberalización. Pero, de acuerdo a la normativa internacional que se ha venido estableciendo en el marco de la OMC, ni siquiera ese mínimo es aceptable.

Asimismo, también se reconoce que otro elemento importante a tomar en cuenta para ingresar en la «sociedad de la información» es el de la educación, sin embargo en los países del Sur el presupuesto correspondiente se ha visto disminuido con las políticas de «ajuste». Un estudio realizado en 1997 por la Comisión de Naciones Unidas sobre Ciencia y Tecnología (UNCSTD), que explora las implicaciones de la llamada revolución de las NTIC para los países en desarrollo, anotaba que entre los obstáculos para que la información digitalizada pueda ser transformada en conocimiento pertinente para el desarrollo están: el analfabetismo y la dificultad que tienen las instituciones educativas y de investiga-

ción para adaptarse a los nuevos modos de producir e intercambiar conocimientos (Credé. 1998: 11).

Con la lógica imperante se ha creado un círculo vicioso, según el cual los países más pobres en información son también los que tienen menos posibilidades de aprovechar la información disponible, así como mayores limitaciones para su desarrollo. La promesa de la Internet para el desarrollo –en tanto se sustenta en una concepción instrumentalista que deja por fuera los factores estructurales y los condicionamientos internacionales que vertebran la historia de los países–, en el fondo no deja de ser una variante de la concepción que ha primado en las relaciones de dependencia Norte-Sur. Esto es, que los países del Sur no aspiren a ser más que mercados de los productos informativos y culturales producidos en el Norte.

Desde una perspectiva de desarrollo nacional, entre otros aspectos, para los países del Sur la incorporación de las NTIC debería ante todo orientarse a solventar urgencias básicas, como las relacionadas con la salud, la educación, los servicios gubernamentales, etc., más que a la diversión y la promoción del consumo que impera en la lógica comercial. En suma, lo que se impone es reformular la problemática, en el sentido de que el asunto no es cómo la Internet se pone en servicio del desarrollo, sino cómo los países en desarrollo, al definir sus proyectos de futuro, establecen políticas para sacar el mejor provecho de ella y, en general, de las NTIC. Sólo entonces, se verá si se puede pescar con un computador.

# La sociedad en red

## Nuevas lógicas organizativas

Con su trilogía **La Era de la Información: Economía, Sociedad y Cultura**, Manuel Castells (1999) nos ha presentado uno de los más originales y ambiciosos proyectos –y desde luego polémico– para conceptualizar la sociedad contemporánea, cuyo postulado central es que la nueva morfología social se expresa bajo la modalidad de redes. No por acaso su primer volumen, precisamente, lleva como subtítulo «La sociedad red».

Según el autor catalán, el soporte material de esta nueva configuración está dado por las nuevas tecnologías de información que constituyen la base del nuevo paradigma tecnológico, entre cuyos atributos destaca la «interconexión» y la «flexibilidad». «Esta configuración topológica, la red, ahora puede materializarse en todo tipo de procesos y organizaciones mediante tecnologías de la información de reciente disposición. Sin ellas, sería demasiado engorroso poner en práctica la lógica de interconexión. No obstante, esta es necesaria para estructurar lo no estructurado mientras se preserva su flexibilidad, ya que lo no estructurado es la fuerza

impulsora de la innovación en la actividad humana», sostiene. (1999: Vol. I, 88)

Aunque relacionada con la interacción, acota Castells, la flexibilidad tiene su particularidad en tanto remite al hecho de que: «No sólo los procesos son reversibles, sino que pueden modificarse las organizaciones y las instituciones e incluso alterarse de forma fundamental mediante el reordenamiento de sus componentes... Cambiar de arriba abajo las reglas sin destruir la organización se ha convertido en una posibilidad debido a que la base material de la organización puede reprogramarse y reequiparse. Sin embargo, debemos evitar un juicio de valor unido a este rasgo tecnológico. Porque la flexibilidad puede ser una fuerza liberadora, pero también una tendencia represiva si quienes reescriben las leyes son siempre los mismos poderes.» (1999: Vol. I, 89).

Asumiendo que la forma en red de la organización social ha existido en otros tiempos y espacios, para Castells lo nuevo sería su expansión a toda la estructura social, al punto que hoy «el poder de los flujos tiene prioridad sobre los flujos del poder. La presencia o ausencia en la red y la dinámica de cada una frente al resto son fuentes cruciales de dominio y cambio en nuestra sociedad: una sociedad que, por lo tanto, puede llamarse con propiedad la sociedad red, caracterizada por la preeminencia de la morfología social sobre la acción social.» (1999: Vol. I, 505).

El concepto de red<sup>1</sup> que utiliza, lo define así: «Una red es un conjunto de nodos interconectados. Un nodo es el punto en el que una curva se intersecta a sí

1 El concepto de red, palabra latina que inicialmente designaba al objeto, la malla para pescar, en el curso de los tiempos ha sido incorporado en diferentes disciplinas: ingeniería, hidrología, geología, medicina, arquitectura, electrónica, ciencias sociales, etc., para dar cuenta de configuraciones reticulares formadas por diversos nudos que se enlazan entre ellos a través de diversos segmentos.

misma. Lo que un nodo es concretamente, depende del tipo de redes a que nos refiramos... La tipología definida por las redes determina que la distancia (o intensidad o frecuencia de interacción) entre dos puntos (o posiciones sociales) sea más corta (o más frecuente, o más intensa) si ambos son nodos de una red que si no pertenecen a la misma... dentro de una red determinada, los flujos no tienen distancia, o es la misma, entre los nodos.

«.. La inclusión/exclusión de las redes y la arquitectura de las relaciones entre sí, facilitada por las tecnologías de la información que operan a la velocidad de la luz, configuran los procesos y funciones dominantes en nuestras sociedades.» (1999: Vol. I, 506).

Más allá de que se acepte o no el alcance paradigmático que Castells da a la red<sup>2</sup>, sí es evidente que con la expansión de las nuevas tecnologías de información y comunicación, se ha venido también anclando la lógica de red como elemento estructurante

2 En **Megatrends**, el bestseller de la década de los ochenta en EE.UU. que se refiere a «las diez nuevas direcciones que están transformando la sociedad», John Naisbitt (1984) había señalado ya que una de ellas tiene que ver con la creciente preeminencia de las redes en la organización social, debido a la «emergencia de la economía de información», que pone en jaque al esquema organizativo y administrativo basado en el modelo piramidal hasta entonces vigente. Mas, como en toda su obra, se limita a señalar que se trata de una tendencia, sin por tanto pretender formulación conceptual alguna.

de las relaciones sociales, en tanto, además de abrir nuevas posibilidades en el plano de la comunicación, se han constituido en un factor que desplaza la preponderancia del trabajo humano en los procesos productivos, estableciendo a la par nuevas lógicas organizativas en el ámbito de la producción, que se han extendido a la sociedad en su conjunto. Después de todo, como es conocido sociológicamente, las sociedades se organizan de acuerdo a las pautas de cómo lo hacen para producir.

Es así que bajo estos nuevos parámetros se están gestando nuevas formas de producción y de organización empresarial, donde el funcionamiento piramidal ha dado paso al funcionamiento en red, descentralizado y horizontal, sin que ello implique un debilitamiento de la concentración del poder. Por el contrario, a lo que se asiste es a una mayor concentración del poder, vía fusiones de las megacorporaciones, cada vez menos numerosas y más poderosas, a la par que se impone una flexibilización de la gestión dentro de las empresas y fuera de ellas.

Ahora, las grandes empresas compiten entre sí para producir con el máximo de calidad en el mínimo de tiempo, utilizando para ello a las redes globales de información, que les permiten operar las 24 horas al día, los siete días de la semana, como una cadena de valor global y continua. El «lugar de trabajo» ya no es obstáculo, pues este puede ser trasladado entre zonas horarias distintas para responder a la demanda. Por tanto, algunas empresas del Norte trasladan sus actividades a países del Sur con bajos salarios, estableciendo plantas maquiladoras o aprovechando el «tele-trabajo».

En el mundo laboral, el paradigma informacional está repercutiendo en el lugar, el tipo y la jornada de trabajo, así como en las relaciones con las empresas y los centros de producción. Ahora, señala un informe de la OIT (2000b: 1) «se ha hecho menos precisa la separación entre el tiempo de trabajo y el tiempo de ocio; también es menos clara la distinción entre el lugar de trabajo y el hogar; el aprendizaje y el trabajo se están convirtiendo en actividades cada vez más imbricadas; se han hecho más flexibles las fronteras dentro de las empresas y entre estas, y también ha cobrado mayor elasticidad entre empleo dependiente y empleo independiente».

Es indudable que este curso de los acontecimientos no habría podido darse sin los nuevos dispositivos de información y comuni-



cación: habría sido técnicamente imposible. Mas la problemática no se reduce a esa relación, tiene que ver también con el reordenamiento geopolítico que registró el mundo a finales de la década de los 80 y comienzos de la del 90, a raíz de la caída del socialismo real en Europa del Este y la implosión de la Unión Soviética, lo cual, precisamente, permitió que la economía-mundo pase de lleno bajo el comando de las corporaciones transnacionales y que se acelere la globalización.

Hemos llegado así, como anota Castells, a un mundo donde «hay ricos y cada vez más pobres, porque las redes favorecen estructuralmente a una minoría», pues se ha conformado «un poder metarreal, hecho de circuitos electrónicos automáticos en los mercados financieros globales que responden a turbulencias de información impredecibles. Hemos creado un autómatas, el mercado financiero internacional». (Reinoso: 2001)

Pero si bien el entrelazamiento de las NTIC con la «nueva economía» ha establecido una lógica particular al funcionamiento

en red, no es menos cierto que hay una tercera vertiente que, desde perspectivas distintas, ha encontrado en ésta un soporte clave para su accionar: los llamados nuevos movimientos sociales cuya particularidad, como indica Melucci (1996), nada tiene que ver con la novedad de rasgos respecto a los «viejos movimientos sociales», sino con el hecho de que están referidos –desde una posición crítica– a problemas globales, de lo cual se derivan consideraciones organizativas<sup>3</sup>.

3 Para valorar el alcance de tales movimientos bien vale señalar que sus críticas, coincidiendo con las de otras vertientes, han sido un factor importante para el tránsito del paradigma de la «mecánica», al de los «flujos». Esto es, la contraposición de categorías que, como dice Mattelart (1991: 73), hace que «a la fuerza, responda el flujo; a la rigidez, la flexibilidad; a la verticalidad, la horizontalidad; a la casualidad lineal, la casualidad circular; a la cerradura, la apertura; a la suma y yuxtaposición, la transversalidad».

Se trata de movimientos socioculturales, como los feministas, ambientalistas, de derechos humanos, de pueblos originarios, de orientación sexual, etc., que desde los años 60-70, con una visión holística del mundo, vienen cuestionando las premisas mismas de la modernidad y la civilización occidental, basadas en la tríada ciencia-razón-progreso.

En tal sentido, son movimientos críticos a la globalización neoliberal que, por lo mismo, establecen tendencias en sentido contrario –sin por ello desconocer las transformaciones estructurales registradas con tal fenómeno–, como es el caso de la afirmación de identidades –basadas en el sexo, la edad, la etnia, las nacionalidades, la religión, etc.–, de la reconfiguración de los Estados nacionales y de la ampliación del concepto de ciudadanía con la incorporación de nuevos derechos que se refieren tanto a los individuos como a las colectividades –los llamados derechos de tercera generación, como son el medio ambiente, el género, las comunicaciones, el espacio local y supranacional, la identidad étnica–.

En el plano organizativo, estos movimientos se presentan asimismo como una respuesta que rescata la solidaridad ante el efecto disgregador del tejido social que el mencionado reordenamiento económico ha traído consigo, en la medida que produce «la dispersión y la fragmentación de los grupos y clases sociales, con la consiguiente destrucción de sus antiguos referentes de identidad y de acción, tornando altamente complicada la creación de nuevos referentes, por lo que la fragmentación y la dispersión tienden a aparecer como naturales y a presentarse como valores positivos» (Chauí: 1998, 34). Naturalización y valorización positiva alentadas por el discurso neoliberal, con el estímulo al individualismo competitivo y el éxito a cualquier precio, bajo la propuesta del «sálvese quien pueda».

Es en este contexto que el movimiento obrero pierde terreno y se desvanece como una fuente importante de cohesión social y entidad dirigente de las clases oprimidas, papel que se le atribuyó durante un buen período del siglo XX. El panorama social se vuelve más complejo, fragmentado y diverso, pues mientras los movimientos sociales tradicionales decaen, otros actores colectivos emergen movidos por el deterioro de las formas de vida en el planeta (ecologistas), por las relaciones desiguales entre los géneros (mujeres), ante la exclusión social y la discriminación racial (indígenas, negros, migrantes), ante la injusticia internacional (derechos humanos, solidaridad), la militarización y la extensión de la violencia (movimientos por la paz), por la calidad de los productos y las condiciones sociales en los que son producidos (consumidores), ante la liberación de los mercados y la imposición de un modelo de agricultura transnacionalizada (campesinos pobres).

Estos movimientos no sólo proponen nuevos discursos y valores –en tanto a la histórica reivindicación por la igualdad socioeconómica añaden la que rescata la diversidad sociocultural– sino también nuevas formas de organización y actuación, reivindicando la autonomía e identidad, la descentralización y participación, las relaciones horizontales y respeto a las diferencias, en oposición a la manipulación, al control, la dependencia, las jerarquías, la regulación y la burocratización. Es en el marco de estos replanteamientos que comienza a permear la lógica de redes.

## Las redes sociales

La dinámica social de articulación reticular en Latinoamérica comienza a insinuarse en los años 70, con los movimientos de derechos humanos, de educación y comunicación popular, de la teología de la liberación, de desarrollo rural, de vivienda, entre otros.

Cobra fuerza en la década siguiente con movimientos de carácter cada vez más universal, sobre todo los de mujeres y ecologistas. Y en los '90 adquiere «carta de ciudadanía» en todos los planos, cuando el escenario de la globalización se torna incuestionable.

En este proceso, la Cumbre de la Tierra (1992), convocada por las Naciones Unidas en Río de Janeiro, Brasil, por la forma como fue organizada, abre una brecha para la irrupción de organismos de la sociedad civil en las instancias mundiales, hasta entonces un espacio prácticamente reservado para los gobiernos. Este nuevo espacio de acción, al colocar en la mesa el desafío de encontrar fórmulas de consenso para incidir con propuestas propias en las agendas y decisiones oficiales, es un factor que contribuye a estimular y potenciar dinámicas convergentes entre los diversos actores involucrados, las cuales se han traducido en la conformación de numerosas redes regionales y mundiales, sobre todo de ONGs.

La presencia de estos nuevos actores está relacionada con la redefinición del papel del Estado que ocurre en la región. En efecto, el Estado, por obra y gracia de las políticas neoliberales, deja bajo el dominio y el arbitrio del mercado casi todas las actividades humanas, y los partidos políticos entran en una profunda crisis, en mucho a causa de la corrupción; el espacio social se fragmenta, pero no desaparece. Esto es, se crea un vacío que pasa a ser ocupado por una amplia gama de organizaciones de la sociedad civil que se articulan a través de redes y elaboran proyectos y propuestas económicos, políticos y democráticos que desafían al pensamiento dominante.

De hecho, cuando se habla de *red* en los colectivos sociales, se lo hace de la manera más diversa, que va desde aquellos que la adoptan como un mero nombre –acaso porque la moda impone–, hasta quienes la asumen como un nuevo paradigma organizativo

—sin necesariamente rebautizarse con tal nombre—, pasando por otros que se reconocen en ella bajo consideraciones metodológicas de trabajo. Si se tratara de establecer un denominador común, lo que resalta en esta amplia gama de acepciones es un rechazo a posiciones hegemónicas y el reconocimiento de los límites del accionar específico de cada organización o entidad y, por lo tanto, la necesidad de asociarse con otras afines, bajo valores compartidos, para potenciar su incidencia y alcance.

Según Larrañaga (1996: 151-152), «Una red es algo tan sencillo como un agrupamiento de personas que se mantienen en contacto y que hacen circular entre ellas ideas, datos, información, herramientas, consejos, recomendaciones, sugerencias, críticas, alabanzas. Y, no lo menos importante, cordialidad, afecto, aliento, solidaridad. Aunque haya gente a la que la parezca una bobada, sucede que una de las funciones más importantes que cumple una red es, sencillamente, recordar a sus miembros que no están solos en el mundo, que hay en el mundo gente como ellos».

El brasileño Mance, por su parte, considera que es necesario comprender a las redes como fenómenos complejos y no sólo mecánicos o dialécticos, a fin de hacer comprensible «su potencial carácter revolucionario», en tanto las redes de colaboración solidaria pueden permitir la construcción democrática de una alternativa post-capitalista viable a la globalización en curso. En esta perspectiva, sostiene: «La idea elemental de *red* es bastante simple. Se trata de una articulación entre diversas unidades que, a través de ciertas ligazones, intercambian elementos entre sí, fortaleciéndose recíprocamente, y que se pueden multiplicar en nuevas unidades, las cuales, a su vez, fortalecen todo el conjunto en la medida en que son fortalecidas por él, permitiéndole expandirse a nuevas unidades o mantenerse en equilibrio sustentable. Cada nódulo de la red representa una unidad y cada hilo un canal por donde esas unidades se articulan a través de diversos flujos» (2000: 24).

Por lo general, señala Fernando Mires, las redes son tejidas por los actores sociales que las constituyen, esto quiere decir que en la «construcción de una red no hay ningún plan pre-concebido, o una lógica que la preceda, sino que son los actores, al relacionarse, que las van constituyendo», (1999: 5).

Este autor establece la siguiente clasificación de las redes sociales:

- a) Redes de identificación: las organizaciones, durante su exploración y expansión, «descubren» que en otros lugares del planeta existen organizaciones que tienen los mismos valores y objetivos, estableciendo relaciones bajo el signo de una identidad común o de semejanza.
- b) Redes de correspondencia: las organizaciones también «descubren» que existen otros actores, con los cuales no es posible una identificación mutua, pero sí una coincidencia sobre objetivos puntuales y concretos.

Es más, al interior mismo de espacios organizados se ha recurrido a la lógica de las redes para encontrar pistas de reformulaciones orgánicas de cara a las nuevas realidades. Un caso muy ilustrativo nos presenta la Unión de Trabajadores de Prensa de Buenos Aires (UTPBA) de Argentina, que, ante el agotamiento de las viejas estructuras federativas, se asume y articula como un proceso de «construcción en red», destacando las siguientes premisas:

- « Una construcción en red implica desarrollar una idea para organizarse y organizarse para desarrollar una idea.
- « Una construcción en red es la búsqueda de una organización ágil, dinámica, no burocrática, de respeto a todas las ideas y de apuesta a la síntesis y no a las diferencias.
- « Una construcción en red se hace en base a principios co-

munes y organiza respuestas comunes, para problemas que nos son comunes.

- « Una construcción en red no se entiende solamente con los problemas de la corporación, va al encuentro de otras redes, de otras organizaciones sociales, culturales, gremiales, de derechos humanos, y coloca a la Comunicación como un derecho de toda la sociedad.» (1999: 3)

El carácter de sistema abierto con que se asume la organización en red, ha conllevado también a que el sentido tradicional de las relaciones y alianzas, como expresiones de acuerdos entre entes cerrados, se reformule. Es así que ha cobrado vigencia la formulación de «red de redes», que al decir de Santana (1992: 7), «tiene la ventaja de no ser una federación de agrupaciones, con una directiva que represente a todos o que concentre a los líderes-motores de cada agrupación hasta tal punto de frenar la dinámica de cada una, en pos de un 'interés superior'. La red facilita y potencia la acción de cada sector, multiplica sus efectos sobre la sociedad y sobre el ambiente de opinión. Se constituye en fuerza visible por parcialidades y como totalidad, pero no tan sólida como para que genere roces o que reciba impactos». Además, sostiene, «Este esquema permite compartir recursos humanos o materiales; acepta la participación individual en varias agrupaciones simultáneamente, como parte, no de un todo compacto, sino de una dinámica y un proceso de metas claras globales y parciales, pero plurales».

Las redes sociales, en suma, básicamente expresan una rehabilitación de la acción política desde la sociedad. En rigor, antes que un concepto claramente definido, constituye una metáfora —como la mayoría de conceptos que hoy se manejan en las ciencias sociales—, cuyos atributos y características principales los recogemos en cuadro anexo. En todo caso, expresa una compleji-

dad que va mucho más allá de los recursos que hacen que pueda concretarse, como es el caso de la Internet. Es decir, las redes sociales no dependen ni son producto de las nuevas tecnologías de información cuya arquitectura está basada en la noción de red, pero es indudable que aquellas pueden potencializarse considerablemente con ésta, por las posibilidades que ofrecen.

## Cibercomunidades

Con Internet y su estructura descentralizada y flexible, que permite establecer interacciones sociales por encima de las distancias y las fronteras, y en tiempo real, se ha abierto un potencial enorme para que puedan dinamizarse las más variadas e inimaginables iniciativas, con todo tipo de contenidos. De manera particular, destacan las que propician la conformación de foros o comunidades de interés, que por el hecho de establecerse «online» han pasado a ser conocidos como «comunidades virtuales, digitales o cibercomunidades».

Como estas denominaciones responden ante todo a criterios de impacto manejados por el mercadeo, poco propicios a la clarificación conceptual de

<b>Redes sociales</b>	
<b>Atributos</b>	<b>Características</b>
Flexibilidad	Tejidas por actores que las constituyen. Construcción-deconstrucción permanentes.
Horizontalidad	Descentralizadas, sin jerarquía.
Interconexión	Flujos multidireccionales de información.
Articulación	Posibilitan acciones colectivas
Multiplicación	Potencian a fuerzas aisladas y dispersas.
Intercambio	Se fundamentan en valores compartidos.



los términos, bien cabe una digresión para despejar una confusión muy generalizada: la que se da entre la desmaterialización, resultante de la «revolución digital», y lo virtual, que es una nueva dimensión facilitada por aquella. Esto es, lo virtual no expresa una realidad inmaterial, sino un estado potencial que puede concretarse en determinadas condiciones. Tal el caso de una transacción financiera –muy común en el e-comercio– que se establece considerando las ganancias posibles, pero que sólo se realiza al momento de la venta de los títulos respectivos. En tal sentido, para retomar el punto que nos ocupa, la Internet no es un sitio virtual, es muy real, aunque inmaterial.

Entonces, al margen de como se denomine a las «comunidades» que se configuran con la utilización del Internet, el hecho es que se trata de un fenómeno nuevo que se expresa a través de las modalidades más variadas, pero, de acuerdo a Colle, se las puede agrupar en dos tipos: a) «la seudo-comunidad (permanente o transitoria): formada por todas las personas que usan con cierta frecuencia un mismo ‘canal’... En su nivel mínimo de interacción, puede ser comparada con la «comunidad» de los suscriptores de una revista lo cual, evidentemente, cumple muy poco con lo que implica el concepto de ‘comunidad’ en términos sociales», y b) «la comunidad digital formal: En este caso encontramos muchos de los componentes que caracterizan una verdadera comunidad social: objetivos, valores, lenguaje y experiencias comunes, así como un cierto espacio, aunque éste es la red y no un espacio físico limitado.» (2000: 1-2).

En todo caso, más allá de las modalidades y medios empleados, lo que queda en claro es que prevalece la relación humana en tanto las personas no han dejado de ser un animal social. De ahí que respecto a esta realidad desterritorializada –donde la geografía circunscrita al mundo físico ha dado paso a una «geografía social», que tiene como referente al «ciberespacio»–, se ha entabla-

do un debate muy intenso que va a la par de las serias interrogantes que ella coloca, particularmente en lo que tiene que ver con sus implicaciones sociales y culturales<sup>4</sup>.

Desde una perspectiva proactiva, se ha venido configurando una corriente que relativiza la relevancia del tema «comunidades virtuales» al hablar de la relación sociedad y nuevas tecnologías de comunicación e información, en tanto considera que éstas tan sólo constituyen la infraestructura de lo que puede ser la «sociedad de la información» y, por lo tanto, lo que importa es ocuparse de la transición.

«Una infraestructura no forma por sí sola una sociedad. Es la condición *sine qua non*, pero no suficiente. Cada vez más comienza a plantearse en *Internet Society*, la sociedad que agrupa a los diseñadores de la red, que el problema no está ya tanto en *Internet* sino en la *Society*. El

4 ver Robins y Webster (1999), Lévy (1997), entre otros.

*No existe un modelo único de redes ciudadanas, sostiene Manuel Sanromá (1999), quien tras «un viaje temporal y espacial por las diversas experiencias» establece los siguientes trazos comunes:*

- « Un reconocimiento de unos derechos básicos a la información y la Comunicación para todos los ciudadanos. La red ciudadana garantiza estos derechos que van desde el acceso a informaciones locales hasta el acceso completo a Internet pasando por la posibilidad de tener una dirección de correo electrónico gratuito (que al estar ligada a la red ciudadana le confiere a esta dirección una referencia local).
- « El establecimiento de fórums de discusión de interés para la comunidad a la que sirve; estos fórums están a veces organizados y/o moderados por voluntarios.
- « El fomento de la participación de los ciudadanos en la organización y gestión de la Red; en muchas ocasiones las redes ciudadanas se sostienen en gran medida sobre el trabajo y la colaboración voluntaria.

peso comienza a variar de la tecnología computacional a la tecnología social, económica y cultural.», señala Artur Serra (1999), Coordinador del Centro de Aplicaciones de Internet de la Universidad Politécnica de Cataluña. Para luego añadir: «El reto en las próximas décadas será saber qué ponemos en esta infraestructura. Qué

### **Redes ciudadanas**

« *Promover la facilidad de uso: la tecnología no es un fin, sino un medio.*

« *Relaciones con la administración local: las redes ciudadanas no son simples entidades virtuales sino que por el mismo hecho de sus raíces geográficas en sociedades democráticas, reconocen las entidades tradicionales de gestión social como privilegiados interlocutores y actores en la vida local.*»

*Acotando que también se puede identificar cinco compromisos, comunes a cualquier red ciudadana:*

« *Compromiso de acceso: se entiende la red ciudadana como un servicio público y por tanto un derecho de todos los ciudadanos.*

« *Compromiso de servicio: los servicios proporcionados por una red ciudadana deben tener una calidad comparable a otros servicios proporcionados por entidades privadas.*

« *Compromiso de democracia: una red ciudadana no debe estar ligada a una opción política o a una visión social concreta y debe fomentar la libre partici-*

*pación de todos los ciudadanos.*

« *Compromiso de globalidad: el énfasis de las redes ciudadanas en los servicios y en los contenidos locales no les hace olvidar su inclusión en una realidad nacional e internacional. Una constante de las iniciativas ligadas a las redes ciudadanas es la coordinación inmediata desde su nacimiento con otras iniciativas similares en su región, en su país y a nivel internacional. En este sentido es también una constante el espíritu de copyfree (libertad e inclusión promoción de la copia de experiencias) frente a un copyright que nunca pretenden detentar.*

« *Compromiso de futuro: si bien en ocasiones las redes ciudadanas nacen como experimentos, su objetivo es la sostenibilidad del modelo, la adaptación a las nuevas tecnologías que puedan ir surgiendo e implantándose y el espíritu de evolucionar manteniendo siempre el objetivo básico con el que nacen.»*

sociedad diseñamos y construimos sobre esta nueva plataforma.» Y, como una pista de respuesta, señala a las redes ciudadanas, siendo que él mismo confiesa estar implicado en el proyecto Epitelio (redes ciudadanas contra la exclusión social) sostenido por la Unión Europea.

## Alianzas globales en línea

Por el curso particular seguido por la Internet, en cuya fase inicial gravitaron iniciativas académicas y ciudadanas, que dejaron su impronta al proyectarle como un sistema descentralizado, horizontal y abierto, es la primera vez<sup>5</sup> que sectores sociales subalternos han podido acceder a una tecnología de punta en pleno desarrollo y, por tanto, incluso incidir en éste.

En esta línea, por ejemplo, se inscribe la Asociación para el Progreso de las Comunicaciones (APC), conformada en 1990 con el propósito de articular una red mundial de nodos electrónicos preocupados por poner esta tecnología al servicio de organizaciones y entidades de la sociedad civil, ofreciendo respuestas innovadoras a los países del Sur con dificultades de conectividad. Además, en la primera mitad de los años 90, APC se destacó internacionalmente por sus iniciativas de facilitación y promoción del uso de la Internet, en el marco de las conferencias mundiales de la ONU: Eco92, Derechos Humanos 93, Población 94, Cumbre Social 95, Beijing 95.

Al igual que APC, en el escenario apareció una variedad de iniciativas militantes locales y regionales, colectivas e incluso individuales, muchas conocidas y

5 La constante histórica en el mundo de la comunicación ha sido que como máximo los sectores sociales subalternos lleguen a disponer de recursos tecnológicos «abandonados» por las élites.

otras no, que en términos prácticos conllevó a que diversas organizaciones y dinámicas sociales se metan en el mundo de Internet. Por lo general bajo consideraciones muy pragmáticas: ver cómo sacarle el jugo a estos nuevos dispositivos tecnológicos que ofrecían posibilidades hasta entonces inéditas.

Con el apoyo técnico de tales iniciativas, en el ámbito social se multiplican las dinámicas orientadas a generar interconexiones entre organizaciones y entidades con intereses afines, particularmente, vía intercambio de información y foros electrónicos de discusión. Entre otras modalidades, se puede señalar las listas de interés –principalmente para compartir información sobre temas específicos entre actores que no necesariamente mantenían otro nivel de relación entre sí–; grupos de trabajo más estructurados en torno a un tema o programa común; o las dinámicas de organizaciones y redes ya constituidas que incorporaron actividades de intercambio y trabajo en línea. Como sea, lo que prevalece en esos momentos son las articulaciones de carácter sectorial o monotemático.

Los movimientos que se colocaron en la delantera para sacar provecho de estas posibilidades, fueron aquellos que ya se manejaban con una lógica de articulación en redes. Entre ellos, destacan los movimientos de mujeres, los ecologistas y, en menor medida, los de derechos humanos. Es más, tratándose de movimientos referidos a una problemática universal, fueron los más sensibles en asumir que los nuevos escenarios globalizados traen consigo exigencias también nuevas, como por ejemplo, la que tiene que ver con una mayor agilidad, fluidez, amplitud y velocidad en las reacciones y propuestas, para lo cual entra en línea de cuenta las oportunidades de comunicación que ofrece la Internet.

En el caso de los movimientos ecologistas –que en América Latina se han caracterizado por su capacidad para vincularse a

causas y sectores sociales diversos (grupos de derechos humanos, comunidades locales, movimientos de mujeres, indígenas y campesinos), bajo la bandera general de la justicia medioambiental—, su fuerza, precisamente, reside, antes que en su número, en su capacidad de interconectarse, establecer redes temáticas y fundamentar científica, ética y holísticamente sus propuestas.

Los ecologistas se destacan, además, por las estrategias novedosas de comunicación que han desarrollado, y que les han permitido ganar apoyo en la opinión pública, difundir sus mensajes a amplias capas sociales y presionar a autoridades, gobiernos, organismos internacionales y empresas transnacionales.

Muchos movimientos ecologistas son, sobre todo, movimientos de opinión pública: buscan llamar la atención general creando imágenes y acontecimientos para los medios y sobre todo para la televisión. En este sentido se enmarcan las tácticas de acción directa no violenta y los actos espectaculares de organizaciones como Greenpeace, con 6 millones de miembros y sedes en 30 países, que impresionan, provocan el debate y se convierten en su principal medio de presión. Más allá de lo acertado o no de sus prácticas, no cabe duda que Greenpeace es de las organizaciones que mejor han entendido y aprovechado la lógica mediática y las nuevas tecnologías de comunicación.

En cuanto al movimiento de mujeres, desde su resurgimiento en la segunda mitad del siglo XX, se ha articulado principalmente bajo la modalidad de red. Diverso y descentralizado, se cohesiona bajo un eje común: la interpelación a la sociedad patriarcal, que va de la mano con un cuestionamiento político del poder en sus formas actuales. Consecuente con esta postura, el movimiento, y particularmente la vertiente feminista, se ha multiplicado a partir de instancias organizativas autónomas, no-jerárquicas, interrelacionadas horizontalmente, lo que en buena medida da

cuenta de su dinamismo, a diferencia de aquellos movimientos que se construyen a partir de estructuras, y que tienden a ser más rígidos en sus articulaciones y funcionamiento.

En América Latina, donde el movimiento emergió entre los años 1970 y 80, éste tomó auge sobre todo en los 90, período en el que surgió una gran cantidad de redes, nacionales y continentales. Estas últimas se articularon sobre todo en torno a ejes temáticos (violencia, derechos reproductivos, educación) y más recientemente sectoriales (campesinas, indígenas, afrodescendientes). Unas estaban formalmente constituidas, otras, en cambio, representaban confluencias coyunturales. Hasta inicios de los años 90, muchas de estas redes eran poco dinámicas, con una actividad esporádica en unos casos, más formales que reales en otros, al no contar con mecanismos que aseguraran el flujo de información. Esta situación cambió rápidamente para las que, a partir de los 90, incorporaron el uso regular de las NTIC. En las circunstancias, la realización de la Conferencia Mundial de la Mujer organizada por la ONU (Beijing, septiembre 1995) se constituyó en un factor catalizador de importancia.

Así como la Conferencia de Beijing contribuyó a potenciar la utilización de la Internet entre las organizaciones de mujeres, urgidas de intercambiar y concertar posiciones, también las otras conferencias temáticas promovidas por el organismo mundial repercutieron de manera algo similar respecto a los actores involucrados en cada una de ellas. Es más, a partir de estos espacios se van estableciendo puentes entre los diversos sectores sociales, que dan paso al impulso de acciones coordinadas, sobre todo de cara a las políticas y eventos protagonizados por organismos multilaterales.

En este trájín, en 1998 se produce un hecho inusitado, cuando, con la utilización de Internet, se articula un movimiento de

## Mujeres en el ciberespacio

La capacidad del movimiento de mujeres de tejer nexos y puentes más allá de las fronteras nacionales se ha destacado en torno a algunas coyunturas internacionales. Una de las principales fue el proceso preparatorio, en 1993-95, de la IV Conferencia Mundial de la Mujer de la ONU, escenario que coincidió con el momento de expansión de la Internet, y generó un terreno fértil para que las organizaciones de mujeres se interesen en conectarse a ésta. En América Latina este contexto despertó el interés de una amplia gama de organizaciones involucradas en la defensa de los derechos de las mujeres, por buscar formas de intercomunicación que permitan tener una presencia más contundente, coordinarse y concertar propuestas de cara (o para algunas, en oposición) a ese evento.

El impulso, en esta oportunidad, vino de una iniciativa mundial desarrollada en el seno de la Asociación para el Progreso de las Comunicaciones (APC): el «Programa de Apoyo a las Redes de Mujeres», cuyo propósito fue promover un mayor entendimiento de las NTIC y el uso oportuno de la Internet, entre las organizaciones de mujeres. Este programa priorizó, dentro del proceso preparatorio de la Conferencia, la facilitación de flujos de información, la formación y la vinculación e interpelación a las organizaciones del

movimiento, a partir de una propuesta política sobre género, nuevas tecnologías y empoderamiento.

La iniciativa se construyó a partir de puntos multiplicadores: entidades proveedoras de información y medios alternativos, organizaciones con redes de difusión propias, puntos focales del proceso hacia Beijing y secretarías de redes temáticas. De esta forma, el interés por utilizar las redes electrónicas se expandió rápidamente y en el marco de esta iniciativa numerosas organizaciones de mujeres se conectaron por primera vez a Internet, motivadas para poder recibir información oportuna y compartir información entre ellas.

Desde su concepción, el Programa priorizó particularmente el trabajo con los países del Sur, sin descuidar otras latitudes, e identificó a América Latina como potencial punto dinamizador, que podía tener un efecto demostrativo para el resto del mundo. Esto, debido a la existencia de un movimiento dinámico en la región y una relativa accesibilidad de servicios de Internet.

Para la difusión desde Beijing, se articuló previamente un pool de información y un mecanismo de distribución que permitió que la información fluya directamente a las organizaciones en sus países y de ellas, a rincones más remotos a través de mecanismos de comunicación más am-



pliamente accesibles, como el fax; también en varios casos, se la retransmitió a los medios masivos. Así, por primera vez un evento geográficamente distante era noticia diaria para las organizaciones concernidas pero ausentes. Ello significó el acceso a un contenido alternativo, afín a las preocupaciones locales y los enfoques del movimiento, en contraste con la tónica dominante (más sensacionalista) de lo difundido por las grandes agencias de prensa. Permitió, además, que por primera vez en torno a un evento de esta naturaleza fluya abundante información en español y portugués a través de Internet.

Esta experiencia constituyó un estímulo para que muchas organizaciones de mujeres de la región integren el uso del Internet a su quehacer cotidiano, con lo cual la actividad de las redes se multiplicó y muchas de estas se dinamizaron. Hoy, en la región, se encuentran conectadas a la Internet la casi totalidad de las redes y coordinadoras de mujeres de carácter continental, una mayoría de las organizaciones nacionales y, en menor proporción, las locales. Se ha creado un sin fin de listas electrónicas en torno a temas precisos, o como mecanismo de enlace de dinámicas específicas, muchas de ellas con flujos diarios. De este modo se ha venido conformando un tejido permanente de intercambios de información, interrelaciones y solidaridad, que ha generado lazos de traajo más estrechos, aun-

que con altibajos. En muchos casos estos enlaces se extienden a otras partes del mundo.

Justamente una de las recientes acciones de mayor envergadura del movimiento fue la Marcha Mundial de las Mujeres, en octubre del año 2000, en la cual participaron 6000 organizaciones de base de 150 países, articuladas bajo dos ejes centrales: la lucha contra la violencia y la pobreza. Una marcha de tal magnitud no hubiera sido posible sin este entramado de redes de comunicación e información que han ido creando las mujeres en la última década.

Otra iniciativa mundial de comunicación, en el mismo año, se articuló en torno a la sesión especial de revisión de los acuerdos de Beijing, cinco años después, que organizó Naciones Unidas en Nueva York, en junio. Bajo el nombre de Women Action 2000, esta red involucró a más de 40 medios y organismos de comunicación que trabajan con perspectiva de género, tanto de América Latina y el Caribe, como de otros continentes. Preparada casi enteramente a través del correo electrónico, esta iniciativa logró una amplia cobertura informativa multilingüe, previo a y durante la sesión especial, combinando páginas web, listas electrónicas, un periódico, radio por Internet y Web-tv, entre otros medios.\*

\* Ver <http://www.womenaction.org> (sitio global) y <http://www.mujeresaccion.org> (sitio latinoamericano).

opinión ciudadano que logra parar las negociaciones gubernamentales en torno al Acuerdo Multilateral de Inversiones (AMI), que se venían manejando bajo un secretismo absoluto. Si se quiere, ésta fue la revelación de Internet en relación a las dinámicas ciudadanas a nivel global, en tanto recurso que permite compartir información, sincronizar energías, armonizar agendas, coordinar acciones, etc.

Sobre la base de esta experiencia, esto es, reconociendo que «el combate contra el AMI ha demostrado la importancia de las redes electrónicas en las luchas sociales», se constituye en Francia el movimiento ATTAC (Acción por la Tasa Tobin de Ayuda a los Ciudadanos), como una organización en red que «se beneficia ampliamente del aporte de los medios electrónicos en su trabajo y en su vida interna», y que luego se extiende a otros países «bajo un modelo no jerárquico, y con una lógica de coordinación y mutualista. Método que es a la vez nacido del 'aire de los tiempos' y de la existencia de redes electrónicas en ATTAC desde su creación» (Cassen, 2000: 19).

El trabajo en red y los flujos de información se tornan así en un ingrediente clave de varios procesos: la organización de las masivas protestas de Seattle, Ginebra, Praga, Washington, Génova, etc. contra la globalización neoliberal, comandada por la Organización Mundial de Comercio, el Fondo Monetario Internacional, Banco Mundial, el Grupo de los 8, las transnacionales, el Foro Económico Mundial de Davos; el impulso de procesos mundiales de gran impacto como la campaña de anulación de la deuda externa (Jubileo 2000), la ratificación del Convenio de minas anti-personas; la Marcha Mundial de las Mujeres; el Grito de los Excluidos/as; el Foro Social Mundial, etc.; y para asegurar la presencia de la sociedad civil en las cumbres y conferencias mundiales organizadas por Naciones Unidas.

Y es así como se han abierto las puertas a la construcción de convergencias sociales internacionales hasta hace poco impensables, que van más allá del hecho de coincidir o no en un momento de protesta. Para dar cuenta de esta realidad, los medios de comunicación han acuñado el término de «globalifóbicos». Sea por despiste o flagrante mala intención, que a la postre da lo mismo, el hecho es con esa imagen se pretende desfigurar, cuando no descalificar, a una expresión social que es mucho más compleja.

En efecto, lo que desde hace un par de años se viene articulando desde los movimientos sociales son dinámicas que coinciden en la necesidad de conjugar la protesta con la propuesta, asumiendo que a la globalización neoliberal que se impone de encima y desde afuera, bajo la conducción de las transnacionales, hay que anteponerle un proyecto desde los pueblos, con una lógica solidaria que contemple lo local, lo nacional y lo global. De ahí la acogida que ha tenido el lema lanzado por la Vía Campesina que dice: *Globalicemos la Lucha. Globalicemos la Esperanza.*

De modo que, estamos frente a movimientos sociales reales que, en su caminar, han incorporado creativamente la utilización de la Internet. Pero cabe advertir que la Internet no es monopolio de los movimientos críticos a la globalización neoliberal, sino un espacio de disputa de los movimientos de diverso signo. Tan es así que ha permitido la reactivación de la extrema derecha racista y xenófoba en Estados Unidos y Europa, extendiendo sus tentáculos a América Latina. Hasta mediados de julio de 1999, expertos de Naciones Unidas habían identificado 2100 sitios de «web racista», en donde los promotores de la supremacía blanca exponían sus artículos, fotos y caricaturas. A través de las redes de computadores en línea ofrecen música («rock del odio»), libros y objetos recordatorios nazis, y abren espacios específicos para convencer a los niños y reclutar a las mujeres.



## **II PARTE**

**@ mérica Latina:  
movimientos.org**



# Exclusión y resistencia en América Latina

### **La ola neoliberal**

Con el estallido de la «crisis de la deuda externa» en 1982, en Latinoamérica se eclipsa bruscamente el modelo de sustitución de importaciones que había primado desde la posguerra, para dar paso a las políticas neoliberales de ajuste estructural e impulso de exportaciones, alentadas por los organismos financieros internacionales y los centros del poder mundial.

La privatización, la desregulación y la liberalización de las economías se tornan así en los ejes claves de las políticas económicas aplicadas en la región, que se han traducido en la transferencia del patrimonio nacional a la empresa privada, la reducción del tamaño del Estado, de su rol en la economía y de sus responsabilidades sociales, la flexibilización de los mercados y el comercio, la total apertura al capital extranjero, el desmantelamiento de las legislaciones laborales, la promoción de la producción exportable, la

internacionalización del mercado interno, la aplicación de severas políticas monetaristas, el represamiento de los salarios y la reducción de los subsidios públicos, entre otros aspectos.

Estas políticas, según la visión neoliberal, debían conducir a un reestablecimiento de los desequilibrios interno y externo y a un rápido crecimiento económico, creando, a la vez, las condiciones –con el cambio de las reglas del juego económicas– para la inserción de la región en la economía globalizada. Sin embargo, dos décadas después, la realidad indica que tales medidas no sólo que han agravado los problemas que aspiraban corregir, sino que han dado lugar a otros, como lo muestran las nuevas formas de vulnerabilidad y el carácter crecientemente excluyente de la base económica, la expansión e intensificación del deterioro ecológico, el incremento de la brecha entre pobres y ricos, el acelerado crecimiento de la pobreza y el deterioro generalizado de las condiciones sociales. Panorama que, por otra parte, se ha tornado en acicate tanto de los flujos migratorios, como de los que van en dirección del crimen organizado.

Tal es el impacto social de estas políticas, que los gobiernos se han visto forzados a morigerar el recetario e implementar medidas «compensatorias» asistencialistas, para evitar eventuales convulsiones sociales. Pero como de todas maneras dichas «compensaciones» no consiguen impedir que se exprese la reacción legítima de las víctimas del modelo, es la represión la que realmente ha pasado a cumplir el rol de «política social».

El hecho de que en las prioridades de las agendas gubernamentales se haya evaporado la perspectiva social, ha conllevado a que también se produzca una degradación de la maltrecha democracia que se restituyó en la región en el curso de los ochenta, tras un largo período dictatorial. Resulta que con las políticas de ajuste cada vez quedan menos personas en condición de hacer valer



sus derechos ciudadanos, pues el incremento de la pobreza intrínsecamente conlleva a tener como único horizonte la sobrevivencia. Y es así que también se ahonda la brecha entre el país real y el país político, donde lo que resalta son las componendas, la corrupción asociada con las privatizaciones, la impunidad, el doble discurso, presencia del narcotráfico, por decir algo. En suma, un panorama donde la crisis económica, social y ambiental, se conjuga con la crisis de legitimidad del sistema político.

## **Recomposición de la organización social**

En un esfuerzo desesperado por no dejarse atrapar por el rodillo de las políticas de ajuste, los sectores populares se vieron forzados a concentrar sus esfuerzos para atender sus necesidades inmediatas de subsistencia a cualquier costo. En esta pugna por sobrevivir fue calando muy hondo el individualismo (el «sálvese quien pueda») alentado por la ideología neoliberal, según la cual no tiene sentido buscar una salida con los otros, sino contra los otros, generalizándose así una suerte de «marginalidad asumida» que conduce al distanciamiento tanto de la política como de cualquier forma de expresión reivindicativa organizada.

Bajo estas nuevas condiciones, los procesos de organización social resultaron seriamente afectados. Y no sólo por los factores estructurales adversos (desempleo, migración, empobrecimiento, fragmentación social, etc.), sino también por una clara orientación en el manejo político que, para allanar el camino a la implementación de las medidas de ajuste, ha buscado desarticular el tejido popular organizado a través de todos los medios a su alcance: la represión directa, la cooptación, la descalificación programada de sus dirigentes, el descrédito de sus demandas, el desgaste de sus formas de lucha, la negativa a reconocer su condición de interlocutores sociales, etc.

Sin embargo, como anota Héctor de la Cueva, coordinador de la Alianza Social Continental (2000:3-4), «luego del aturdimiento de los primeros años de ofensiva neoliberal, ha comenzado a ser notoria una reactivación social y una intensiva búsqueda de respuestas que incluso está permitiendo superar el retroceso ideológico y político».

En este proceso, lo que destaca en la región es el papel protagónico que adquieren organizaciones del campo. Tan es así que 1994 se presenta como un año emblemático de la resistencia popular, por la fuerza con que se manifestaron las demandas indígenas y campesinas –en términos de discurso y acciones– en la arena de los conflictos socio-políticos. Año que se inició con el levantamiento armado de los indígenas chiapanecos en México, liderado por el Ejército Zapatista de Liberación Nacional (EZLN), para luego registrar desde un nuevo levantamiento indígena-campesino en Ecuador, hasta las movilizaciones de los sin tierra en Brasil y Paraguay, pasando por las marchas de los cocaleros en Bolivia.

Desde entonces, la protesta social no sólo que ha cobrado mayor brío, sino que se ha visto alimentada por la presencia de nuevas expresiones organizadas de base para encarar la pauperización creciente o reivindicar demandas específicas (mujeres, indígenas, jóvenes, derechos humanos, ecología, desempleados, etc.). Es más, el propio movimiento sindical ha comenzado a dar signos de reactivación, demostrando su capacidad para «regenerarse y transformarse, adaptándose a nuevas situaciones, cambiando formas y estrategias, para sobrevivir y luchar al otro día», como señala Ronald Munk (1999: 11-12).

De modo que, en Latinoamérica, asistimos a una reconstitución del tejido organizativo, que se perfila con nuevos rostros y planteamientos, en cuyo proceso han jugado un rol des-

tacado iniciativas orientadas a contrarrestar la dispersión y el aislamiento. Entre ellas sobresale la *Campaña Continental 500 Años de Resistencia Indígena, Negra y Popular*, tanto por las circunstancias y el momento en que se dio, como por las pistas y dinámicas que desencadenó.

## **Unidad en la Diversidad**

La Campaña por los 500 Años, desarrollada entre octubre de 1989 y octubre de 1992, con motivo del V Centenario de la llegada española a suelo americano, constituyó el punto de partida de un proceso de acercamiento e interacción de fuerzas sociales que si bien tenían un fuerte arraigo nacional, carecían de filiación internacional. El protagonista de esta Campaña no fue el movimiento obrero, como en el pasado, sino un conjunto de sectores fuertemente golpeados por las políticas neoliberales: los campesinos, los indígenas, las comunidades negras, las mujeres, los pobladores de los barrios populares.

La consigna «unidad en la diversidad» que adoptó la Campaña, a sugerencia de las organizaciones indígenas, es un indicativo del sentido renovado que antepuso esta iniciativa con miras a contrarrestar la tendencia hacia la fragmentación y la dispersión de los sectores populares, tomando distancias de las concepciones piramidales y centralizadas de organización. No se trataba de crear una federación o una confederación ni de nombrar una directiva que «diera línea política a las bases» sino de principalizar la discusión sobre agendas políticas comunes. En esta óptica cada uno de los actores preservaba su autonomía pero se comprometía a actuar en función de ejes comunes para que la Campaña tenga mayor contundencia.

El esquema organizativo de la Campaña se construyó de abajo hacia arriba y en forma horizontal: fueron los comités naciona-

les amplios los que se articularon regionalmente y nominaron sus delegados a una coordinación continental, la que, a su vez, tenía una secretaría operativa como punto de enlace y facilitadora del intercambio de información. Es a partir de iniciativas locales que se comenzó a actuar globalmente y no al revés, y en esta lógica el intercambio informativo y la creación de tejidos comunicacionales, redes, espacios de interacción resultaron fundamentales para el trabajo de la coordinación.

Más allá de los resultados inmediatos de esta Campaña, que logró neutralizar el carácter festivo que el gobierno español y las élites de la región querían darle al V Centenario, los procesos de acercamiento e interacción colectiva que desató fueron tan intensos, que se proyectaron en el tiempo y dieron como resultado, en forma posterior, la conformación de nucleamientos sectoriales que, por lo general, han adoptado los parámetros organizativos implementados por tal campaña. Esto es, modalidades de coordinación que funcionan por consenso, respetando la autonomía y ritmo de cada organización integrante, y que no tienen una estructura centralizada, sino más bien una instancia de coordinación operativa y que por lo general funciona de manera rotativa.

Este es, específicamente, el marco donde se procesa la formación de la Coordinadora Latinoamericana de Organizaciones del Campo (CLOC), de la Red de Mujeres Afrolatinoamericanas y Afrocaribeñas (RMAA) y de la Asamblea del Pueblo de Dios (APD); la creación de espacios de coordinación de los pueblos y mujeres indígenas, y de organizaciones afrodescendientes; la reactivación del Frente Continental de Organizaciones Comunitarias (FCOC); la conexión entre organizaciones de mujeres, de jóvenes y de derechos humanos.

## El reto de la comunicación

En la medida que las nuevas modalidades de articulación entre organizaciones sociales ponen más énfasis en los consensos, los intercambios y flujos de información, que en las relaciones y esquemas formales jerárquicos, prácticamente se torna ineludible el tema de la comunicación. También en este sentido, la Campaña por los 500 años fue innovadora.

En efecto, el formato descentralizado de la Campaña, expresa uno de sus animadores, «terminó por colocar el asunto de la comunicación como una necesidad apremiante. Al principio esto no estuvo tan claro, sino que a medida que la campaña fue ampliándose también se fue creando una mayor necesidad de mantener un intercambio regular al menos entre la secretaría operativa y las regionales. Y esto hizo que se mire por el lado del correo electrónico, sobre todo porque resultaba más barato que el teléfono y el fax». En el Primer Encuentro (Bogotá, octubre 1989), acota, «se habló del correo electrónico, y aunque de ahí no pasó, el asunto quedó flotando en el ambiente y como un año y tanto después la coordinación vio que todos sus miembros debían tener acceso a un e-mail. Como para las propias organizaciones esto les resultaba difícil, en muchos casos la solución fue pedir prestado a alguna ONG amiga, pero para fines prácticos la coordinación ya podía intercomunicarse por este medio y, a la vez, también difundir de manera más amplia los comunicados, pronunciamientos, informes, etc. Esta parte más bien tomó impulso luego del Segundo Encuentro (Guatemala, octubre 1991), ya que ahí se decidió impulsar la candidatura de la compañera maya Rigoberta Menchú Tum al Premio Nobel de la Paz (1992), lo cual hizo que las actividades de difusión se vuelvan más intensas».

Si bien para entonces era mínimo el número de organizaciones con acceso a la comunicación por computadoras, no por ello

fueron ajenas al desarrollo que sobre la base de esta tecnología adquirió la Campaña. En este sentido, bien se podría hablar de un «efecto demostrativo» que se proyectó a los procesos organizativos que se articularon a partir de ella.

Es así que, tanto la CLOC como la RMAA reconocen que dicha Campaña les permitió valorar la importancia de incorporar herramientas de comunicación a fin de garantizar un intercambio permanente entre las organizaciones miembros, como también para ganar presencia pública y posicionarse políticamente en la arena internacional.

Por eso, la CLOC, desde su primer congreso constitutivo (Lima 1994), define el tema de la comunicación como uno de sus ejes centrales. Aún antes de constituirse formalmente, las organizaciones promotoras de esta coordinación habían decidido aunar esfuerzos para poder producir una publicación conjunta, el *Boletín Campesino-Indígena de Intercambio Informativo*, cuya primera entrega entró en circulación en junio de 1990 y que desde el primer Congreso pasó a constituirse en órgano oficial de la CLOC. Esta publicación ha servido no sólo como medio para la denuncia y la solidaridad sino como elemento de cohesión interna y presencia pública de la Coordinadora.

La utilización del correo electrónico en la CLOC deviene de la necesidad de intercomunicar tanto entre organizaciones como con la secretaría operativa. Hacia 1997, de las 46 organizaciones que participaron en el II Congreso de Brasilia, 26 disponían de correo electrónico: ésta es la base para la constitución de una lista electrónica de intercambio que se activa sobre todo en coyunturas de mayor conflicto y represión.

El trabajo en red viene a reforzar en las organizaciones la pertenencia a una entidad mayor, supranacional, a un movimiento de resistencia, que elabora políticas y construye agendas a escala in-

ternacional. Las organizaciones ya no se sienten débiles, aisladas, sino que descubren el valor de la actuación colectiva y de la solidaridad internacional.

La preocupación por el tema de la comunicación también ha estado presente en el proceso de la Red de Mujeres Afrolatinoamericanas y Afrocaribeñas, pero es sobre todo en su II Encuentro (San José –Costa Rica– 1997) que se lo asume como prioritario en la agenda de trabajo, con miras al «fortalecimiento interno y para dar visibilidad a las propuestas de las mujeres afrodescendientes a escala internacional y de los países». Entre las medidas prácticas se acuerda iniciar la publicación del boletín *Cimarronas* –centrado en la lucha contra el racismo y la discriminación de género– y activar una lista electrónica de intercambio.

En el caso del Frente Continental de Organizaciones Comunitarias tampoco han faltado las definiciones en torno a la comunicación, mas su implementación ha sido limitada. La razón: «el FCOC no es una organización ni es una red, no tiene el flujo de información y comunicación permanente, ni tiene estructuras que se hagan cargo de las cosas. Se llama Frente por su diversidad política, pero es más bien un espacio de encuentro, de intercambio de información, de comunicación para tomar ciertos acuerdos de unidad de acción. Pero, obviamente, entre sus deficiencias está el no mantener un contacto permanente entre sus organizaciones», explica uno de sus coordinadores.

El hecho es que estas dinámicas organizativas, al colocar sobre el tapete el tema comunicación, con mayor o menor intensidad, terminan coincidiendo en la necesidad de ver como sacarle mejor provecho a la comunicación por computadoras. Y es que, justamente debido al carácter descentralizado de estas coordinaciones, el flujo de información se vuelve un requisito indispensable para mantenerlas en modo activo. Cuando no fluye informa-

ción, una red pasa a un estado de inanición. Esta necesidad de flujos de información es lo que ha dado un sentido muy práctico a la utilización de computadoras y correo electrónico, motivando la decisión de invertir en esta tecnología, que de otra forma, posiblemente no sería considerada una prioridad para organizaciones cuyo trabajo se centra a nivel de bases.

Una vez que el correo electrónico comenzó a ser parte de la vida cotidiana de las coordinaciones (varias de las cuales manejan un espacio de intercambio interno mediante lista electrónica), ellas volvieron la mirada hacia la posibilidad de tener también presencia en la Web. Y entonces, bajo el criterio de que a los problemas comunes hay que encontrarles respuestas en conjunto, comienza a madurar la idea de la *Comunidad Web de Movimientos Sociales* (CWMS).

En el trajín va quedando claro que, más allá de las ventajas que ofrece la Internet para acceder a información y comunicar rápida-

*La cara pública de la CWMS es un portal colectivo en la Web, con su propio dominio <www.movimientos.org> donde, bajo el lema «Unidad en la Diversidad», las coordinaciones y redes sociales participantes alojan su propio sitio, de manera autónoma. Al estar juntos bajo un mismo «techo», cada uno de los componentes logra una mayor visibilidad, evitando el aislamiento y la dispersión de los sitios individuales; a la vez, quienes navegan en Internet encuentran en un solo espacio diversos aspectos y enfoques de la problemática social de la región.*

*En un primer momento, se integran a la CWMS la Coordinadora Latinoamericana de Organizaciones del Campo (CLOC), el Frente Continental de Organizaciones Comunes (FCOC) y la Red de Mujeres Afrolatinoamericanas y Afrocaribeñas (RMAA). Posteriormente se incorpora otra red regional: la Red de Mujeres Transformando la Economía -REMTE-\* y algunos espacios intersectoriales como el Grito de los Excluidos/as, que desde 1999 constituye una campaña continental anual, el Foro Comunicación y Ciudadanía y el Foro de las Américas por la Diversidad y la Pluralidad (espacio conformado*



mente, su desarrollo como sistema de redes autónomas y descentralizadas, con su capacidad de comunicación multidireccional e interactiva, ha conllevado a que desborde su carácter de instru-

### **www.movimientos.org**

*en el marco de la Conferencia Mundial contra el Racismo). Pero además, varias de las actividades han contado con la participación de otras organizaciones (indígenas, de derechos humanos, de mujeres) cuyo ingreso a la CWMS está en camino.*

*El portal fue lanzado públicamente a inicios de 2000. Todas las instancias nombradas ya han establecido su sitio en la CWMS, y algunas albergan a su vez sitios de sus afiliados. También hay otros sitios anexos, con dominio propio, como América Latina en Movimiento ([www.alainet.org](http://www.alainet.org)), sitio de ALAI; y Mujeres Acción ([www.mujeresaccion.org](http://www.mujeresaccion.org)), creada como contraparte regional de la iniciativa global Women Action.*

*El diseño de la iniciativa se ha ido adaptando para optimizar ventajas y solventar problemas que caracterizan a este medio. Así, a partir de agosto del 2000, se complementaron los sitios particulares con una cartelera común de noticias, alertas y boletines informativos: PasaLaVoz. Actualizada regularmente con información de una u otra coordinación, le da un mayor dinamismo y visibilidad al portal en conjunto y a cada uno de*

*los sitios que lo integran. Ello repercutió en un aumento progresivo de las visitas, de modo que para marzo del 2001, el sitio supera las 100.000 visitas al mes. Además, aprovechando las posibilidades que ofrece la Internet de conjugar diferentes instrumentos de comunicación, PasaLaVoz tiene también su lista de distribución, que complementa el servicio en la Web.*

*Asimismo, como respuesta al carácter internacional de la Web, varios de estos espacios tienen el home-page y las páginas básicas en español, portugués e inglés, y son configurados para que el o la internauta ingrese según el idioma de su navegador. Es más, para facilitar el rastreo y la ubicación de información precisa, se han creado bases de datos y sistemas de búsqueda comunes.*

- \* Red de Mujeres Transformando la Economía (REMTE): espacio de análisis y acción que busca el reconocimiento de las mujeres como actrices económicas, su apropiación de la economía, la promoción de sus derechos y la construcción de políticas alternativas.

mento y se torne un espacio de la lucha social. Por tanto, que no cuenta solamente su uso y la pericia de su manejo, sino también la formulación de estrategias para gravitar en ese espacio.

Es por eso que, cuando la CWMS cobra forma –con el apoyo operativo de ALAI–, si bien está referida al mundo Internet, contempla a la vez impulsar un proceso de intercambios y reflexiones conjuntas para avanzar en la formulación de políticas que den sostenibilidad a esta acción y a las actividades de comunicación en general. De ahí que su programación no se limita al portal en la Web, sino que igualmente incluye un componente de capacitación/formación para socializar información, potenciar las actividades de cada cual y multiplicar el impacto de la actividad en conjunto, tomando en cuenta los desafíos que plantea el mundo de la comunicación en la actualidad. Como se trata de una problemática nueva y compleja, este componente se basa en el criterio de que el asunto es «aprender a aprender», sea en los encuentros y talleres presenciales o a través de los intercambios «en línea». Pero además, se vio necesario indagar hacia lo interno de las organizaciones su relación a la Internet. Es, precisamente, de lo que se ocupa el estudio que relatamos a continuación.

# Internet y organizaciones sociales: Un estudio exploratorio

Las redes electrónicas, por la versatilidad de los recursos que les son propios, ofrecen a las organizaciones sociales una amplia gama de oportunidades para sus procesos organizativos y su presencia en la escena pública. Pero ese aprovechamiento difícilmente va a llegar con el simple hecho de «conectarse». Dependerá más bien de las definiciones y decisiones que una organización adopte respecto a qué es lo que busca lograr con la utilización de tal tecnología, lo cual, a su vez, implica sopesar sus posibilidades reales y efectivas y el tipo de aplicación a instrumentar.

Bajo la premisa de que lo que cuenta es la organización, no la tecnología en sí, se realizó el estudio exploratorio que presentamos en estas páginas; exploratorio, tanto en lo que respecta al campo de intervención, la Internet, como a las prácticas, sentidos y per-

cepciones presentes en las organizaciones sociales, particularmente entre las que participan en el proceso de la Comunidad Web de Movimientos Sociales.

Esto es, se trata de una indagación no sólo respecto a cuestiones de conectividad, acceso y uso de la Internet, sino también sobre las motivaciones y concepciones que tienen para capitalizar y aprovechar este recurso en función de sus objetivos y fines, tanto en el plano socio-organizativo como a nivel de intervención pública. Por lo mismo, no va en la línea del reduccionismo causa-efecto que el discurso promocional se ha empeñado en imponer, aislando artificialmente variables y, por tanto, dejando de lado los diversos factores que intervienen en la realidad, donde situación y actores son elementos claves a tomar en cuenta.

## Capital informacional: una apertura metodológica

En la literatura sobre la materia a nuestro alcance, hemos encontrado que sigue siendo una tarea pendiente la elaboración de instrumentos de análisis, sobre todo para el tratamiento de problemáticas referidas a la apropiación de las innovaciones tecnológicas por parte de colectividades, como es el caso presente. De hecho, el grueso de la atención aparece centrada en la relación individuo-máquina, un tanto menos en la relación individuo-individuo mediada por esta tecnología y en menor proporción en la relación individuo-colectividad también mediada por esta tecnología.

Uno de los enfoques más difundidos para dar cuenta de la relación NTIC y sociedad es el que se refiere al «impacto», que ha

dado lugar a una serie de estudios, básicamente cuantitativos, referidos sobre todo a la expansión de estas tecnologías, donde cualquier porcentaje significativo se torna por sí en argumento y constatación determinante. Con el «focus» centrado en el acelerado ritmo de las innovaciones tecnológicas y su despliegue, se suele dejar de lado el ritmo lento con que las dinámicas sociales las procesan, incorporan y redefinen.

A propósito, Michel Menou (1999: 1) destaca: «La creciente preocupación con la demostración del impacto, presumiblemente positivo, de las TICs, la Internet, información, etc., parece estar impulsado principalmente por la necesidad de justificar urgentes y poderosas inversiones en esta área, o de sacar provecho de ella. Un tal abordaje puede ser tan miope como poco productivo. La propia noción de impacto se desplaza en un continuo de perspectivas de evaluación, que van de la mera penetración del mercado a las permanentes transformaciones sociales y más allá».

Para clarificar la problemática propone diferenciar entre los cambios que de manera más apropiada habría que considerar como «efectos» de los que realmente expresan «impactos». Precizando que, «impacto es el choque de cuerpos y la alteración resultante de eso. Cuando ocurre un impacto ninguno de los cuerpos permanece el mismo. Sostenemos entonces que el impacto debería restringirse a los cambios sustantivos y duraderos que se producen en la base del conocimiento, en el comportamiento, organización o eficacia de los individuos, instituciones o sociedad. En la medida en que la sustentabilidad es un atributo primario de la definición anterior, podríamos restringir todavía más el impacto a los cambios en las habilidades de los actores en el tratamiento de sus problemas. Lo que podría ser formulado de la siguiente manera: impacto es el cambio en la habilidad de las personas para satisfacer sus necesidades que resulta por el efecto del uso de la Internet (o

cualquier otro recurso de información). En este punto, impacto es muy similar al aprendizaje.» (3)

Colocada así la problemática, optamos por apoyarnos en la pista que abre Cees J. Hamelink (1999, 15) con la propuesta de «*capital informacional*», siguiendo el planteamiento de Pierre Bourdieu, según el cual la posición de los actores sociales no está determinada únicamente por el capital económico, sino también por su capital cultural (solvencia en materia de bellas artes, música y literatura, hábitos de etiqueta, y dominio de lenguas extranjeras), social (los contactos y relaciones sociales con que alguien cuenta) y simbólico (el prestigio y reputación).

Habiendo contribuido Bourdieu de manera significativa a clarificar la comprensión dialéctica de la producción y reproducción social<sup>1</sup>, a través de la elaboración de las categorías de capital cultural, social y simbólico, coincidimos con Hamelink en la pertinencia de añadir la categoría de «*capital informacional*» a esas formas de capital, para dar cuenta de las nuevas realidades que se están vertebrando con el despliegue de las NTIC.

El concepto de *capital informacional*, «abarca la capacidad financiera para pagar la utilización de redes electrónicas y servicios de información, la habili-

- 1 Bourdieu, en su «*Esquisse d'une théorie de la pratique*», señalando las limitaciones del conocimiento «fenomenológico» y «objetivista» propone el «praxeológico» que «tiene por objeto no solamente el sistema de relaciones objetivas que construyen el modo de conocimientos objetivistas, sino las relaciones 'dialécticas' entre estas estructuras objetivas y las 'disposiciones' estructuradas en las cuales ellas se actualizan y que tienden a reproducirlas, esto es el doble proceso de interiorización de la exterioridad y la exteriorización de la interioridad» (p. 235, traducción libre nuestra). Y es a partir de esta premisa que desarrolla la categoría de capital social, cultural y simbólico.

Marcelo Bonilla U. (2000) da cuenta de cuán presente está el planteamiento de Bourdieu en los estudios sobre NTIC que se están desarrollando en nuestra región.

dad técnica para manejar las infraestructuras de estas redes, la capacidad intelectual para filtrar y evaluar información, como también la motivación activa para buscar información y la habilidad para aplicar la información a las situaciones sociales», precisa Hamelink.

A partir de esta caracterización, para este estudio, hemos establecido los siguientes ejes:

- a) Equipamiento y acceso a las redes electrónicas: infraestructura computacional instalada, conectividad a la internet y conexión de red interna.
- b) Utilización de la tecnología: instrumentos disponibles (software) y servicios utilizados, criterios y modalidades prevalentes.
- c) Apropiación tecnológica e informativa: disposición organizativa para integrar recursos y usos, recursos humanos, formación y desarrollo de destrezas; para procesar información, motivaciones para buscar información y utilizarla en situaciones concretas.
- d) Funcionamiento en red: los flujos informativos y las dinámicas organizativas tanto internas como externas (coordinaciones).
- e) Políticas y estrategias de comunicación: capacidad para generar y difundir información propia, presencia pública, políticas de medios, prioridades, metas y líneas de acción.

Sobre la base de estos ejes ordenadores, que en ningún caso son unidades discretas, este estudio exploratorio fue concebido ante todo para clarificar las perspectivas de la CWMS, pues un sentido estratégico requiere tomar el pulso de las fuerzas que lo impulsan. Y es que tras las coordinadoras y redes sociales se encuentra una

realidad diversa y dispar marcada por las diferencias entre organizaciones, por tamaño, capacidades, prácticas, ritmos, estilos de trabajo, acumulados organizativos y capacidad instalada, etc. De ahí que sus dinámicas responden ante todo a una «negociación» de acoplamiento que condiciona ritmos, ya que lo que importa más es el proceso, la articulación, que los productos inmediatos.

Por lo tanto, es esta misma lógica de proceso la que ha primado en la implementación de la CWMS y, como no podía ser de otra manera, la que se ha privilegiado en esta indagación. Es así que la atención no se centra en la forma cómo las organizaciones responden al ritmo acelerado de la innovación tecnológica, sino en el procesamiento pausado de estas innovaciones, que van haciendo al compás de sus propios ritmos. Si se quiere, no es un estudio para la Internet, sino con la Internet en procesos socio-organizativos.

Para la realización de este diagnóstico exploratorio no sólo se trabajó con las organizaciones en tanto tales, por separado, sino que se propiciaron tres encuentros de intercambio, donde se problematizaron los ejes antes señalados, como también las perspectivas para el sostenimiento de la CWMS<sup>2</sup>, constituyéndose en un espacio muy rico en información para los propósitos del estudio. Los talleres fueron concebidos para aprender a aprender de las experiencias, reflexiones y propuestas de los demás, teniendo como hilo conductor el aprovechamiento de la Internet en las políticas y estrategias comunicacionales, y las consecuentes implicaciones para la CWMS.

Para la operativización de este diagnóstico se recurrió a la aplicación de una encuesta dirigida, a las entrevistas en profundidad y a la sistematización de los

2 Específicamente, se trata de tres talleres realizados en el programa de la CWMS (Quito, junio 2000; Porto Alegre, enero 2001; Quito, abril 2001).



intercambios registrados en dichos encuentros. Las entrevistas se aplicaron a dos grupos de interlocutores: a personas encargadas de los departamentos o áreas de comunicación, y a dirigentes, priorizando a los movimientos que tienen un nivel más alto de desarrollo en el uso de la Internet, pues en ellas hay más elementos que indagar y pueden dar pistas para trabajar más adelante con otras organizaciones.

En total, en el estudio participaron 27 organizaciones de 14 países del continente, con la siguiente distribución sectorial: 15 organizaciones campesinas e indígenas (incluyendo 2 organizaciones de mujeres del campo), 4 organizaciones urbano-comunales; 4 organizaciones/redes de mujeres; 2 secretarías de campañas internacionales; y una organización nacional de derechos humanos. De estas organizaciones, 24 representantes fueron mujeres y 23, hombres. La presencia de un mayor número de organizaciones del campo que de otros sectores responde al hecho que la CLOC es la coordinación más grande y articulada de las que participan en la CWMS, y es la que más se ha apropiado de las NTIC.

El estudio indagatorio buscaba identificar, en su primera fase, con qué infraestructura tecnológica de Internet cuentan las organizaciones consultadas y el «rango» de utilización que están haciendo de ellas. En una segunda fase, conocer cómo se percibe esta tecnología (tanto en sus potencialidades como en los riesgos, amenazas e incertidumbres que plantea) y qué se piensa que se puede hacer con ella, qué derivaciones prácticas se han dado, cuál es su relación con las dinámicas organizativas, y en qué medida todo ello se traduce en líneas de acción, políticas y estrategias comunicacionales. Esto es, determinar el nivel de aprovechamiento de esas tecnologías en función de las propuestas políticas y estratégicas de las organizaciones sociales participantes.

En términos prácticos, y de cara a la aplicación de sus resulta-

dos, el estudio buscó: (a) ubicar en detalle las necesidades de capacitación, (b) identificar los elementos de una estrategia de construcción de la Comunidad Web de Movimientos Sociales y (c) facilitar el diseño de parámetros metodológicos para continuar en el conocimiento y la práctica del tema en cuestión.

Conocer el nivel de aprovechamiento de las nuevas tecnologías en función de las propuestas políticas y estratégicas de las organizaciones sociales involucradas, se percibió siempre como el objetivo más ambicioso y complejo del estudio indagatorio, pues significaba sobrepasar el nivel del «inventario» de infraestructura comunicacional de las organizaciones, así como el reconocimiento de las dificultades estructurales de acceso, para arribar a una comprensión de la dialéctica que permite convertir cualitativamente la suma de datos, en conocimientos de utilidad social que impliquen los criterios de las organizaciones.

El contexto de las indagaciones estuvo caracterizado por las dinámicas sociales y políticas en las que se hallan involucradas las organizaciones participantes —entre las que se encuentran varias de las más activas del continente—, las cuales fueron cotejadas en las reuniones de grupo.

Los resultados muestran que el carácter de la metodología aplicada fue apropiado y eficiente para el caso de un estudio indagatorio; metodología que, por lo demás, suele ser utilizada y recomendada en los estudios de actores sociales y situaciones de cambio. Para los propósitos de la CWMS los resultados ofrecen una gran riqueza, pues más allá de verificar y precisar «sospechas» han puesto sobre el tapete, tanto matices como problemáticas no consideradas, que exigen respuestas de calidad para el sostenimiento y potenciación de la propia iniciativa. Dicho esto, pasemos a mirar los resultados.

## Un entorno poco favorable

Un entendimiento del proceso de adopción de las nuevas tecnologías por parte de las organizaciones sociales, requiere tener presentes los factores condicionantes e influencias externas que inciden en él. En América Latina, y sobre todo para los sectores marginados, estos factores se encuentran estrechamente relacionadas con la brecha digital, tanto en su dimensión geográfica, como en sus aspectos sociales y culturales. Ello incide, no sólo en las posibilidades de conectividad, sino también en las facilidades de uso y aprovechamiento de las NTIC.

El entorno de infraestructura disponible, su grado de ubicuidad y la accesibilidad en términos de costos, constituyen condiciones básicas para el acceso y uso de las NTIC. Fundamentalmente se trata de tres factores: electricidad, líneas telefónicas y provisión de servicios Internet; a lo cual se añade la disponibilidad y capacidad de compra de los equipos de computación.

El primero de estos cuatro elementos -la electricidad- podría parecer un problema superado en las ciudades (aunque no siempre en las áreas urbano-marginales y aún menos en las rurales); pero no lo es, debido a los frecuentes «cortes de luz». En República Dominicana, por ejemplo, en el año 2001, éstos han llegado hasta 15 horas diarias. En el propio Brasil, pese al potencial energético que tiene, los apagones se están tornando cada vez más frecuentes, hecho atribuido a la forma como se realizaron las privatizaciones, que priorizaron los negocios sobre la calidad del servicio, con precios más altos pero sin las inversiones necesarias para mejorar la infraestructura. Claro que este problema no es exclusivo de América Latina, como lo demuestra la crisis energética del Estado de California en Estados Unidos.

Si bien existen varias opciones para conectarse, la más utili-

zada y accesible en la región es la que se realiza vía módem y teléfonos de línea fija. A pesar del desarrollo de la telefonía registrado en los últimos años, en la mayoría de países las redes telefónicas siguen siendo deficitarias, especialmente en el campo y en las zonas urbano-populares. Si se compara con países desarrollados, la diferencia es abismal: en 1999, el número de teléfonos estacionarios por cada 1000 habitantes era de 682 en Estados Unidos, de sólo 9 en Haití y 271 en Uruguay, la cifra más alta de América Latina cuyo promedio es de 131. (PNUD, 2001: 62-64)

La privatización de los servicios telefónicos, contrariamente a lo que anticipaban sus mentores, no ha resuelto los déficits de cobertura y calidad del servicio. En el caso del Brasil, por ejemplo, las operadoras que manejan la red de telefonía fija, desde su privatización en 1998, aumentaron su cobertura, pero no cumplieron los compromisos de mejorar la calidad del servicio, sobre todo en lo que se refiere a la ampliación hacia ciudades pequeñas y áreas rurales. El costo de la suscripción básica y de las llamadas telefónicas subió en un 344% desde 1994 hasta el 2001, en comparación con una alza de 97% en la inflación oficial y un aumento mucho menor de los salarios (Betto, 2001b:10). Algo parecido ha ocurrido en Argentina, donde con la privatización también se amplió la cobertura, pero mucha gente tuvo que desconectar su línea por no poder pagar las elevadas cuentas.

La situación es particularmente crítica en el sector rural. Bolivia y Guatemala, dos países con población mayoritariamente indígena, coinciden entre los que tienen la infraestructura menos desarrollada en el campo. El comentario de una dirigente campesina boliviana ilustra cómo los atrasos tecnológicos se combinan incluso con factores de discriminación: «la red de telefonía está recientemente entrando en las áreas rurales, pero nos da miedo del cobro del consumo telefónico, porque aunque en algunas par-

tes ya empiezan a computarizar legalmente el cobro, en otras partes no hay ese control y cobran 'viendo la cara'».

Los servicios de conectividad a la Internet tuvieron un crecimiento rápido en la región a partir de 1994, con la expansión de proveedores comerciales y conexiones satelitales. En la actualidad, América Latina es la región con el más alto crecimiento de uso de la Internet: en 1999 la cantidad de anfitriones creció 136%, seguido de Norteamérica con 74% (Hilbert, 2001: 32). Pero queda por ver si, una vez creados enclaves con buenos niveles de conectividad en las ciudades principales, el crecimiento seguirá al mismo ritmo.

De modo que, en la mayoría de países, las posibilidades de conexión en las principales ciudades son relativamente buenas. Es más, el costo ha ido bajando paulatinamente, por lo que las organizaciones con un mínimo de presupuesto para comunicaciones lo pueden costear. No obstante, aun cuando hay conectividad, el uso sigue siendo limitado en términos de tiempo (sobre todo para navegar en la Web) por el costo de las llamadas locales, que en solo unos pocos países de la región contemplan tarifas reducidas para la conexión de datos. Fuera de las grandes ciudades, las

posibilidades de conexión son menores en muchos lugares, aunque la situación varía de un país y de un lugar a otro, pues a menudo implica una llamada de larga distancia nacional, o líneas con mucha interferencia; factores que limitan las posibilidades de uso<sup>3</sup>.

3 Un estudio del Boston Consulting Group y Visa, indica que de los 428 millones de habitantes de América Latina, menos del 20 por ciento de las personas de 15 años o más viven en hogares que les permiten pagar el acceso a Internet, y de éstos sólo 13.2 millones realmente están conectadas a la red. (La Jornada, México, 12 de octubre de 2000).

Pero las tasas de conectividad son muy diferentes de un

país a otro, como lo demuestra el indicador de «anfitriones»<sup>4</sup> por 1000 habitantes: mientras EE.UU. tenía, en el año 2000, 179,1 anfitriones, América Latina en promedio tenía 5,6. Uruguay tenía 19,6, Argentina 8,7 y Bolivia 0,3 (PNUD, 2001: 62-64).

Uno de los factores que inciden en el desigual reparto de estos recursos en la región es la carencia (en la mayoría de casos) de políticas estatales en la materia, con cierta excepción de Brasil y Costa Rica, y en menor medida de países como Argentina y Perú. Por lo general, los gobiernos han dejado el desarrollo de los servicios de Internet (y en muchos casos también de la telefonía) en manos de la empresa privada, sin establecer un marco legal y normativo para asegurar los servicios en las zonas más apartadas y, por lo general, menos rentables.

Pero también hay factores novedosos que inciden de manera inesperada en la dotación de infraestructura. En Ecuador, por ejemplo, a raíz de la reciente ola migratoria –mayoritariamente desde el campo– hacia España y otros países, los migrantes han encontrado que Internet es el recurso más barato para comunicarse con los familiares que quedaron en el país. Con ello, la implementación de cafés Internet, incluso en pequeñas ciudades de provincia, se ha ido extendiendo muy rápidamente, abriendo nuevas posibilidades de acceso para quienes viven en estos lugares e incorporando al uso, al menos ocasional, de las NTIC a un nuevo estrato social. Algo similar se está produciendo en otros países de fuerte emigración.

Los problemas de dotación de computadoras y acceso a la red están directamente ligados a la capacidad adquisitiva de la gente. Una computadora cuesta lo

4 Los anfitriones son computadoras conectadas permanentemente a la Internet. Este indicador no revela cuántos usuarios hay, pero es más fácil de medir y permite comparaciones de la penetración de la tecnología de un país o continente a otro.

mismo en Estados Unidos que en Ecuador. Pero para adquirir una computadora, un trabajador ecuatoriano que gana el salario mínimo debe trabajar 6 meses en tanto que uno de Estados Unidos debe laborar dos semanas. En los países desarrollados, un mes de acceso a Internet equivale a una hora de salario medio, mientras un profesor de primaria ecuatoriano debería destinar diez días de salario para cubrirlo.

Otro problema es que las conexiones intrarregionales de América Latina transitan por Estados Unidos, donde un reducido grupo de empresas ocupan una posición de oligopolio que les permite imponer sus tarifas<sup>5</sup>. Más del 90% del tráfico de la región transita, se origina o termina en Estados Unidos, lo cual, combinado con la insuficiente infraestructura, repercute en los niveles de eficiencia. (Hilbert, 2001: 29)

## **Factores sociales y culturales**

- 5 Cuatro compañías europeas, dos estadounidenses y una canadiense controlan más del 75% de las telecomunicaciones en América Latina, como consecuencia del proceso de privatización que afectó a toda la región durante la década de los 90. Las europeas Telefónica de España, Telecom Italia, Portugal Telecom, France Telecom, las estadounidenses BellSouth y WorldCom y la canadiense Bell Canadá International, son las que concentran las comunicaciones telefónicas de casi 500 millones de latinoamericanos. (Agencia ANC-UTBPA, Nueva York, 6 de julio 2000)

Los problemas de conectividad, sin embargo, son sólo un componente de la brecha digital. Muchos otros factores entran en juego para poder hacer un uso provechoso de estas tecnologías, entre ellos, cuestiones educativas, de idioma e incluso culturales.

En efecto, el uso de Internet requiere de un cierto nivel de preparación, como saber leer y escribir, además de destrezas técnicas y conocimiento del funciona-

miento de los programas. El analfabetismo funcional y los bajos niveles de escolaridad que prevalecen en el campo y en zonas urbano-marginales actúan como verdaderos obstáculos que dificultan el acceso a la Internet. Pese a las campañas, los índices de analfabetismo continúan siendo altos. En Guatemala, por ejemplo, cuatro de cada diez personas son analfabetas. En Bolivia, lo son dos de cada diez. El analfabetismo afecta a la población indígena y a las mujeres especialmente.

Si bien el multimedia introduce en la Internet otras formas de comunicación que la escrita, en este medio –sobre todo en el correo electrónico– sigue siendo predominante la comunicación escrita. Mientras tanto, en muchas partes de la región (como los países andinos y Centroamérica) y sobre todo entre los sectores populares, prevalece la tradición oral antes que la escrita, lo cual presenta un obstáculo para incorporar este medio a las actividades cotidianas.

Otro factor presente es el idioma<sup>6</sup>. América Latina y El Caribe tienen una gran riqueza lingüística: además del español se habla el portugués, el inglés, el francés, decenas de lenguas indígenas y varios dialectos de *creole*, con la particularidad de que la gran mayoría de su población entiende un mismo idioma, el español –relativamente entendible incluso por la población brasileña y el Caribe francófono–, lo cual no es el caso de otros continentes como Europa, Asia o África. Si bien ello facilita la comunicación intrarregional, el predominio del

6 Se trata de una preocupación generalizada. La UNESCO (2001: 9), por ejemplo, sostiene: «La lengua es el vehículo fundamental de comunicación entre las personas y es parte de su patrimonio cultural... De ahí que la lengua del usuario no deba ser un obstáculo para que éste pueda acceder al patrimonio multicultural de la humanidad disponible en el ciberespacio. Sólo podrá haber un desarrollo armonioso de la sociedad de la información si se fomenta la disponibilidad de información plurilingüe y multicultural».



inglés en los contenidos de la Red se convierte en un obstáculo para el uso de la Internet, pues esta lengua es entendida sólo por una minoría de la población de la región. Y, en general, para la comunicación de la región con el resto del mundo, donde domina el inglés como lengua franca.

La cantidad de información en Internet en español y portugués –los dos principales idiomas de la región– también sigue siendo pequeña en comparación a la que está en inglés. Sin embargo, hay signos de que esta situación está cambiando. De acuerdo con un estudio de Funredes y Unión Latina (2001), de 1998 a 2001, las páginas Web en español habrían aumentado del 2,53 al 5,69%, y las de portugués del 0,82 al 2,81% del total disponible<sup>7</sup>. En el mismo período, las páginas en inglés habrían disminuido en proporción al total, del 75 al 52%. Esta cifra sigue siendo alta, si se toma en cuenta que solo una décima parte de la población mundial es de habla inglesa.

En un contexto más amplio, es motivo de preocupación el hecho de que, en paralelo a la predominancia del idioma inglés, venga aparejada la pretensión de imponer, a través de las nuevas tecnologías de comunicación, una industria cultural uniformizadora y hegemónica que desconoce la diversidad lingüística y cultural.

Por último, sigue existiendo una brecha social y de género en el acceso a las nuevas tecnologías en América Latina. En 1998-99, el 90% de los usuarios de Internet en esta parte del mundo

provenía de grupos de ingresos superiores. Como ilustra el PNUD (1999: 62), en México, el 67% de usuarios tenía título universitario, mientras que en Brasil, sólo el 25% de usuarios de

7 Los porcentajes para el año 2001 están cercanos al porcentaje de usuarios de Internet que hablan estos idiomas: español el 4,5% y portugués el 2,5%.

Internet eran mujeres. A finales del año 2000, sólo el 5% de la población disponía de una computadora, y si bien entre el 50 y el 70% de empresas tenía acceso a Internet, apenas el 9,4% de trabajadores individuales podía beneficiarse de tal servicio. (Hilbert, 2001: 102).

## Equipamiento y acceso

Las organizaciones sociales, a lo largo de la década del 90, han ido percibiendo la necesidad de incorporar progresivamente los sistemas digitales a las diversas tareas de su quehacer cotidiano. Inicialmente lo hacían con miras a mejorar actividades administrativas y de gestión. Más recientemente, se ha generalizado entre ellas la decisión de incorporar la Internet, en el entendido de que les dará la posibilidad de estar mejor relacionadas e informadas internacionalmente. Pero al dar este paso, no necesariamente han considerado las transformaciones internas que puede desencadenar esta renovación tecnológica. Estos cambios no se producen de un momento a otro ni de manera espectacular, más bien se van fraguando de manera progresiva. El hecho de instalar equipos no induce automáticamente a modificaciones en la organización del trabajo, ni resuelve problemas que no se habían planteado.

Justamente, una de las secuelas del discurso promocional que, entre otras cosas, proyecta a las NTIC como «soluciones» en búsqueda de «problemas», es que se ha tornado común pensar que se puede incorporar una tecnología innovadora como estrategia —por lo general con resultados lamentables para quienes así proceden—, cuando de lo que se trata es de establecer una estrategia innovadora, para luego buscar la tecnología conveniente. Sin estrategia, la tecnología de información se queda en el aire, porque ésta es esclava de aquella.

O sea, una organización que se limita a instalar equipos e incorporar funciones de la computación a sus actividades puede, en el mejor de los casos, ganar en eficiencia, pero difícilmente sacará pleno beneficio del potencial de la tecnología, mientras no se dé un proceso de apropiación de ésta. Cuando esto sucede —unas veces a partir de la definición explícita de criterios, otras veces de manera más intuitiva, a menudo impulsado por una iniciativa personal—, se traduce en un reacomodo de la disposición organizativa, a fin de poder aprovechar mejor las ventajas de la tecnología en función de los objetivos organizacionales.

El hecho de dotarse de equipos e instalar la conectividad a la Internet es un primer paso importante. Pero en sí no es suficiente, ni tampoco, de lo que se ha podido constatar, el aspecto más problemático para las organizaciones, como sí lo es implantarla, pues plantea reformulaciones internas que son más complicadas de implementar.

## **Dar el salto**

La dotación de equipos y servicios de conexión implica la decisión de invertir o solicitar recursos. Es cierto que algunas organizaciones sociales se apoyan inicialmente (o complementariamente) en servicios externos, como instituciones amigas, directores con conexión personal, o cafés Internet. Pero tarde o temprano reconocen la necesidad de contar con conexión propia. A medida que el uso aumenta, crecen las necesidades de infraestructura. Y de hecho, las organizaciones que, por su experiencia o comprensión, han alcanzado una mayor valoración de las posibilidades que les ofrecen las NTIC, también buscan dotarse del equipamiento más adecuado a sus necesidades.

Ello no significa, sin embargo, que el volumen de infraestructura que posee una organización sea necesariamente una medida

del nivel de aprovechamiento de los recursos de la Internet. En concreto, encontramos por un lado, organizaciones con un equipamiento muy precario, pero con cierta claridad de objetivos, que sacan mejor provecho de los flujos de información, que otras, mejor equipadas, pero sin definiciones claras para sacar ventaja de tales recursos.

Como comenta un dirigente de una organización campesina mexicana: «La principal dificultad que hemos tenido es que no hemos creado la cultura suficiente para hacer nuestra la idea de Internet. Tenemos las condiciones, ni siquiera es un problema económico. No son inalcanzables los recursos para la instalación. Pero lo más difícil es que como cultura no hemos podido inculcarlo».

En todo caso, la mayoría de organizaciones con base social en la región enfrenta un sin fin de demandas y necesidades apremiantes, que les obliga a asignar con cuenta gotas sus escasos recursos financieros. De modo que nunca es una decisión fácil invertir en tecnología.

Frecuentemente, lo que motiva la decisión es la posibilidad de rebajar costos de comunicación por fax y teléfono, que comienzan a ser considerables cuando las organizaciones incrementan sus relaciones internacionales. Por tanto, la inversión es ahorro.

Otro factor de motivación, para las organizaciones que participan en coordinaciones regionales, es el ejemplo y aliento de las organizaciones fraternas que ya utilizan el correo electrónico. Desde el momento en que algunas organizaciones de la misma red regional comienzan a intercomunicarse regularmente entre sí, se ejerce una presión sobre las demás para que se incorporen, acelerándose, a partir de allí, el ritmo de adopción del correo electrónico entre los miembros de la red. Aunque también cabe tener presente el papel cumplido por agentes externos, como ONGs, agencias

de cooperación, voluntarios y otros que han influenciado para que las organizaciones adoptaran las NTIC.

Mas hay también organizaciones en las cuales han primado consideraciones políticas, como es caso del Movimiento de los Trabajadores Rurales Sin Tierra (MST) del Brasil. Al decir de uno de sus dirigentes: «Es un mérito del movimiento haberse mantenido muy atento a la cuestión del desarrollo tecnológico en la comunicación. En Brasil, fue la primera organización que logró colocar una red de telex en todos los estados, de manera conjunta con la Comisión Pastoral de la Tierra (CPT), con la intención de facilitar la información y de darle unidad a nivel nacional. El criterio era que si el movimiento no lograba nacionalizar la lucha, iba a ser un fracaso. Entonces, con la misma lógica, después del telex vino el fax y luego, casi de manera natural, las computadoras y la Internet. Esto en un primer momento asombra, pero cada vez más nos vamos dando cuenta de que se trata de un recurso para una comunicación ágil, eficiente, que siempre te está exigiendo cosas nuevas».

Asimismo, un comunicador de la Asociación de Trabajadores del Campo (ATC) de Nicaragua señala: «Las nuevas tecnologías de la información y la comunicación han sido incorporadas a consecuencia del crecimiento de la organización y de haberse planteado una estrategia de relaciones internacionales. Entonces se creó una infraestructura de informática (más de 20 computadoras), se capacitó a más de 15 compañeros en las técnicas operativas, a más de 5 compañeros en el manejo de Web, pero a la vez se fue creando un espacio de decisión sobre políticas de comunicación».

En el caso de las coordinaciones regionales que aún no han establecido una dinámica permanente de intercambio en línea, en cambio, se ha podido observar que la motivación de conexión a la Internet entre sus organizaciones nacionales integrantes es me-

nor, a pesar de tener, en varios casos, la infraestructura básica (computadoras y línea telefónica).

Se puede inferir entonces que, al menos en lo que concierne a las organizaciones sociales, las dinámicas de intercambio y difusión no surgen como resultado de la conectividad, sino que al contrario, es la existencia de dinámicas y la necesidad de regularizarlas con una comunicación más ágil, lo que motiva a conectarse.

## **Carencias básicas**

El uso de la computadora en las oficinas centrales de las organizaciones sociales nacionales, está casi generalizado en la región. Algunas cuentan con equipos modernos y relativamente potentes. No obstante, en relación a sus actividades y necesidades de equipamiento, existen carencias.

Si bien una sola computadora con módem basta para tener el servicio de correo electrónico, en la práctica, cuando hay mucha demanda de la misma computadora para otros usos, la comunicación se vuelve poco fluida. La exigencia de equipos es mayor –en tiempo y capacidad instalada– cuando se trata de navegar en la Web.

Cuando se hizo la primera consulta a las organizaciones, a mediados de 2000, poquísimas contaban con más de cinco computadoras para todo el trabajo de su oficina central, y muchas tenían sólo una o dos. Sin embargo, estas cifras se han desactualizado rápidamente, en vista de que varias organizaciones han incrementado el número de equipos en los meses subsiguientes.

Aun así, tratándose de organizaciones nacionales o secretarías regionales (donde trabajan no sólo el personal de planta, sino también los dirigentes, que generalmente comparten su tiempo

entre la oficina central y las organizaciones filiales, además de la presencia de voluntarios o pasantes) la cantidad de personas por cada computadora es generalmente bastante alta —a veces 5, 10 ó más personas por computadora. Si se compara con ONGs profesionalizadas, en las que, por lo general, cada persona dispone de una computadora como instrumento cotidiano de trabajo, la diferencia es bastante notoria.

De modo que, si bien varias organizaciones han conformado un equipo a cargo de la comunicación, su trabajo se ha visto limitado por la poca disponibilidad de computadoras. Así por ejemplo, un departamento de comunicación tiene asignado sólo 10 horas por semana de acceso a la computadora. Y es que, mientras menos computadoras dispone una organización, mayores son los usos que debe cumplir cada unidad, (contabilidad, comunicación, secretaría, etc.), que debe ser compartida entre varios departamentos.

Un dilema que enfrentan las organizaciones nacionales federadas, cuando se trata de comprar equipos, es que, aunque hayan recursos disponibles para ello, no sólo deben considerar los requisitos de ampliación de la infraestructura de la oficina central, sino que aspiran también a estirarlos para dotar de recursos técnicos a sus afiliadas, por lo general carentes de infraestructura.

A ello se añade la desventaja de las computadoras vetustas y, por lo tanto, sin posibilidades para incorporar programas actualizados, lo cual genera una presión para renovarlas, implicando nuevos desembolsos. Pero la situación es muy desigual de una organización a otra, y a veces las que entraron más recientemente al uso de la computación lo hacen en mejores condiciones que las que tienen mayor tiempo de uso.

La conexión en red interna entre las computadoras de un mismo local, que multiplica las posibilidades de compartir recur-

sos, programas, archivos e impresoras y tener más equipos conectados a la Internet, se encuentra instalada en muy pocas organizaciones. Un impedimento es el costo del personal técnico que se requiere para el mantenimiento de una red interna.

En suma, la situación general constatada es que las organizaciones sociales incorporan la computación con una infraestructura precaria. No obstante, también ellas demuestran que con pocos recursos se puede hacer mucho, siempre y cuando las metas sean claras.

En palabras de un dirigente barrial mexicano: «No tenemos por qué tener computadoras de lujo, o por qué estar pensando en programas sofisticados e inútiles, nos basta saber hacer un uso de acuerdo a nuestra conveniencia, de los medios y los instrumentos. No se necesita estar dotado de un capital muy grande o de una fuerza de relaciones internacionales tal, para tener acceso diario al mundo y que el mundo sepa de nosotros, solamente hay que aprender a hacerlo».

## **Conectividad con Internet**

A comienzos de la década del 90, muy pocas organizaciones sociales de la región contaban con correo electrónico. El proceso de incorporación de este recurso ha sido paulatino, y se da sobre todo a partir de mediados de la década, casi siempre cuando ya hay cierta experiencia en el uso de las computadoras. Para las organizaciones que se han incorporado más recientemente a la computación la probabilidad de que utilicen de entrada la Internet es mayor, puesto que hoy viene como parte del paquete instalado, e incluso las empresas vendedoras la promueven como la atracción principal y a veces hasta con un tiempo de conexión gratis.

Frecuentemente, inician con una sola computadora con



módem –que la mayor parte del día sirve para otros fines– y una casilla de correo para toda la organización. Mas el solo hecho de tener una computadora con conexión a la Internet puede cambiar enormemente las posibilidades de comunicación de una organización.

A medida que se intensifica el flujo de comunicaciones, suele aumentar la presión desde los diversos departamentos y responsables para poder conectarse directamente a la Internet, lo cual repercute en la necesidad de ampliar la infraestructura. Para que ello sea posible, aparte del costo financiero, se deben superar diversos obstáculos, como la escasez de líneas telefónicas o la vetustez de los equipos existentes.

No obstante, cuando la dirigencia tiene clara su necesidad de comunicación, busca soluciones para superar estas carencias de infraestructura. Por ejemplo, las comunicaciones desde la sede central se complementan con otros mecanismos, como el uso por parte de los dirigentes de sus casillas personales y las conexiones desde sus casas, lugares de trabajo u otros sitios públicos. Por lo mismo, resulta difícil medir la capacidad de comunicación de una organización, solamente a partir de la infraestructura instalada en la sede y sus estructuras formales de comunicación. Este hecho, ni los propios dirigentes lo tienen necesariamente presente al momento de hacer un balance del quehacer comunicativo de la organización.

Las líneas telefónicas son también un problema para muchas organizaciones. Aunque estén ubicadas en las ciudades capitales, donde por lo general el servicio telefónico es aceptable, muchas organizaciones cuentan con pocas líneas (sea por costo, o simplemente porque no hay disponibles en el sector) que deben servir no sólo para la conexión a la Internet, sino también para todas las demás necesidades de la organización. Esta limitación obliga a

racionalizar los recursos, a veces al extremo, como sucede en una organización campesina ecuatoriana: «En la oficina somos 30 personas con una línea de teléfono. Me conecto a la Internet 5 minutos al día», relata la responsable de comunicación, añadiendo que: «Los dirigentes tienen claro qué es lo más importante. Sin embargo, faltan mecanismos para viabilizar».

Los problemas tienden a ser mayores cuando se trata de conectar a las filiales de las organizaciones nacionales, meta que todas las organizaciones anhelan, a fin de poder agilizar la coordinación interna, pero que en la práctica enfrenta varias dificultades. Para un gran número de organizaciones del interior las carencias son múltiples, no sólo en materia de servicios de teléfonos y luz eléctrica –sobre todo en zonas alejadas de las ciudades grandes y medianas–, sino incluso con relación a oficinas y computadoras. De todas las organizaciones nacionales consultadas, sólo una tenía más del 90% de sus filiales conectadas al correo electrónico. En las demás, la cifra era menor al 25%.

Se registran, sin embargo, algunas experiencias innovadoras para sortear estas limitaciones. En la Amazonia ecuatoriana, en zonas donde no existen líneas telefónicas, hay organizaciones que se comunican entre ellas y con la central por la Internet, mediante una conexión radial. En otros países las organizaciones del interior utilizan los cibercafés o recurren a instituciones amigas para recibir comunicaciones de la central.

Al enumerar los problemas que enfrentan las organizaciones para la incorporación de la Internet a su quehacer, varias de

- 8 Este hecho lo ilustra el caso de una organización urbano-popular de República Dominicana, en cuya directiva se desató una reflexión interna a partir de la lectura de la encuesta sobre equipamiento y conectividad, enviada en el marco de este estudio. Si bien la intención de la encuesta era únicamente recoger datos, en este caso terminó inter-

las personas consultadas colocan, en los primeros lugares, la falta de recursos económicos y de infraestructura básica; pero también destacan otros factores, —a veces asignándoles mayor importancia—, como las deficiencias de capacitación o una insuficiente priorización por parte de la dirigencia.

El intercambio sobre estos temas en el marco de las actividades de la CWMS, para las organizaciones ha constituido una motivación para que ponderen de mejor manera las actividades comunicacionales, y, por tanto, las posibilidades de capitalizar la utilización de Internet. De hecho, cuando se llega a una decisión política en este sentido, se acelera la búsqueda de soluciones para ampliar los niveles de conectividad<sup>8</sup>.

## Usos y usufructos

La computación pone en manos de las organizaciones una herramienta poderosa y versátil que abre la posibilidad de mejorar y agilizar la organización administrativa, además de tener una capacidad de ordenamiento y manejo de datos, información, docu-

mentación, publicaciones, directorios, gráficos, entre otros, casi imposible con sistemas manuales.

Con una computadora conectada a Internet se multiplica exponencialmente este potencial, por las posibilidades de interconexión, intercomunicación y flujos de información, desde la esfera local hasta la mundial.

pelando a la organización. La respuesta tardó varias semanas: «Cuando lo discutimos por primera vez, todavía no teníamos una comisión de información, poseíamos un solo correo», relatan en su respuesta. «Ahora todos los miembros de la comisión ejecutiva tienen correo abierto, la información se distribuye de inmediato y la mayoría tiene acceso directo a la computadora».

Cuando las organizaciones sociales incorporan inicialmente las computadoras a sus procesos (influenciadas por el contexto general de sus sociedades en las que tomaba auge la adopción de paquetes de computación e informática en función de un desempeño más eficiente de las actividades en general), las introducen principalmente como herramientas para operaciones administrativas: la contabilidad, el levantamiento de actas de reuniones, la ejecución de la correspondencia, la redacción de boletines de prensa. O sea, se reemplaza y mejora funciones ya existentes, sin introducir mayores cambios en ellas. Así, la modernización tecnológica se maneja esencialmente con un criterio administrativo y secretarial. En las propias organizaciones, es común escuchar: «No aprovechamos la computadora, apenas la usamos como máquina de escribir».

En el plano de la utilización de programas (*software*), ello se traduce en la implementación de aplicaciones preestablecidas, pero con poco aprovechamiento de la flexibilidad de adaptación que, en principio, permite la computación.

En todo caso, la innovación tecnológica ha sido importante: representó el salto de formas mecanográficas y manuales de procesar datos e información a formas digitales. Lo que antes se hacía con la máquina de escribir o la mano, ahora se lo hace con la computadora, reduciendo considerablemente el trabajo repetitivo.

Algo parecido ocurre, al menos inicialmente, con la incorporación del correo electrónico: éste viene a reemplazar las funciones del fax y del correo postal, pero su manejo se hace esencialmente con un criterio administrativo y secretarial. Al respecto, destaca el hecho de que ninguna de las organizaciones que participaron en este estudio ha tenido presente, en la fase de incorporación inicial de Internet, la apropiación del uso de las redes electrónicas con un sentido informativo/comunicacional. Éste más bien se ha ido de-

sarrollando –en diversos grados según la organización– a partir de la experiencia práctica, y en respuesta a situaciones que plantean otros niveles de necesidad.

## **Aplicaciones Vs. Apropiación**

Una de las condiciones que determinan las formas de uso son justamente los paquetes de *software* y programas instalados, y los servicios de comunicación a los que se consigue tener acceso. Si bien la computación proporciona una flexibilidad enorme en cuanto a las modalidades y aplicaciones posibles, las opciones que se presentan a las organizaciones son generalmente muy estrechas. En consecuencia, ellas tienen que acomodar sus necesidades a los programas disponibles, y no al revés. El resultado es que el acercamiento a la computación está de entrada condicionado por un sentido de **aplicación** de programas, lo cual limita las opciones para una real **apropiación** de la tecnología.

Para ilustrar el punto, las computadoras –desde su definición de «PC» (computadora personal, por sus siglas en inglés)– y por ende la mayoría de paquetes de *software* disponibles, son diseñados para el uso individual, o en el caso de los programas multiusuarios, para varios individuos. No obstante, por razones prácticas, pero también por su propia visión cultural y organizativa, es usual que las organizaciones sociales de América Latina hagan un uso más bien colectivo-organizacional que personal de la computadora, para lo cual no se dispone de *software* adecuado<sup>9</sup>; o en los disponibles no se encuentran con facilidad las funciones que permiten adaptarlo.

9 Un ejemplo son los programas de correo, que presentan problemas de configuración cuando se quiere adaptarlos para un uso colectivo de una misma casilla desde más de una computadora.

Es más, la lógica predominante de actualización constante

de programas y equipos, los primeros requiriendo cada vez de mayores recursos instalados, los segundos incitando al uso de programas más actuales, conduce hacia una espiral de inversión permanente (impulsada por los intereses de un mercado muy lucrativo), y además crea problemas de incompatibilidad para compartir archivos entre equipos que usan diferentes versiones. Para la mayoría de organizaciones sociales, esta espiral se vuelve insostenible.

Como comentó un dirigente centroamericano: «muchas veces uno en materia de computación está sujeto al vaivén de los tecnócratas que le meten a uno programas, le están desfasando las computadoras constantemente, y uno también tiene que verse sometido a esa propaganda de la informática; y llega un momento en que eso genera costos».

Cuando una organización compra una computadora nueva o instala el servicio Internet, usualmente quienes venden el equipo o servicio instalan paquetes tecnológicos sin ofrecer ni explicar ninguna opción que permitiría adaptar los recursos a sus necesidades particulares. Lo más común es que viene instalada la última versión del paquete ofrecido por Microsoft.

No faltan, sin embargo, ejemplos de una mayor apropiación de los programas: ATC de Nicaragua, por ejemplo, ha desarrollado una base de datos pensada en sus necesidades propias. La base almacena información sobre los líderes y cuadros de la organización, sus niveles de formación técnica y pedagógica, etc., que sirve, entre otras, para la planificación de los cursos de formación.

Por desconocimiento o falta de destrezas técnicas, muy pocas organizaciones llegan a escoger o adaptar programas en función de necesidades que ellas han definido. Lo común es que se limiten a la aplicación de funciones predeterminadas. Pero bien o mal, acostumbradas a usar la imaginación para superar las carencias, y com-

binando las facilidades de la computadora con operaciones manuales, las organizaciones se acomodan a las limitaciones del instrumento para lograr los fines buscados.

Un problema serio son las percances que causan la pérdida de datos. Varias organizaciones han perdido los archivos de su computadora, sea por virus, por mala operación de los programas o por daño de equipos, con la grave consecuencia (si no han tenido la precaución de crear archivos de respaldo, o cuando éstos están incompletos o también contaminados) de que prácticamente la organización se queda «sin memoria». Frente a ello, la desconfianza motiva a veces la opción de llevar en forma paralela archivos en papel de toda la información que llega. Esto puede funcionar en organizaciones que envían y reciben volúmenes relativamente pequeños de información, pero se vuelve poco práctico en aquellas cuyos intercambios son voluminosos.

Los virus, justamente, son señalados como uno de los mayores problemas de computación de las organizaciones. El riesgo de los virus se incrementa rápidamente con el uso del correo electrónico y de las listas, pues muchos llegan por esa vía, sea en archivos que provienen de computadoras infectadas, sea los «autopropagables», de los cuales los más perniciosos son los que aparentemente provienen de direcciones conocidas. Se ha dado al menos un caso de un «contagio epidémico» entre varias organizaciones de una misma red, que resultó en la pérdida de sus respectivos discos duros.

En cierta medida, parece que las organizaciones sociales están entre las más vulnerables a tales contagios. La instalación de programas antivirus actualizados es problemática para quienes tienen una conexión lenta, pues, si bien se los puede obtener gratuitamente por Internet, con un módem lento puede demorar varias horas de conexión, lo cual podría resultar más caro que comprar el

programa. El hecho de que diversas personas compartan la misma computadora a veces hace que no todas estén debidamente instruidas en las precauciones contra los virus. El uso casi generalizado de los programas más susceptibles a los virus (Microsoft Outlook, Word), y el uso y abuso de los archivos anexos, aumenta la vulnerabilidad.

El tema de los archivos anexos nos lleva a otra de las dificultades destacadas por las organizaciones: la incompatibilidad entre generaciones de un mismo programa, que obstaculiza el intercambio de información entre organizaciones. Hay muchas quejas sobre los archivos que llegan por correo, grabados en versiones demasiado avanzadas para los programas que se tienen. Por ejemplo, cada vez más se reciben archivos en Word 2000, programa que la mayoría no tiene instalado. Antes pasaba lo mismo con Word97. Este problema crea ruido e incomunicación en las coordinaciones, obstaculizando una comunicación fluida.

La utilización misma de archivos anexos en los mensajes de correo, a menudo indicada por quienes instalan los programas como la forma normal de enviar correo, causa muchos problemas, que, además de la incompatibilidad mencionada, van desde la pérdida de tiempo y costos innecesarios en las conexiones telefónicas para bajar mensajes grandes por módem, hasta la mayor vulnerabilidad a la transmisión de virus. Entre los casos frecuentes están los mensajes con contenido relativamente escaso, pero con diagramación y gráficos pesados, o los que vienen acompañados por listados de anexos gráficos (archivos «.gif»), o en formato Powerpoint con animación (estos últimos llegan fácilmente a 1 megabyte, o sea, precisan de 10 a 30 minutos de conexión telefónica para bajarlos). El uso de estos formatos crea también una presión para quienes prefieren utilizar otro tipo de software, pues se ven obligados a instalar los programas de mayor uso para poder abrir los archivos que reciben.



El hecho de haber abordado estos temas en el marco de las reuniones de las coordinaciones continentales y de la propia Comunidad Web, ha permitido abrir ventanas hacia una comprensión de las posibilidades de apropiación del software, en función de las necesidades propias, comenzando por el compromiso de utilizar sólo texto (lo cual no siempre se cumple) para las comunicaciones vía correo electrónico<sup>10</sup>.

## **Servicios de Internet utilizados**

En todas las organizaciones consultadas, el primer servicio de Internet al cual se tiene acceso y el que más se utiliza, es el correo electrónico. Esto encaja con la norma mundial (varios estudios indican que el correo electrónico se utiliza más que la Web), pero además expresa el hecho que la Internet es ante todo vista como un instrumento de interrelación y enlace.

10 Algunas personas ven al RTF (formato de texto enriquecido) como una solución más compatible para el envío de archivos. Si bien la compatibilidad es cierta, tiene una gran desventaja en el momento en que se incluyen gráficos, o textos con diagramación compleja. Un documento de 10 páginas, que en versión texto no pasaría de 30.000 bytes, si es diseñado con logo y convertido a RTF puede llegar hasta más de 1 megabyte; bajarlo con un módem de 36K puede significar 1 minuto en el teléfono para la versión texto y alrededor de 30 minutos para la versión RTF.

Con el correo electrónico, y su correlativo, las listas electrónicas, por primera vez las organizaciones sociales cuentan con un instrumento de comunicación que permite realmente comunicarse en red, en forma horizontal, sin pasar por el cuello de botella y las demoras que significa una «red» cuyos flujos de información deben ser canalizados a través de un punto centralizado.

Para muchas organizaciones, sea por razones de costo<sup>11</sup>, sea por tener equipos más antiguos, o simplemente por factores de tiempo

del personal o de las líneas telefónicas, les basta con el acceso al correo.

Las organizaciones consultadas informan que el correo electrónico se emplea principalmente para la correspondencia particular, para relaciones externas, con organizaciones fraternas o solidarias, como también para participar en espacios colectivos de coordinación y para la difusión de denuncias. Es decir, es ante todo un instrumento de coordinación internacional.

También sirve para la difusión de información sobre las actividades de la organización y sus problemáticas, así como para el intercambio de información operativa interna y con organizaciones afiliadas y para otras comunicaciones nacionales.

Entre las principales ventajas que las organizaciones afirman haber obtenido con la introducción del correo electrónico, figuran la mayor rapidez en la comunicación interna y externa, así como la agilización del trabajo y disminución de costos. Ellas constatan que el correo electrónico les permite contactos más directos y oportunos; propicia la comunicación con organizaciones fraternas y las relaciones con otras fuerzas sociales; facilita una mayor articulación y la participación directa en campañas a nivel internacional; y permite romper el aislamiento. También encuentran que hace posible obtener información reciente y de primera fuente, y aportes para las discusiones internas y la toma de decisiones. Permite, además, hacer conocer mejor la organización, divulgar rápidamente sus orienta-

11 Al respecto, conviene tener presente que ciertos proveedores de servicio Internet ofrecen un precio reducido (alrededor de \$US 10 por mes) a quienes utilizan únicamente el correo electrónico, sin navegación en la Web. También en algunos países (particularmente por parte de la red APC) se ha mantenido el servicio de conectividad para el correo electrónico, con el sistema antiguo «UUCP», para quienes tienen equipos de anteriores generaciones.

ciones, denuncias y actividades.

El correo electrónico tiene para las organizaciones una dimensión organizativa, una dimensión de relaciones externas y de articulación de redes, una dimensión informativa, y una dimensión comunicacional.

En los intercambios sostenidos en torno al tema, quedó claro que las organizaciones se apropian del correo electrónico en la medida en que responde a necesidades sentidas, sobre todo en el marco de su entorno de relaciones. Entre más están insertadas en dinámicas de redes, en unos casos internacionales, en otros nacionales, más indispensable se vuelve la comunicación electrónica. Pero también trascendió que no es el acceso a la Internet lo que crea la necesidad de comunicar, sino al revés. Tal el caso de un programa barrial de mujeres en México que, en el marco de un proyecto financiado, tuvo una computadora conectada a la Internet, pero cuando terminó tal financiamiento, se cortó la conexión y la computadora quedó como máquina de escribir. No se sintió la necesidad apremiante de buscar una solución para reconectarse.

La facilidad de comunicación que permite el correo electrónico también tiene sus bemoles, como relata una dirigente campesina. «Antes, dice, cuando las organizaciones enviaban cartas de solidaridad internacional a sus contrapartes, las ‘afichaban’ en un mural, sacaban copias para que todo el mundo lo sepa». Ahora, en cambio, «se manda al gobierno, se manda a todos los que están en la lista de correos, pero entonces no lo sabemos; además, nunca hay respuesta si llegó o no llegó, si tuvo algún efecto. Nadie te dice: lo recibimos. Por eso, de repente resulta tan impersonal la solidaridad por e-mail... supiste que llegó porque no te rebotó el mensaje pero nunca supiste si la abrieron. No hay un seguimiento».

Como ha quedado dicho, el uso del correo electrónico es mucho más extendido que el referido a la Web. En las organizaciones consultadas se confirma este parámetro, si bien un buen número ha optado por lanzarse a surfear en la Red, sobre todo para buscar nuevas fuentes de información. Sin embargo, esta intencionalidad se ve limitada por diversos factores, como los costos del servicio telefónico, la lentitud del acceso, las fallas técnicas de los servidores, problemas con las conexiones telefónicas o porque las páginas son «muy pesadas», especialmente cuando vienen cargadas con demasiadas fotos y gráficos, y cuando la organización no cuenta con equipos veloces.

En suma, sin desconocer que la Web es usada cada vez más como fuente de información, sigue siendo más bien un recurso adjetivo, mientras que el correo electrónico es lo sustantivo en el uso de Internet por parte de las organizaciones.

## Apropiación tecnológica

### **Disposición organizativa**

Cuando una organización opta por incorporar tecnologías de información y comunicación, en un primer momento lo que resalta son las ventajas que éstas ofrecen sin necesariamente colocar de por medio las implicaciones organizativas. Más temprano que tarde ellas terminan por salir a superficie ante la necesidad de buscar una disposición organizativa más adecuada, para poder integrar los recursos y usos de la comunicación electrónica como para la asignación y formación de recursos humanos, tanto para el manejo técnico, como para el manejo informativo.

En efecto, con el acceso a la Internet, las organizaciones se

encuentran ante el hecho de que la cantidad de informaciones que reciben crece cada vez más, por lo que la necesidad de establecer mecanismos para administrarla se va tornando ineludible. En algo pueden ayudar las funciones automáticas de la computadora, pero ello no basta. Se requiere de «filtros inteligentes», o sea gestores de información, que seleccionen la información oportuna y pertinente para luego canalizarla a las personas o el sector concernidos. Esto es, para que las ventajas que ofrece esta tecnología puedan ser aprovechadas de la mejor manera, en función de los objetivos de la organización.

Como no se trata de una situación nueva que se presenta de un porrazo, sino que va configurándose día tras día, en las organizaciones sociales los cambios tienden a seguir este ritmo inercial. Tan es así, que las pocas organizaciones que de manera explícita han abordado esta problemática lo han hecho ante consecuencias dadas.

Para ilustrar este punto, nos remitimos a dos casos típicos, que dan cuenta de dinámicas diferentes para procesar tal situación. El uno se refiere a organizaciones en las cuales la incorporación a la Internet se da como un agregado más al uso predominantemente secretarial y administrativo que se suele dar a la computadora, sin que falten situaciones donde sólo la secretaria tiene la clave de acceso a la computadora que se utiliza para conectar a la Internet, y cuando no está, nadie puede acceder a este recurso.

A medida que el manejo de relaciones y los flujos de información pasan crecientemente por este canal, se asiste de hecho a un incremento del nivel de responsabilidad del personal asignado a esta tarea, que se convierte en el puente entre la dirigencia o los responsables de áreas, y las contrapartes externas. Cuando a la correspondencia particular se suman dinámicas de redes y fuentes

de información temática, la tarea de gestión de información requiere de un manejo para el cual el personal secretarial no necesariamente está calificado. Dependiendo de su formación, su intuición y su capacidad personal de percibir y responder a los nuevos desafíos que plantea esta tarea, quien ocupa esta posición puede convertirse en punto facilitador clave para las interacciones externas, o al contrario en factor involuntario de bloqueo.

El otro caso, en cambio, tiene que ver con organizaciones en las cuales algún líder o dirigente toma la iniciativa por cuenta propia de gerenciar la información, seleccionando lo pertinente entre lo que llega (análisis, despachos, propuestas, etc.), y lo reparte a listas por sector o grupos de personas, (o cuando éstos no tienen correo electrónico, es impreso y entregado en papel). Pueden ser materiales para la formación de cuadros o la capacitación de formadores, para orientar la acción de la directiva o del conjunto de la organización, o los que conciernen a una área de trabajo específica (salud, educación, etc.). Una iniciativa de este tipo suele contribuir a dinamizar al conjunto y a fomentar un hábito de compartir información en la organización, distinto al simple va y viene de mensajes e indicaciones puntuales (como sería el caso con el correo postal y el fax); así, se explota el aspecto interactivo de Internet con un sentido de mayor aprovechamiento organizativo.

Este último ejemplo permite apreciar cómo el buen criterio en el uso de la Internet puede facilitar la apertura de espacios de iniciativa personal, que inciden en el ritmo del conjunto de una organización. Así, la tarea de seleccionar, ordenar y redistribuir información comienza a realizarse aún antes de que los dispositivos organizacionales internos se pongan en marcha, para implementar tal o cual tarea específica que incorpore las ventajas de la Internet de una manera regular. Es más, no se precisa que el cumplimiento de estas tareas sea realizado en la oficina, ni en hora-

rios de oficina, pues muchas veces se traslada a casa.

El potencial de las nuevas tecnologías para las organizaciones sociales tiene que ver con al menos cuatro aspectos del quehacer organizativo: organización interna, información, comunicación y relacionamiento externo. En la práctica, si bien cada uno tiene sus particularidades, las distinciones entre ellos no son nítidas. Por ejemplo, la información sirve para los otros tres, y las relaciones internas y externas incorporan una dimensión de comunicación. Por ello, resulta conveniente mantener un nivel de coordinación y retroalimentación entre estas actividades.

Cuando las organizaciones dan pasos hacia una disposición organizativa más explícita para la apropiación de las NTIC, éstos pueden incluir, según el caso: un nuevo reparto de tareas y responsabilidades, la asignación de infraestructura y servicios de conexión, y la contratación y/o formación de los recursos humanos.

Estos cambios no suelen ser bruscos. Pasados los primeros días de la introducción de una tecnología nueva (como la compra de una computadora o la conexión a la Internet), rápidamente ésta pasa a ser parte de la rutina. Aunque la Internet trae consigo una aceleración de los ritmos, en las organizaciones sociales ella termina poracompañarse a las pausas que imponen los procesos sociales. Dicho de otra manera, en el día a día, las organizaciones van procesando los cambios poco a poco, pausadamente, aunque bajo la presión de acelerar el ritmo.

A menudo, las organizaciones comienzan a planificar un reordenamiento interno a partir del momento en que reconocen la dimensión informativo/comunicacional de las NTIC. Entonces empiezan a asignar las funciones de gestión de información a los sectores respectivos. Así, se entrega el manejo de los flujos de información al departamento de comunicación, o lo que concierne a relaciones externas al departamento o secretaría correspon-

diente. En varios casos, ha sido incluso la intensificación del uso de las nuevas tecnologías lo que ha acelerado la decisión de crear un departamento de comunicación.

Las organizaciones tienen presente que, para que un departamento pueda gestionar información adecuadamente, necesita tener asignada una computadora con conexión a la Internet. Justamente, diversos responsables de comunicación contaron de las dificultades que enfrentan para sacar pleno provecho de la Internet, cuando deben compartir una computadora con la administración, con sólo 5 ó 30 minutos al día para manejar el correo electrónico.

Por ello, asignar una computadora a este departamento es uno de los pasos que se busca resolver cuando se decide priorizar esta actividad. Unas pocas organizaciones han reconocido también que es importante que este departamento pueda contar con casilla de correo propia, para que tenga mayor autonomía y agilidad de manejo de las comunicaciones.

Pero esta mayor autonomía de funcionamiento también tiene sus riesgos, si no se crean mecanismos y hábitos de compartir y retroalimentar información entre los departamentos e instancias de la organización, para que contribuya al fortalecimiento organizativo. Cuando se mantienen fronteras fijas entre los diferentes departamentos o sectores, se puede dar el caso que cada uno se convierte en una isla, conectada hacia fuera pero incomunicada hacia dentro, formándose así una especie de archipiélago.

Es así, por ejemplo, que en una organización su departamento de comunicación, cuyo accionar está basado en una política de medios, se relaciona hacia fuera principalmente con la prensa, focalización que establece un campo de atención específica con canales de relacionamiento particulares, subordinados al quehacer de enviar y recibir noticias. Con la misma lógica su relación hacia



adentro se da principalmente con los dirigentes que hacen presencia en medios de comunicación, y muy puntualmente con otras secretarías, cuando éstas son protagonistas de alguna acción o tema que se ha tornado «noticioso».

Entre tanto, el sector salud, con su propia casilla electrónica, también tiene su red de relaciones y fuentes externas –participación en listas de interés, ubicación de sitios web afines u otras fuentes especializadas, etc.–, que le ha permitido ir adquiriendo una masa crítica de información, a partir de la cual produce su propia información. Pero esta información procesada queda como patrimonio del sector salud, y no es compartida con el equipo de comunicación, que frecuentemente carece de fuentes internas para producir boletines, actualizar la revista o el sitio web, etc.

Este ejemplo permite vislumbrar cómo el hecho de aprovechar –o no– las facilidades que ofrece la Internet para crear mecanismos de flujo interno de información, puede influir en la permeabilidad o la rigidez de los contornos fijos entre departamentos, y por ende, en sus posibilidades de refuerzo mutuo. O, si se quiere, ayuda a destacar que más importante que tener expertos en esta tecnología, lo que cuenta es contar con personas preocupadas en pensar cómo capitalizar tal tecnología en función de los propósitos de la organización.

## **Recursos humanos**

La proporción del personal y dirigencia que utiliza la comunicación electrónica varía mucho de una organización a otra, pero tiende a aumentar a medida que la comunicación electrónica es más asimilada a las actividades internas y externas. Al respecto, conviene hacer una distinción entre quienes la utilizan directamente y quienes indirectamente (por intermedio de otra persona que maneja la computadora).

Encontramos que, sobre todo en un período inicial, un gran número de dirigentes mantiene un distanciamiento respecto al manejo directo de la Internet, aduciendo sobrecarga de tareas; aunque también hay los casos de dirigentes que, por su cuenta, han aprendido a manejar los equipos y programas, y han socializado sus conocimientos y destrezas dentro de la organización. Pero por lo general se comienza por encargar la operación de la Internet al personal de apoyo –secretarias, personal técnico– y/o a voluntarios.

Cuando el uso del correo electrónico va ocupando un lugar más importante en las comunicaciones e interrelaciones de la organización, los miembros de la dirigencia comienzan a reconocer que están en desventaja al no poder manejar los equipos, y entonces buscan superar sus resistencias frente a ellos.

A menudo estas resistencias son mayores cuando se trata de dirigentes con bajo nivel de educación formal, como es el caso de muchos dirigentes de organizaciones del campo. Pero cuando hay claridad de motivos y la decisión de aprender, se logra superar estas limitaciones.

Un dirigente de la Coordinadora Nacional Indígena y Campesina (CONIC) de Guatemala describe cómo su organización enfrentó estas dificultades. No obstante su bajo nivel de escolaridad, los dirigentes «se han esforzado mucho por crecer en ese sentido y mediante un ‘estirón’ han accedido a las computadoras, a Internet; no con uno ni dos compañeros, sino al menos con cinco personas capacitadas para hacer uso de esos equipos». Inicialmente lo manejaron solamente entre miembros de la dirección nacional, pero luego «se abrió el acceso a otros compañeros con más tiempo para aprender». Para superar las dificultades que se presentan, trabajan en equipo frente a la computadora.

Otros obstáculos que destacan los y las dirigentes para aprender el manejo de la tecnología son: las carencias de recursos financieros, la falta de capacitación, la edad y el idioma. Pero hay casos que ilustran la decisión de buscar soluciones.

Una organización del campo de Nicaragua relata que si sus dirigentes han aprendido a manejar las computadoras, fue más bien para ahorrar recursos, pues contratar a operadores técnicos tenía un costo extraordinario. «Entonces, se ha preferido que sean los propios dirigentes los que manejen esas tecnologías, primero por la seguridad de la organización, por el manejo interno de información, y segundo porque es más fácil que el dirigente se quede horas extras trabajando en su computadora. Ahí puede operar su correo electrónico, lo que es más ventajoso que depender de un operador».

La falta de capacitación técnica, como también la poca experiencia en este campo, es citada como obstáculo para aprovechar todas las posibilidades de las NTIC, y además, como limitación para la reproducción del uso de la tecnología entre otras personas y grupos de la organización.

La edad es citada como un factor importante: existe la percepción de que las personas jóvenes tienen mayores aptitudes y predisposiciones para acceder y navegar en la Internet que las personas de mayor edad, que son las que generalmente ocupan los puestos de dirección. Para las generaciones «anteriores a la Red», la apropiación tecnológica significa un esfuerzo extra para entender su lógica y los nuevos códigos, léxicos y prácticas, a lo que un dirigente comunal se refiere como la superación de «nuestro analfabetismo virtual». Pero el problema generacional no sólo tiene que ver con dificultades de aprendizaje, sino también de imagen: se lo considera un dominio de los jóvenes. La razón, por ejemplo, para no sacarle provecho a los cibercafés, en el caso de organizacio-

nes del interior que no tienen conexión propia, es que éstos son vistos como lugares de jóvenes.

Las barreras idiomáticas representan otro problema para las personas que no manejan el inglés –como es el caso de la gran mayoría de dirigentes sociales–, debido a la predominancia de ese idioma, no sólo en los contenidos de Internet, sino también en parte del software disponible. Un cierto lenguaje utilitario en inglés ha sido asimilado por algunas personas que trabajan en las organizaciones, además de que en ciertos casos éstas cuentan con la ayuda de voluntarios y cooperantes que facilitan el acceso (mediante traducción) a documentos e información. La disposición (aunque limitada) de programas informáticos en español o portugués, así como la existencia de un volumen considerable de información circulando en estos idiomas por las redes facilita las cosas.

Cabe destacar que nadie –ni hombres ni mujeres– se refirió a una brecha de género. Incluso, la tendencia es que las mujeres más que los hombres utilizan la Internet en las organizaciones sociales, posiblemente con el antecedente del uso de la computadora para transcripción de textos. En cambio, los dirigentes, que en las organizaciones populares mixtas tienden a ser hombres de edad mayor, en muchos casos nunca aprendieron a manejar la máquina de escribir, de modo que presentan cierta resistencia a sentarse frente a un teclado.

Por último, no faltan quienes ven a las NTIC como asunto de «técnicos y entendidos» y no de campesinos, dirigentes de mujeres o pobladores, lo cual les lleva a afirmar que la Internet no corresponde a la cultura de las personas que conforman las organizaciones sociales, en cuyo contexto cultural predomina la comunicación oral y las relaciones interpersonales directas. Pero se trata más bien de una pequeña minoría entre las dirigencias nacionales. Incluso hay organizaciones rurales que destacan que en este plano

han tenido que enfrentar prejuicios ajenos: esa imagen de que la población del campo es *per se* «gente atrasada» y por tanto incapaz de entenderse con las nuevas tecnologías, y por ello no falta quienes se sorprendan al verlos utilizando una computadora.

Para decirlo con el testimonio de un dirigente del MST brasileño: «En una conversación que tuve con un Obispo, le daba y le daba vueltas hasta que finalmente soltó: 'Me dijeron que en la secretaria del MST tienen computadoras, no creí'. En otra ocasión, cuando hicimos la marcha a Brasilia en el 97, fuimos a un sindicato a pedir una máquina para hacer la pauta que íbamos a entregar. Y qué nos preguntan: ¿los Sin Tierra saben dactilografiar? Pero, ¿por qué estas dudas? porque tenían esa imagen de los Sin Tierra carentes, tras de la cual casi está el criterio de que nosotros no podemos acceder ni tenemos derecho a esas tecnologías».

## **Formación**

La formación para el uso del Internet es destacada por casi todas las organizaciones que participan en esta iniciativa, como necesidad y como carencia. Si bien en muchas hay personas que han recibido algún nivel de capacitación, casi todas reconocen deficiencias en este plano, incluyendo aquellas cuyo personal tiene mayores niveles de profesionalización (por ejemplo, centros de mujeres). Y es que la incorporación de nuevas tecnologías es tan reciente y su evolución tan rápida, que la mayoría no ha podido acumular la gama de conocimientos requeridos ni seguir el paso de esa evolución.

En cada país existen recursos de capacitación técnica; pero en sí no necesariamente resuelven los problemas. A menudo éstos proporcionan capacitación únicamente en los procedimientos elementales y técnicas básicas, pero sin partir de las necesidades reales de las organizaciones.

Es más, las necesidades de formación no se ubican únicamente a nivel del manejo de la tecnología como tal, sino también —y quizás es la parte más compleja— en las destrezas para el manejo de la información y los criterios para definir políticas, que incluyen una mejor comprensión de las lógicas y particularidades del medio.

La mayoría de las organizaciones participantes en el estudio tienen como parte de su quehacer organizativo programas de formación de sus dirigentes; algunas incluso tienen convenios con universidades para su profesionalización. No obstante, en pocos casos estos programas de formación incluyen regularmente la capacitación en comunicación o en el manejo del uso de la Internet.

En este plano, la ATC de Nicaragua ha logrado apuntalar una iniciativa de destaque, con miras a capacitar a sus dirigentes y dotarles de una profesión (como operador de computadora, contador, etc.) considerando que es a la vez una inversión para la organización y una forma de garantizar el futuro de la persona, para cuando ya no sea dirigente. Para ello, no sólo organiza cursos de capacitación internos, sino que realiza convenios con centros universitarios para que los dirigentes puedan tener una calificación profesional. Esta organización ha dado inicialmente un entrenamiento básico en el manejo del correo electrónico a unas 30 personas, tanto de su oficina central, como de organizaciones miembros del interior del país, aunque en algunas zonas las organizaciones aún no tienen acceso a Internet.

Uno de los factores que impide que se integre más formalmente la comunicación y las nuevas tecnologías a los programas de formación internos, es la percepción de que la comunicación es un área únicamente para especialistas. Entonces, se piensa que la contratación de periodistas resuelve los problemas de comunicación de la organización, a pesar de que todas las evidencias demues-

tran que la comunicación es una actividad transversal a todas las demás áreas, y que un periodista que no cuente con claras directrices, aunque tenga la mejor voluntad, no podrá dar respuestas adecuadas. Acaso por esto, los participantes en el taller de intercambio de la CWMS (abril 2001) formularon la recomendación a sus organizaciones de incorporar la capacitación de las dirigencias en políticas de comunicación y en Internet, como una de las mayores necesidades actuales.

Para el manejo técnico de Internet, diversos dirigentes han tomado la iniciativa de capacitarse por su cuenta. En algunas organizaciones se ha contratado personal o voluntarios que tienen conocimientos en la materia. Otras prefieren un mecanismo más informal de socialización de lo aprendido entre quienes trabajan en la organización. En estos casos, mucho depende del nivel de conocimiento y entendimiento de la persona que lidera el proceso, pues, si bien sus avances pueden significar un progreso para toda la organización, también sus limitaciones pueden repercutir en el conjunto, si no se buscan mecanismos de superación.

No obstante las barreras culturales mencionadas anteriormente, la mayoría de organizaciones señala la disposición de su personal de planta y dirigentes a recibir capacitación en el uso de la Internet. De una forma u otra, con la práctica y la familiaridad se han podido ir superando las resistencias e incertidumbres que surgen ante una tecnología desconocida. Incluso, en varios casos es ya una demanda de las dirigencias en el interior. Al respecto, una dirigente campesina niega la realidad de barreras culturales: «Es cierto que no somos conocedoras de cómo se usan esas tecnologías y todos los beneficios que nos puedan otorgar. Pero como organización tenemos la capacidad para aprender y darlas a conocer. El problema principal es cómo obtenerlas y aprender a utilizarlas».

Entre las expectativas mencionadas por las personas consultadas, se enfatiza la de una capacitación colectiva. Algunas señalan que la capacitación técnica debe ser general, no sólo para la dirigencia, sino también para la base. Se destaca la necesidad de compartir información sobre los múltiples usos de Internet y de aprender a manejar programas y recursos para saber discriminar la información.

Como impedimentos a la capacitación, se mencionan la falta de recursos económicos, la carencia de materiales y equipos para realizar prácticas, problemas de tiempo, o el hecho que su organización no le ha dado la importancia debida o no cuenta con un programa de formación.

## Procesamiento informativo

Es ampliamente reconocido que el desarrollo del conocimiento pasa, entre otros factores, por la posibilidad de encontrar y aplicar oportunamente información pertinente. La escasez de fuentes confiables e información actualizada, relevante y de fácil acceso –sobre todo la relacionada con el ámbito internacional– ha sido una constante para las organizaciones sociales de la región. Es más, son pocas las que han logrado implementar un archivo documental, al punto que no pocas veces se ha extraviado la propia documentación interna, conllevando a la pérdida de su memoria histórica.

Con la computación y el acceso a Internet, esta situación cambia rápidamente, lo cual no significa que quede resuelta. Y es que las posibilidades de acceso a información, de almacenamiento y búsqueda se amplían enormemente, al punto que lo que pasa a prevalecer es la abundancia, colocando contra la pared a los crite-



rios y hábitos moldeados en una realidad marcada por la carencia. Un cambio de parámetros que coloca nuevas exigencias para poder responder a los nuevos desafíos, que tienen que ver, entre otros, con los mecanismos y destrezas para buscar, seleccionar, ordenar y canalizar la información requerida, de manera que pueda llegar a manos de quienes lo necesiten, en el momento preciso y en una forma funcional.

Muchas organizaciones, reconociendo el potencial para su trabajo, buscan establecer procedimientos para responder a estos desafíos. Otras, al no dotarse de los mecanismos adecuados, quedan en una situación de desinformación poco o nada mejor que antes, o, incluso, las nuevas tecnologías les pueden traer más problemas que soluciones.

La información que circula a través de la Internet adopta dos formas principales de recepción: o bien llega (solicitada o no) a la casilla electrónica, donde puede ser procesada, o bien se la busca activamente respondiendo a una necesidad concreta (en la Web, en bases de datos, etc).

En el caso de la información recibida en la casilla electrónica, se tiene la opción de leerla, revisarla, guardarla, imprimirla, borrarla, o simplemente dejar que se acumule, pero para poder aprovecharla, es preciso definir criterios de selección y ordenamiento. Mientras mayor es el flujo y volumen de la información, más exigencias se plantean para distinguir entre lo que es útil y lo que no lo es, y así poder encaminarla a las personas o departamentos concernidos. Esto es fácil decirlo, pero para las organizaciones sociales son implicaciones de fondo: aprender a administrar una abundancia informativa, siendo que históricamente el asunto se había planteado en términos de carencias.

En el caso de la búsqueda activa de información, el volumen en sí no es tanto el problema. Este más bien reside en que las

herramientas de búsqueda sean las más adecuadas para encontrar la información requerida, y que se tenga los conocimientos, destrezas y ubicación de fuentes, necesarios para acceder rápidamente a la información deseada.

## **Selección y distribución**

Al poco tiempo de abrir su casilla electrónica, las organizaciones comienzan a recibir, además de la correspondencia particular, mensajes de la lista de su respectiva coordinación o red regional, información distribuida mediante listas temáticas de intercambio o alias (listados de direcciones creadas por quien envía), etc. La información abarca boletines, comunicados, convocatorias, noticias, documentos, denuncias, entre otros, provenientes de organizaciones hermanas, redes, coordinaciones, ONGs, agencias de cooperación, etc. Las organizaciones consultadas dicen estar afiliadas a entre 5 y 10 listas regulares, y algunas, a más de 20. A veces son ellas las que piden suscribirse a una lista determinada, pero la mayor parte les llega sin haberlo solicitado.

La información que circula por estas listas, por lo general, es valorada en forma positiva por las organizaciones consultadas, pues encuentran que es actualizada, se refiere a los procesos organizativos, permite integrarse a campañas nacionales e internacionales, y porque son fuentes que «no distorsionan los contenidos». Consideran que estas listas, entre otras cosas, les permiten seguir aspectos de las coyunturas nacionales e internacionales que no aparecen en la prensa nacional, acceder a información sobre los temas de su interés y ejercer la solidaridad con luchas y organizaciones afines nacionales, del continente y del mundo. Por lo tanto, las califican de «muy útiles», sobre todo para mantenerse informadas y actualizadas sobre la coyuntura; y también útiles para estar informadas sobre temas, eventos y campañas de solidaridad.

Gerenciar esta información requiere de un cierto sistema de organización y criterios claros para la selección y distribución a las personas interesadas. Para el ordenamiento, algunas organizaciones aprovechan las propias facilidades que ofrece la computación para clasificar y almacenar lo que se recibe, creando, por ejemplo, carpetas que corresponden, ora a las coordinaciones en las que participan, ora a los temas en los cuales trabajan. Así, aunque las versiones impresas sean repartidas, siempre queda un respaldo archivado.

Para la distribución, los responsables indican que cuando reciben información útil a través del correo electrónico o la bajan de los portales de la Web, generalmente la imprimen y la entregan a las distintas áreas de trabajo y a la dirigencia, utilizándola para actividades de formación y preparación de propuestas. La información se transmite hacia los y las dirigentes del interior por otras vías: lo más frecuente es que se les entreguen carpetas de información fotocopiada en las reuniones presenciales. En las organizaciones donde los departamentos, dirigentes y/o afiliadas tienen casilla electrónica propia, la difusión se hace más bien por esta vía.

Pero varias organizaciones reconocen que, aun cuando es evidente el interés por la información, no siempre se alcanza a procesarla adecuadamente. Para sortear este problema, algunas han recurrido a acuerdos con entidades amigas, a las cuales les transfieren la información que llega sobre un tema específico para que la revisen y procesen, y la devuelvan una vez procesada.

## **Sobreinformación**

Desde el momento en que las organizaciones abren su casilla de correo electrónico y comienzan a participar en circuitos de intercambio de información, rápidamente los flujos y fuentes de información se multiplican, debido, entre otros factores, al hábito que

tienen muchos usuarios de «tomar prestadas» las listas de direcciones de mensajes que reciben para conformar sus propias listas de distribución<sup>12</sup>.

Ligado a lo anterior está el problema de los mensajes que llegan repetidas veces a través de diferentes listas. Si bien una cierta duplicación puede ser inevitable, el problema empeora cuando los mensajes se multiplican sin mayor criterio de contenidos ni de destinatarios y con cero valor agregado.

Al abordar este punto, una representante del movimiento de mujeres fue contundente: «Estamos ante un gran problema porque con la Internet muchos compañeros y compañeras se han dedicado al panfletismo electrónico, acaso pensando que se colocan en una posición de vanguardia en la ‘guerra digital’, bombardeando a la dirección e-mail que caiga en sus manos con mensajes que rastrean en otros sitios, porque de su propia cosecha nunca aparece nada. Y lo peor es que estos panfletarios/as se atraen y cada cual reproduce lo de los/as otros/as, que para desgracia de quienes estamos en sus listas eso significa que recibamos el mismo mensaje 5, 10, y más veces. Seguramente ellos/as se sentirán realizados/as, pero creo que no se dan cuenta del daño que están haciendo a las organizaciones. No se si es la tara del vanguardismo, de gente despistada o de egos que quieren brillar con luz ajena pero como diciendo aquí estoy. Lo que sea, mi sensación es que son gente con mentalidad de aspiradoras, que recogen

12 Al respecto, una de las quejas que expresan numerosas organizaciones se refiere al tipo de mensajes que reciben, cuyo encabezamiento es un «chorizo» de direcciones que ocupa varias pantallas de la computadora, antes de llegar al (a menudo escueto) contenido. Esta forma de enviar los mensajes (sin aprovechar las técnicas que permiten esconder la lista de direcciones) es lo que se presta, a la vez, a la reproducción ad infinitum de listas de distribución, y, por ende, a un sin fin de mensajes no solicitados (aún cuando algunos de ellos pueden ser de interés).

todo lo que les cae y luego lo echan a quien pase por el camino».

El sentir generalizado de las organizaciones es que sólo desearían estar en las listas de quienes producen, mas no de aquellos que solamente reproducen y se contentan con utilizar indiscriminadamente la función «forward». No obstante, la situación no es tan simple, como subraya una comunicadora de una organización rural, debido a que «muchas de esas personas que se dedican a reproducir mensajes son amigas de la organización, no podemos decirles que ya no nos envíen más, siendo que de 100 mensajes que mandan si utilizamos dos o tres es como mucho».

Pero también la velocidad de la comunicación electrónica impone ritmos y tiempos a los que no han estado acostumbradas las organizaciones. Entonces, estas se ven rebasadas en su capacidad para procesar y responder a las múltiples demandas y requerimientos que vienen ya no sólo de sus respectivos países sino de todo el mundo. Casi todas se quejan del problema de tiempo que ello ocasiona. Para unas, constituye prácticamente un estorbo. Otras señalan que es preciso contar con una persona a tiempo completo para poder administrar la información, pero pocas pueden permitírselo.

El responsable de comunicación de una organización indígena ecuatoriana explica que a veces recibe entre 400 ó 500 mensajes diarios, cuyo procesamiento toma mucho tiempo ya que «la información que se pasa a los dirigentes es la que es clave, muy sintética, elaborada, didáctica y sirve para explicar lo que pasa en el planeta». Por eso, «cuando vemos, en las primeras líneas, que son muy generales o temas muy repetitivos o ajenos a la realidad nuestra, inmediatamente los vamos eliminando», acota, precisando que, en cambio, «hay otros mensajes que requieren un nivel de solidaridad, de urgencia, en relación a la situación que están vi-

viendo pueblos indígenas o algunas otras sociedades y entonces damos paso a eso».

El hecho es que para la mayoría de organizaciones sigue siendo una materia pendiente desarrollar los mecanismos que permitan diferenciar con agilidad la información útil de la que no lo es, discernir cuáles mensajes ameritan una respuesta inmediata y cuáles pueden esperar, en fin, cómo desenvolverse en este mundo de abundante información.

Un dirigente campesino mexicano comenta las dificultades que enfrenta su organización para procesar los temas. «La mayoría de las organizaciones son del interior, entonces no se pueden crear equipos más amplios que ayuden en la información, que por ahora nos satura, pues no hay capacidad humana para procesarla, en temas complejos como los transgénicos, o el uso de plaguicidas en América Latina».

Un elemento que empiezan a utilizar las organizaciones para responder a la sobreinformación es aprender a discriminar las fuentes; es decir identificar y utilizar las fuentes creíbles y de mayor utilidad para el trabajo organizativo y político, y desechar aquellas que aportan muy poco.

## **Búsqueda de información**

Procesar y ordenar la información que llega es sólo una parte de los nuevos desafíos. Con el acceso a la Web se abre un gran abanico de posibilidades para quienes desean investigar y buscar activamente fuentes específicas de información. Las organizaciones que se han metido a «navegar» en este mar de informaciones señalan hacerlo varias veces por semana y otras muy esporádicamente.

Los sitios Web más visitados son los de las coordinaciones continentales a las que pertenecen, las páginas referidas a su respectivo sector, además de los buscadores y portales más conocidos (Altavista, Yahoo, Lycos, Ole, Google), y los sitios Web de varios periódicos.

En cuanto al tipo de información que buscan, se menciona entre otros: noticias de actualidad; datos estadísticos de su sector o temas específicos de su red; proyectos productivos, asuntos ambientales y de turismo; temas de comercio y servicios públicos; derechos humanos; derecho a la vivienda y a la tierra; temas de capacitación; movimientos sociales y tendencias del neoliberalismo. Aparte de estos temas, indagan sobre el quehacer de otras organizaciones similares, de ONGs nacionales e internacionales y sobre las noticias de la misma organización divulgadas por otros sitios Web.

Si bien las organizaciones dicen que generalmente encuentran lo que buscan, tienen también expectativas de encontrar otro tipo de información que no hallan en los sitios Web consultados. Entre otros, la que se refiere a estadísticas actualizadas de su país; asuntos técnicos relacionados con estrategias de desarrollo del campo; información sobre procesos organizativos en el ámbito mundial; temas sociales y movimientos afines (como mujer, género, raza, racismo, movimiento afro); y manuales de elaboración de proyectos.

Los problemas encontrados tienen que ver con el limitado tiempo de uso, lentitud de las conexiones, páginas muy pesadas, costo de las conexiones, y el predominio del inglés.

## Difusión en Internet

### **Generación de información propia**

La Internet, por su carácter interactivo, no sólo ofrece posibilidades de recibir información, sino, a la vez, de generar información propia, potencial que en general es muy poco aprovechado, por la fuerza con que se ha implantado la cultura del consumo. Algunas de las organizaciones participantes en esta iniciativa tienen, desde hace algún tiempo, prácticas de producir información e incluso canales propios de difusión. La información que generan se refiere principalmente a temas de actualidad nacional, coyuntura política, violaciones de derechos humanos, acciones urgentes, temas organizativos, campañas de solidaridad, entre otros. También difunden sus conquistas e informan sobre sus propuestas, congresos o encuentros y acciones.

Esta información se difunde a través de los periódicos, revistas o boletines que editan algunas organizaciones nacionales o redes regionales, dirigidos principalmente al interior y al entorno de la organización. Algunas también producen programas radiales o videos, u ocasionalmente editan libros. Muchas emiten, regular u ocasionalmente, comunicados dirigidos a la prensa nacional.

La mayoría estima, sin embargo, que es muy poca la información propia difundida con relación a los grandes volúmenes que reciben a través de Internet. Entre las múltiples razones citadas para explicar este hecho, figuran la carencia de recursos humanos capacitados, la precariedad de infraestructura o la insuficiente ponderación de la importancia de hacerlo. Pero más que nada, uno de los principales obstáculos es la carencia de políticas al respecto. Pues, justamente, cuando existe una decisión política, por lo general se busca la manera de superar estos desbalances.



Otra razón podría ser que ellas no valoran que sus propias experiencias de construcción de propuestas o de nuevas formas de organización puedan ser noticia y, por tanto, no las comunican. Algunas han comentado que a veces ni al interior de la propia organización se comparte esta información de un sector a otro. O bien, cuando se produce una información valiosa, a veces «muere en la máquina burocrática interna», como dice un dirigente brasileño; o sea, no se le da mayor repercusión.

¿En qué medida el hecho de estar conectado a Internet puede ser un soporte para la generación de información propia? De hecho, no es evidente que sea una fuente prioritaria para las producciones propias de las organizaciones nacionales, que generalmente están basadas en sus experiencias internas o en fuentes directas. Al menos así lo confirma un dirigente del MST-Brasil al señalar que: «El periódico, para su elaboración, podría prescindir de Internet -explica-; sólo hay aquella página de los luchadores que se tiende a buscar más en Internet. Para la radio, tenemos un programa que va para 1200 radios, pero ahí más bien hacemos entrevistas a personalidades nacionales que las radios no tienen posibilidad de hacerlas, aparte de temas muy específicos».

El caso puede ser distinto para una coordinación regional, que recibe la mayor parte de la información de sus integrantes o instancias fraternas a través de este canal.

Pero en otro sentido, la Internet sí abre potencialmente nuevas oportunidades de difusión a partir de las fuentes recibidas. Por ejemplo, al compilar información sobre temas internacionales que conciernen a su sector, con un mínimo de procesamiento y complementándolo con algún contenido nacional, la organización puede constituirse en fuente de consulta para la prensa nacional.

La Asociación Nacional de Mujeres Rurales e Indígenas (ANAMURI) de Chile reconoce que este medio le ha permitido

tener una experiencia hasta entonces inédita: preparar un expediente sobre los efectos de los plaguicidas, a partir de información recibida por Internet, que entregó a diferentes medios: TV, radios, periódicos. Algunos medios utilizaron el material y el tema se difundió, si bien no siempre dieron crédito a la organización que hizo llegar la información.

Sin embargo, por lo general, es poco el uso que se da a las fuentes de Internet en este sentido. Y cuando se las utiliza para la difusión, generalmente se aporta poco valor agregado, o sea, se redifunde la información ya elaborada.

Pero la relación entre uso de la Internet y la capacidad de difusión de una organización es compleja y es a menudo difícil establecer una relación directa de causa efecto. Por ejemplo, la repercusión que logre una organización en el plano internacional, en el caso de una situación de emergencia, en la cual la difusión a través de Internet puede ser un ingrediente importante mas no el único, a su vez puede incidir indirectamente en la cobertura por parte de los medios nacionales.

En coyunturas de movilización, la Confederación de Nacionalidades Indígenas del Ecuador (CONAIE) comenta que ha enviado pedidos de acción urgente, incluso con fotografías de las víctimas mortales de la represión, por correo electrónico, a una lista que incluye personas amigas, movimientos indígenas, organismos y redes de derechos humanos y ecologistas de América Latina, América del Norte y Europa. «Estos enviaron no sólo cartas de apoyo al movimiento indígena sino que hicieron llegar centenares de pedidos al Presidente de la República para que cese la represión y se sienta a una mesa de diálogo». Los medios nacionales, informando el responsable de comunicación de la organización, viendo el impacto internacional de la noticia, se vieron obligados a dar una mayor cobertura a la problemática, no sólo de cara a su audiencia

nacional, sino sobre todo para responder a la expectativa internacional sobre sus respectivas ediciones en Internet.

## **El correo electrónico para la difusión**

La información que las organizaciones difunden a través del correo electrónico y listas de distribución es, al menos en un primer momento, la misma información que producen para la comunicación impresa (comunicados, documentos, revistas). Los temas, según indican, se refieren principalmente a denuncias y, en menor medida, a información sobre sus actividades, coyuntura, campañas de solidaridad, eventos o derechos. Frecuentemente, los pasos iniciales en este campo se dan como respuesta a alguna situación de emergencia, como la necesidad de denunciar y buscar solidaridad frente a un caso flagrante de violación de derechos básicos o una movilización importante.

En Nicaragua, durante la Marcha por la Vida (1999) se visualizó la importancia de la difusión por correo electrónico para la proyección internacional: primero, por los mensajes de solidaridad que llegaron, luego por la difusión hacia el exterior y, finalmente, porque permitió un seguimiento en el ámbito de la opinión pública.

Pero aunque se cuente con un mecanismo de distribución establecido, la producción de información tiende a fluctuar según las coyunturas: cuando los conflictos sociales se agudizan y las organizaciones se involucran en luchas y acciones colectivas, los flujos de información llegan a los picos más altos, sin embargo, tienden a decaer apenas las aguas retornan a su lugar.

Este hecho es digno de notar, pues se da sobre todo desde la introducción del correo electrónico (y en menor medida el fax). Anteriormente, cuando la difusión dependía del correo postal y los ritmos eran otros (o sea, hasta inicios de los años 90, por lo

menos), la tendencia era inversa: en las situaciones de emergencia era cuando la información dejaba de fluir hacia el exterior –sea por bloqueo y represión, sea porque las urgencias del momento impedían priorizar las actividades de difusión. La facilidad e inmediatez de la difusión por correo electrónico parece haber incidido para ayudar a superar este bloqueo. El resultado ha demostrado la gran importancia de este cambio, pues permite que se manifiesten expresiones de solidaridad internacional, que en ciertas ocasiones logran incidir en la actitud de las autoridades, en tanto se sienten estar bajo la mira del mundo.

En efecto, las organizaciones consultadas perciben que el correo electrónico y las listas de distribución les permiten llegar a un entorno solidario, sea nacional o internacional, de organizaciones fraternas o afines, las cuales a su vez pueden utilizar la misma vía, complementada por el fax, cartas etc., para expresar su solidaridad. Las organizaciones valoran estas posibilidades de difusión, pues perciben que les permiten tener una comunicación más directa y multiplicadora hacia el exterior, con información actualizada sobre sus procesos sociales. Así mismo, reconocen que el uso que hacen del correo electrónico para difundir información es todavía limitado.

Algunas organizaciones están abriendo, incluso a través del correo electrónico, canales directos e inmediatos de información hacia los medios, lo que es especialmente útil en las coyunturas de mayor conflicto.

## **El paso hacia la Web**

La difusión en la Web es percibida por las organizaciones sociales como un paso más elevado y complejo que la difusión por correo electrónico y listas. Y es que, de hecho, es una forma de comunicación cuyos formatos pueden ser tan o más variados que

los impresos: desde un folleto de presentación hasta un libro, pasando por una revista o un banco de datos, e incluir hasta programas de radio y televisión.

Así, el sitio Web de una organización o coordinación social puede contener a la vez información de presentación básica (qué es la organización, su historia, sus componentes), sus documentos fundamentales (de congresos, declaraciones claves); también información más puntual y ágil sobre sus actividades, luchas, propuestas ante la coyuntura, pedidos de solidaridad; incluso puede incorporar elementos culturales, como archivos gráficos, música, etc.

Un sitio Web puede, además, combinar varios de estos formatos, con una flexibilidad que no ofrecen los impresos, en cuanto a frecuencia de actualización, posibilidad de vincular directamente los diferentes contenidos y niveles de información y la opción de destacar, según el momento o el espacio, aspectos distintos. Con la ventaja adicional de que la Web permite ordenar los diferentes tipos de contenido por categorías o temas, y diferenciar su presentación. Pero ello exige una cierta planificación.

Casi todas las organizaciones consultadas en el marco de este estudio, o tienen sitio web o están camino a crearlo. Muchas veces un factor de motivación es la demanda externa («todo el mundo nos pregunta si tenemos página web»), lo cual hace que las organizaciones perciban que es una manera de tener presencia y responder a una expectativa ya existente. Y es que, al ser organizaciones que se han convertido en actores sociales reconocidos por su capacidad de movilización y la justeza de sus demandas, despiertan el interés público y son muchos los que quieren conocer sobre su historia, su trayectoria y sus planteamientos. En esas circunstancias, a las organizaciones les resulta más práctico remitir a quienes les piden información hacia sus páginas web, con la

ventaja de que estas pueden ser consultadas en cualquier momento y desde cualquier lugar, y no requieren de respuestas individuales.

«Cuando una persona quiere conocer la organización o nos pide información sobre una u otra actividad, le indicamos que tenemos una página, que la puede consultar, y que puede entrar en contacto con nosotros para enviarle fotos o textos complementarios», señala al respecto una comunicadora del MST-Brasil.

A menudo la presencia inicial en la Web se limita a una página de presentación de la organización (su carácter, objetivos, estructura, directiva). Mientras la organización no haya definido un plan de desarrollo, esta página bien puede quedar sin modificar durante semanas o meses. Aquellas organizaciones que han comprendido que el potencial de visibilidad de la organización en la Web, pasa por la actualización regular de información, colocan sus boletines de prensa, documentos, proyectos, etc.

¿Qué ventajas perciben las organizaciones de tener un sitio web? Varias consideran que les ha permitido fortalecer su presencia pública y facilitar el trabajo de relaciones externas. Otras respuestas destacan que constituye una oportunidad para llegar a los públicos jóvenes que son los que más la usan; y se menciona la facilidad de enlazar con las coordinaciones internacionales y participar en mejores condiciones en los eventos internacionales de solidaridad.

## **Algunos retos de la presencia en la Web**

Los mecanismos para crear y desarrollar un sitio Web son poco conocidos para la mayoría de organizaciones, y por lo tanto, el umbral resulta más difícil de cruzar que el uso de correo y listas. Mientras la comunicación por correo electrónico se caracteriza a menudo por una cierta informalidad e incluso espontaneidad, incursionar en la Web es percibido como un gesto más formal.

Esta percepción tiene cierto fundamento, debido a la mayor permanencia de la información y su diseño más acabado, pero también al hecho de que potencialmente llega a una audiencia más amplia, cuya composición es desconocida. Es más, se lo considera más complejo técnicamente. Por lo tanto, a menudo se lo posterga, o se lo deja en manos de terceros, con la consecuente carencia de control sobre el proceso.

En la práctica, en varias organizaciones han sido voluntarios o estudiantes de universidades nacionales quienes, con anuencia de aquellas, han tomado la iniciativa de crear el sitio. Esto, sin dejar de ser un apoyo importante, a veces resulta una salida fácil y no necesariamente significa que la organización asuma las implicaciones o le dé seguimiento cuando los voluntarios se van. En otros casos, se confía el sitio a grupos de solidaridad en el exterior, que generalmente lo hacen en su tiempo libre. O bien se abre una página de presentación en algún organismo externo con reducidas posibilidades de actualización.

Esta dificultad de asumir la producción técnica se debe, en parte, a la forma en que hasta ahora se ha desarrollado el software, que prácticamente obliga a recurrir a personal técnico especializado sea para diseñar las páginas, sea para colocarlas en el sitio, aunque la tecnología permite crear soluciones más fáciles. Cuando se depende de la solidaridad externa, la organización no controla los tiempos y a menudo la información llega a destiempo, lo que, de hecho, restringe enormemente la posibilidad de responder oportunamente a las coyunturas. Además, aún cuando el trabajo de diseñar y subir manualmente la información al sitio se hace internamente, algunas organizaciones encuentran que es exigente en tiempo y recursos humanos. Así, en la práctica, de las organizaciones que participaron en el estudio y que tienen sitio Web, sólo una actualiza al menos semanalmente la información, las demás cada 15 días, esporádicamente o casi nunca.

La dificultad de producir y subir información con regularidad es susceptible de incidir en el impacto del sitio, pues cuando un visitante abre varias veces una página Web y no encuentra información nueva, generalmente no vuelve al sitio.

No obstante, las organizaciones reconocen que el problema de fondo reside más bien en la carencia de políticas, como también en la falta de mecanismos para convertir la propia experiencia y accionar de la organización en noticia. Son pocas, todavía, las organizaciones que han llegado a elaborar una política para su sitio web, integrada con una política general de comunicación y sus programas de acción.

A veces existe una visión de lo que se quisiera difundir, pero mientras no esté integrado como proyecto del conjunto de las instancias de la organización, no puede prosperar.

La CONAIE de Ecuador, cuyo sitio web está principalmente enfocado en la coyuntura (<http://conaie.org>), indica: «tenemos previsto desarrollar una página web que nos permita dar cuenta de lo que somos los pueblos y las nacionalidades indígenas, de lo que producen, las prácticas espirituales, medicinales, de los sistemas de comercialización, del desarrollo de la biotecnología, tenemos un archivo fotográfico y en video, pero para colocarla no hemos tenido el tiempo y los recursos para poder alimentar la página web». Para ello quieren también conectar a sus bases, para que «las organizaciones puedan alimentar la parte correspondiente a su pueblo, es decir, que los tsáchilas alimenten permanentemente la información correspondiente a la nacionalidad tsáchila, lo mismo los sionas secoyas, etc. Con ello descentralizamos la información».

Otro problema son los ritmos que impone Internet, muy rápidos en relación al ritmo con el cual se ha acostumbrado a funcionar la mayoría de organizaciones. La simultaneidad que caracteri-



za al medio presiona hacia respuestas inmediatas, a la información al día. Pero en muchas organizaciones la producción de información sigue los ritmos de la época del impreso. Los esquemas son los mismos que imperaban para producir los periódicos, boletines, revistas, comunicados de prensa, etc., a veces sin percatarse de las nuevas exigencias y requerimientos de los espacios virtuales. Estos problemas no son exclusivos de las organizaciones sociales sino más generalizados, y están relacionados con el poco conocimiento de las características particulares de la Internet.

Las organizaciones sociales perciben que la Web es un instrumento para el relacionamiento internacional. Sin embargo, por lo general la información que producen es concebida más bien para una audiencia local. Para que sea comprensible hacia fuera, muchas veces necesitaría de una mayor contextualización (antecedentes indispensables, ubicación precisa de lugares, tiempos, explicación de siglas, etc.). Algunas organizaciones adaptan su información en este sentido antes de subirla a la Web, pero no todas lo hacen por que no tienen los recursos humanos para ello<sup>13</sup>.

«No hemos medido el impacto de la web, pero tenemos correos electrónicos y llamadas telefónicas que nos dicen: ‘por favor actualicen la web, necesitamos este tipo de información; en la web se plantea la plurinacionalidad, queremos que nos digan qué significa la plurinacionalidad, el Estado multiétnico’; esto nos va dando la medida de que la usan estudiantes, investigadores. Yo creo que en el extranjero hay mucha más atención de las páginas web y nos piden este tipo de información», comenta un comunicador de la CONAIE de Ecuador.

Una de las dificultades con la publicación en la Web es saber, justamente, a quién se dirige y quiénes lo visitan, pues la audien-

13 La frecuente ausencia de fecha en los materiales en la Web es otro obstáculo para el lector externo.

cia no es visible y no siempre es fácil de identificar. Incluso organizaciones que han elaborado una política para la Web no siempre tienen claro si se dirigen al público en general o a una audiencia más específica: por ejemplo a organizaciones fraternas, a la solidaridad internacional, a medios de comunicación, estudiantes y académicos, etc.

Entre los factores externos que influyen en la audiencia de un sitio Web está el idioma. Los sitios únicamente en español tendrán una audiencia principalmente en América Latina y España. Para las organizaciones sociales, la posibilidad de difundir en otros idiomas pasa, generalmente, por la colaboración voluntaria de grupos de solidaridad, en cuyo caso el ámbito de cobertura se amplía.

Es el caso del Movimiento Sin Tierra de Brasil que tiene su sitio en portugués (<http://www.mst.org.br>) dirigido principalmente a lo interno. El idioma limita una difusión más amplia, por eso ha creado un sitio en español (dentro de la CWMS: <http://www.movimientos.org/cloc/mst-br>) para América Latina, y sitios en inglés, italiano y alemán, manejados por grupos de solidaridad en Europa.

Asimismo, entre las organizaciones indígenas de América Latina, son pocas las que manejan su propio sitio Web o incluso no tienen acceso a la Web, sin embargo, cuentan con sitios en inglés creados por grupos de solidaridad en EE.UU., Canadá o Europa. Estos reciben la información por correo electrónico, la traducen y colocan en las páginas Web de las organizaciones.

Otro problema reconocido es el de la utilización de diseños que dificultan la navegación y la lectura. Con frecuencia esto se produce cuando se deja el diseño en manos externas que hacen un uso exagerado de gráficos pesados y animación, cuyo atractivo y encanto se evapora rápidamente ante la lentitud del acceso, que, para muchas organizaciones latinoamericanas que conectan a la

Web con equipos lentos o líneas congestionadas, significa que nunca volverán. Un diseño de las páginas muy cargado de texto también puede dificultar la lectura o la posibilidad de bajar los textos para imprimirlos en papel<sup>14</sup>.

Un último, pero importante factor que limita la visibilidad, es la falta de promoción de los sitios, o de vínculos con otros espacios. Quedan, así, como gotas en el océano. Algunas organizaciones están contentas de haber recibido 200 visitas en seis meses, lo cual es poquísimos para este medio, y expresa un desconocimiento de las posibilidades de difusión que implica este sistema.

## Funcionamiento en red

### Flujos internos

14 Es conocido que el usuario tiene mayores dificultades para leer un texto en la pantalla que un texto impreso (las últimas investigaciones indican que en Internet se lee un 25% más lento que un periódico). Se sugiere que los textos diseñados para leer en la Internet tengan diseño sencillo, sin imágenes sofisticadas, y un estilo de redacción sucinto, con párrafos cortos (una idea, un párrafo), uso de intertítulos, letra fácil de leer, y un ancho de columna que no rebase las 10 palabras. En cuanto a la impresión, ella se complica, por ejemplo, con letras en blanco sobre fondos negros o de colores y con las páginas con muchos recuadros.

Una de las características de los actuales procesos de organización social es la importancia que se le asigna al funcionamiento democrático y participativo. Sin embargo, muchas veces tal disposición en la práctica termina diluyéndose por razones de costos financieros (pasajes para reuniones, llamadas telefónicas o faxes de larga distancia nacional, etc.). De ahí que muchas organizaciones han visto que la Internet puede ser un importante recurso no sólo en términos de

ahorro de dinero y tiempo, sino también para efectivamente establecer una dinámica permanente de consultas y de intercambio de información. Disposición que, no obstante, choca con los problemas de infraestructura, pero sobre todo de formación y de crear el hábito del uso de Internet entre la dirigencia.

En ANAMURI, organización chilena de mujeres campesinas e indígenas, señala una dirigente, «de partida no queríamos hacer una organización jerárquica, pero por el alto costo de reunir cada dos meses a la directiva, tuvimos que establecer un ejecutivo, que se reúne mensualmente, y la directiva en pleno se reúne con menos frecuencia, y eso deja al 50 por ciento del directorio fuera de la toma de decisiones generales. Recurrimos a consultas telefónicas sobre las decisiones a tomar, pero ello tampoco lo resuelve, pues se cae en el formalismo... Ya es un acuerdo que está ganado desde el primer momento». Es más, la cuenta mensual telefónica supera la del arriendo.

Apreciando que el correo electrónico podía contribuir a solventar esta situación, decidieron abrir casilleros electrónicos en un portal de carácter comercial para cada una de las coordinadoras regionales. Ellas, desde los cibercafés, las universidades, escuelas u ONGs amigas, «bajan» los mensajes que se les envían regularmente desde la coordinación nacional. Y así, acota la dirigente, «por lo menos hemos logrado tener un equipo de dirección intermedio medianamente informado, con esto tratamos de que la toma de decisiones sea colectiva, y eso nos permite emitir una opinión y conocer lo que está diciendo la otra. Nuestra aspiración es tener un sistema de comunicación interna, es decir tener a la organización conectada en redes, ojalá en cada región pudiéramos tener el computador y la conexión»

Esta aspiración de ir hacia un funcionamiento interno en red aparece como una constante en el grueso de organizaciones, reco-

nociendo que la forma tradicional de transmisión oral se ha tornado insuficiente. Como anota un dirigente agrario hondureño: «Mantenemos el esquema de que cada miembro de la junta directiva lleva a sus bases las decisiones de la junta, y esa misma persona informa del accionar y de las cosas que está haciendo su organización en la base. Definitivamente creemos que esto tiene que cambiar, que la comunicación es el más grave problema que tenemos, y se siente tanto en el ámbito nacional como regional».

En la CONAIE de Ecuador, señala un responsable de comunicación, «queremos desarrollar una serie de telecentros, espacios múltiples de comunicaciones en los cantones, en las parroquias y de ser posible en las comunidades. Nosotros estamos alentando a que los compañeros en los centros educativos y otros puedan contar con casilla electrónica porque estamos viendo que la comunicación electrónica puede servirnos para mejorar los niveles de comercialización, si necesitamos, por ejemplo, unos 500 quintales de arroz, yuca, plátano, etc. podemos comunicarnos con los compañeros de la Costa o de la Amazonia, es decir podemos comercializar, abaratar costos y eliminar a los intermediarios que se llevan una gran parte. Con esto le estamos viendo a la comunicación electrónica como un elemento de fortalecimiento organizativo que nos permita interactuar en todos los órdenes de la vida: la educación, la economía, producción de conocimientos, etc.».

Internet ha contribuido a descentralizar y desconcentrar los flujos de información, tanto a lo interno como hacia la sociedad, reconoce un dirigente del MST brasileño, precisando: «Antes, con el telex y fax, todo estaba centralizado en la secretaría nacional y de la nacional iba para los estados. Hoy no, los propios estados han adquirido la capacidad de ellos mismos hacer la irradiación directa a los otros estados. Con esta red, los sectores igualmente han organizado sus propias listas con destinatarios preferenciales,

con lo específico de ellos. Han adquirido –se puede decir– vida propia para comunicarse. Se descentralizó más este asunto. Hoy en la nacional recibimos lo mismo que va para otros estados, somos un destinatario más».

En el curso de las consultas, se mencionó también uno que otro caso de reponsables que guardan la información, no la comparten o lo hacen parcialmente. Sin embargo, la tendencia es a internalizar que la información mientras más circula más se enriquece; por ejemplo, mientras más ampliamente se conozca dentro de la organización sobre las relaciones que ésta mantiene en el seno de una coordinación regional, mayor será el sentido de pertenencia a la coordinación y mejores sus posibilidades de propuesta y solidaridad en este marco.

En general, entre las organizaciones consultadas hay un reconocimiento de que la fluidez de la información facilita los procesos de consulta, formación de opiniones, construcción de consensos y toma de decisiones colectivas, es decir contribuye a democratizar la vida interna, a que las resoluciones que se toman en las direcciones nacionales o regionales puedan ser inmediatamente comunicadas a las organizaciones de base, por más lejos que se encuentren. Y, además, que facilita el mejor desenvolvimiento de los eventos internos: si previamente los dirigentes reciben, vía comunicación electrónica, la agenda y los documentos de la reunión estarán en mejores condiciones de participar y provechar de mejor manera el tiempo.

No obstante esta comprensión y más allá de la predisposición que la dirigencia pueda tener en esta materia, de por medio está una serie de barreras que dificultan el camino, que van desde las limitaciones económicas («una buena parte de nuestras organizaciones de base ni siquiera pueden pagar una línea telefónica»), hasta las de orden cultural («en nuestro país el índice de alfabetismo

es muy alto», «hay una barrera cultural a las nuevas tecnologías»), pasando por los bloqueos de tipo institucional («la idea de descentralización es buena, pero muy complicada»).

## **Enlaces internacionales**

Hoy por hoy, lo que se constata es que el funcionamiento en red aparece con mayor nitidez a nivel internacional que a lo interno de las organizaciones. Por lo general, anota una dirigente del movimiento urbano popular de México, «interactuamos mejor a nivel de redes continentales y sobre todo por sectores, como es el caso de las mujeres, que los diferentes grupos de mujeres en el mismo país, ni se diga entre sectores diferentes». Tal parecería que mientras más se abre el compás mejor funcionan las redes, como lo testifica una de las animadoras de una campaña internacional, «es más fácil y rápido sostener un debate, tomar decisiones y poner en marcha un plan de acción a nivel de las coordinaciones de los tres continentes, que hacerlo a nivel continental. Lograr que la información llegue, se multiplique y logre engancharse con los procesos sociales, crea un conflicto permanente, porque la demanda y las posibilidades de trabajo se mueven a ritmos distintos y tienen posibilidades diferenciadas de participación». Aunque los datos recogidos parecen indicar, al menos como hipótesis de trabajo, que estos desfases no se dan cuando se trata de organizaciones que han articulado a lo interno un funcionamiento en red.

El hecho de estar participando en dinámicas conjuntas en redes y coordinadoras sectoriales motiva a las organizaciones a compartir entre ellas su realidad, ideas, propuestas, experiencias. Ese compartir les deja visualizar con mayor claridad que su situación no es aislada, que los problemas que viven también se presentan de manera similar en otros países, que las respuestas que cada cual ha ideado pueden ser una fuente de inspiración para las demás, pero

igualmente les ayuda a ubicar las problemáticas globales en torno a las cuales actuar conjuntamente.

Es, por ejemplo, lo que ha ocurrido entre las mujeres en el seno de la CLOC. El contacto e intercambio entre, por un lado, organizaciones de mujeres campesinas, y por otro, comités de mujeres dentro de las organizaciones mixtas, ha significado que cada cual descubra que los problemas y resistencias que enfrentan no les son únicos; como consecuencia, se sienten empoderadas para justificar y defender sus demandas en su respectivo contexto nacional.

Estos intercambios entre organizaciones muchas veces son primero presenciales. Pero una vez establecida la relación y la confianza, el mantenimiento de la relación vía Internet constituye un refuerzo y prolongación de los encuentros. Toda vez, para entender cuál es el aporte de Internet a estas dinámicas, no basta analizar qué pasa por ese canal. Sería algo así como tratar de entender la relación entre dos personas por sus conversaciones telefónicas. Más bien la comunicación electrónica se vuelve un componente de una relación mucho más compleja, que pasa por diversos canales; pero cuya frecuencia de contacto y calidad de intercambio se ven transformadas con la incorporación de Internet.

Uno de los aportes de utilizar las redes electrónicas para las actividades de coordinación, coinciden en señalar las organizaciones consultadas, es que permiten que la información fluya entre todas ellas —o al menos entre las «conectadas»— y que todas puedan participar en la toma de decisiones; aunque también concuerdan en que esta última posibilidad no necesariamente se da, de modo que las decisiones tienden a ser adoptadas por las organizaciones más dinámicas. Con todo, a diferencia de lo que pasaba antes, subraya un dirigente campesino de Centroamérica, «ahora ya no se puede decir: ‘no sabíamos’, ‘tomaron las decisiones a nues-



tras espaldas' o cosas por el estilo; si teniendo la información, no nos pronunciamos, ya es nuestra responsabilidad».

Por el carácter incluyente que tienen, en estas coordinaciones existe una fuerte preocupación por aquellos miembros que se quedan fuera de las redes, y por tanto, al margen de la información y de la toma de decisiones. Sin embargo, no queda claro cómo tal preocupación se traduce en respuestas efectivas para evitar que la «lógica de los flujos» termine por subordinar el curso de dichos procesos organizativos. En un mundo marcado por la presión de ritmos acelerados, a la postre son los «conectados» quienes finalmente pueden dar su palabra cuando, por ejemplo, se trata de consensuar sobre la marcha acerca de un pronunciamiento público o situaciones similares.

Debemos reconocer, señala una integrante del movimiento de mujeres, que «los tiempos de los movimientos y de los procesos sociales no son los mismos que los tiempos de la Internet. En tiempos de Internet las cosas se aceleran mucho, y no todas las organizaciones están en medida de seguir ese ritmo. Incluso la tecnología puede llegar a ser un estorbo, si no se tiene una estrategia de comunicación. Las nuevas tecnologías de comunicación multiplican las potencialidades, pero también las brechas».

De manera general, se reconoce que las listas electrónicas de intercambio interno funcionan con altibajos y que la mayoría de mensajes que circulan corresponde a denuncias e información sobre hechos que suceden en los diversos países, particularmente cuando una organización miembro se encuentra involucrada. Aquellas también han permitido que se extienda al conjunto temas específicos abordados inicialmente por una u otra organización. Así por ejemplo, un dirigente campesino-indígena andino reconoce que su organización «tomó en serio» el tema de los

transgénicos, gracias a las informaciones enviadas a la lista CLOC por «organizaciones fraternas de otros países».

En momentos críticos—como violaciones flagrantes a los derechos humanos—, se han implementado también acciones urgentes aprovechando que la Internet, al actuar en tiempo real, ofrece grandes posibilidades de sincronía. Es así como, en un lapso determinado de tiempo las organizaciones han respondido a llamados de solidaridad para incidir en un punto específico, transformando su debilidad (tamaño y dispersión) en una fortaleza, lo que deviene clave en el juego internacional de presiones.

Así mismo, este recurso tecnológico también ha permitido coordinar acciones y movilizaciones de manera sincronizada, salvando las barreras del tiempo y la distancia, y dar cuenta de las mismas sobre la marcha, reforzando la cohesión interna y aportando a un mayor impacto público tanto en el plano internacional como a nivel interno. Un reciente ejemplo de ello sucedió el 17 de abril de 2001, con ocasión del «Día Internacional de la Lucha Campesina», promovido por la organización mundial Vía Campesina, de la cual es integrante la CLOC.

Una buena parte de las organizaciones consultadas participa también de otras redes temáticas (uso de los plaguicidas, comercio justo, deuda externa, etc.), tanto para enriquecerse con información de primera mano como para establecer alianzas puntuales (por ejemplo con organizaciones de ecologistas, de consumidores, de derechos humanos, etc.), involucrarse en campañas y acciones urgentes y participar en eventos internacionales.

La experiencia alcanzada en el trabajo de red incluso es reproducida en otros ámbitos, como cuenta una dirigente de ANAMURI: «recogiendo la experiencia que teníamos de la CLOC la trasladamos a la Red de Acción contra los Plaguicidas en Amé-

rica Latina, RAPAL, que pese a ser un movimiento de ONGs e investigadores no tenía conexión en redes».

En la dinámica de las coordinaciones y redes sociales aquí contempladas, las campañas han jugado un rol altamente dinamizador, como una especie de «lubrificante» para ponerlas en acción, tanto a lo interno como en la interrelación entre ellas y otros procesos y sectores sociales. Pero hay una en especial que ha sido clave para los desarrollos particulares de aquellas como para el accionar en conjunto que se expresa en la CWMS: El Grito de los Excluidos/as, que de cierta manera viene a ser una continuidad de la Campaña de los 500 años.

### ***El Grito de los Excluidos/as***

El Grito de los Excluidos/as nace en Brasil en 1995 por iniciativa de la Conferencia Nacional de Obispos y de los movimientos sociales del Brasil, para llamar la atención sobre las situaciones de exclusión que genera el modelo neoliberal. En el transcurso de 1999 se extiende a América Latina, teniendo al 12 de octubre como la fecha simbólica para la protesta general que se lleva a cabo bajo el lema: “Por Trabajo, Justicia y Vida”.

En el año 2000, el Grito da saltos cualitativos y cuantitativos, pues pasa a convertirse en una movilización continental permanente que arranca en los primeros días de septiembre y se extiende hasta la tercera semana de octubre. Pero además, porque se traza una estrategia de convergencia con otros procesos e iniciativas que apuntan al mismo camino, esto es con la Marcha Mundial de las Mujeres contra la violencia y la pobreza, el Jubileo 2000, el movimiento contra el racismo y la coalición que en Estados Unidos lucha por la regularización de los inmigrantes indocumentados y la reunificación inmediata con sus familias, entre otros.

La rapidez con la que se extiende sin duda se debe a la profundidad y gravedad que ha alcanzado la exclusión social pero también al hecho

de que este espacio convergente no requiere crear una estructura propia, pues se basa en un tejido que se ha ramificado a partir de redes sociales interconectadas ya existentes, entre ellas la CLOC y el FCOC, y se nutre del dinamismo de movimientos campesinos e indígenas, sindicales, ecuménicos, de derechos humanos, ONGs y otras entidades. Este proceso se complementa con los criterios de descentralización, flexibilidad y libertad de acción que operan, de modo tal que cada sector, cada país, pueden hacer su propio Grito e incluir sus propios temas, definir las modalidades y momentos más adecuados para sus actividades, etc.

Es decir, el Grito básicamente ha logrado interconectar a una diversidad de organizaciones y entidades, por su tamaño y alcance de acción, por sus motivaciones, áreas de interés e intervención, por sus metodologías y lineamientos estratégicos, etc., en términos tales que cada cual, desde la más pequeña, puede manifestarse y compartir sus puntos de vista. Y es así que la fuerza de las acciones reside en la virtualidad de estar enlazadas: en el imaginario de los protagonistas está presente la idea de la pertenencia a un movimiento internacional amplio, con lo que las acciones locales adquieren otro sentido.

Por las características señaladas, el manejo informativo y comunicacional basado en un enfoque multiplicador es clave. Los soportes materiales son mínimos: un afiche y postales, que sirven para marcar la imagen pública del Grito, el grueso de esta actividad se realiza por medio de la Internet: junto al sitio web en varios idiomas (<http://www.movimientos.org/grito/>) -en el que se difunde información, se recogen documentos y artículos y se establecen enlaces hacia sitios de otras entidades afines-, existe una lista electrónica con las direcciones de los puntos articuladores que hace las veces de un circuito central, el cual es alimentado por un boletín electrónico regular y un flujo permanente de información coyuntural y reflexiones puntuales, correspondiendo a cada punto articulador multiplicarlos hacia su entorno, y así sucesivamente. Mas no todo se queda en la Internet, sino que en los diversos eslabones, indistintamente, esos flujos informativos son trasladados al papel o utilizados para programas radiales, etc. Es más, todo ello se complementa con las iniciativas específicas, grandes y pequeñas, impulsadas en cada organización, sector o país.

## De los medios, a los fines

### **Un reto presente, pero...**

La comunicación es un componente básico de las relaciones humanas que se moldea con los cambios sociales, y que ha pasado a ocupar un lugar central en la vida moderna. Constituida como campo autónomo tan sólo a fines del siglo XIX, su importancia se ha proyectado al compás de la continua y cada vez más acelerada expansión de los medios de comunicación, innovaciones tecnológicas mediante. Lo cual, a su vez, ha conllevado a que éstos establezcan un predominio tal, que se ha tornado común reducir la comunicación a los medios.

Debido a este giro, es muy usual que se hable de «política de medios» como sinónimo de «políticas de comunicación». Pero más allá de ello, el hecho es que si esta preocupación ha cobrado pertinencia y se ha generalizado, se debe a que ahora la incidencia pública pasa por el campo de la comunicación –cuya función central, justamente, es dar visibilidad–, haciendo que el espacio de los medios se constituya en un espacio de disputa estratégica por parte de los diversos actores sociales.

Hasta hace unos tantos años, por ejemplo, con una buena disposición y cohesión interna, unos buenos abogados y una causa justa, una organización sindical tenía una alta posibilidad de salir airoso en un conflicto. Hoy, no necesariamente, si no toma además en cuenta a la opinión pública.

Las organizaciones sociales consultadas asumen que enfrentan un reto en este plano, pues tienen presente que una de sus funciones es afirmarse como actores sociales, portadores de propuestas de cara a la situación del sector que representan y hacia la sociedad, lo cual implica poder gravitar en las agendas públicas.

Un dirigente urbano-popular mexicano expresa elocuentemente esta situación: «Hay una dinámica de los movimientos, que es el resultado de la insatisfacción de las necesidades y de la inequidad; hay sectores de la población que buscan mejorar su situación. Esos movimientos pueden o no plantearse de modo consciente el impactar en la escena pública, concretamente en los sectores de poder. Sin embargo, uno de los elementos para medir la madurez y la profundidad de los movimientos es el que éstos tengan entre sus objetivos la misión de presionar, de movilizarse, de negociar, de incidir en las decisiones del conjunto de la sociedad. Hay una combinación que hay que tener en cuenta, aquella que se da entre tener una causa justa, tener una razón de fondo por la que se está movilizando, tener una propuesta de perfil claro y definido frente a la problemática social y saberla transmitir a la gente».

Pero si bien este señalamiento en términos generales es compartido por las organizaciones, cuando se aborda específicamente el tema de la comunicación se abre un abanico respecto a su valoración y tratamiento. Hay desde las que consideran que «es una tarea prioritaria», hasta aquellas que reconocen que es «una tarea pendiente» debido a otras urgencias, pasando por las que la ven como un asunto de «especialistas» para ayudar a que los dirigentes ganen imagen.

Como sea, todas señalan tenerla presente y tendencialmente empieza a ser considerada como eje transversal de las actividades de la organización, aunque bajo el peso de una tradición que ha identificado comunicación con instrumentos (un boletín de prensa, la producción de un video o un programa radial), o, en el mejor de los casos y en la versión moderna, con los medios de información (prensa escrita, radio, TV, sitio web).

Empero, hay organizaciones que se encuentran empeñadas

en superar este enfoque instrumentalista para adoptar un planteamiento político y estratégico global de la comunicación, no restringido a los medios o únicamente a los flujos de información. Tal el caso de la ATC de Nicaragua, que reconoce que con el replanteamiento estratégico procesado por la organización hace unos años, cambió el enfoque de la comunicación que tenía, básicamente centrado en la agitación y propaganda, de modo tal que ella se ha tornado en un componente de las diversas actividades: educación, movilizaciones, campañas, presencia en los medios, relaciones internacionales, etc.

El MST del Brasil, por su parte, ve que de su capacidad de comunicar depende, en buena medida, el haber llegado a constituirse en un movimiento a nivel nacional y contar con el apoyo de la sociedad. «Desde que se tuvo claridad política de que la reforma agraria no es sólo una cuestión de los Sin Tierra, quedó claro que, o implicábamos a la sociedad como un todo o íbamos al fracaso. Es por eso que existe una comprensión de que todo lo que hacemos tiene que comunicarse, tanto a lo interno, para fortalecer la organización, como a lo externo, para mostrar a la sociedad cuáles son nuestras ideas y valores, los resultados de nuestra lucha, qué es la reforma agraria. Así, si se hace una ocupación de tierras se comunica a los municipios, al pueblo; si se vende un saco de frijol producido por nuestros compañeros se comunica a otras personas; una conquista del movimiento, un poema, una canción es comunicación», cuenta una dirigente.

Los dos casos señalados no son los únicos, pero sí los que más claramente han procesado la necesidad de dotarse de estrategias comunicacionales que respondan a sus objetivos políticos y organizativos. De manera general, las organizaciones comparten el criterio de encarar la comunicación diferenciando dos niveles: uno hacia las bases y otro de cara a la opinión pública, tanto nacional como internacional.

Las organizaciones con mayor desarrollo organizativo cuentan con departamentos de comunicación (generalmente compuestos por comunicadores rentados) con conexión directa a Internet y al menos con algún vehículo de comunicación propio (periódicos, revistas, boletines, programas de radio, etc.). Estos departamentos, en general, disponen de pocos recursos y comunicadores (en el mejor de los casos, tres) que se encargan de múltiples tareas ligadas a la producción para sus vehículos de comunicación propios, las relaciones públicas, la generación de información para los medios, cursos de capacitación, monitoreo de la prensa escrita, etc. En otras, es el dirigente encargado del sector quien se ocupa de estos menesteres, pero por lo general en momentos críticos, como cuando hay que hacer una denuncia frente a un atropello de los poderes públicos o con ocasión de alguna actividad especial.

La utilización de sus medios o canales de comunicación se presenta, obviamente, supeditada a las definiciones establecidas por la organización en esta materia. El MST, por ejemplo, tiene el *Jornal Sem Terra*, periódico mensual que se publica regularmente desde hace 20 años, como un instrumento prioritariamente organizador; las radios para comunicarse con públicos más amplios; la *Revista Sem Terra* para llegar al público urbano formador de opinión; y las redes de computadoras para hacer fluir ágilmente información a diversos niveles y ofrecer una base de datos a través de su página Web. Además busca rescatar otros recursos: afiches, exposiciones, conferencias, casetes, videos, venta de productos, etc. para dirigirse al conjunto de la sociedad. Pero, igualmente, hay organizaciones que, al no haber definido un norte, se han quedado en la formalidad del instrumento, o incluso –crisis económica mediante– sin ninguno. Quien no sabe a dónde ir, no va a ningún lado, dice un adagio.



## **Medios masivos**

La otra cara de las definiciones en materia de comunicación tiene que ver con los medios masivos de difusión, por el rol que juegan en la formación de la opinión pública. Aquí vemos que prevalece una situación de ambigüedad que va de la condena a la fascinación, no necesariamente como posiciones fijas, sino más bien como una actitud fluctuante. Sin embargo, esta tendencia a enfocar el asunto desde una política comunicacional ha dado pie para que se introduzcan matices. Al menos en dos sentidos: el uno, relativo a las alianzas, y, el otro, respecto a la realidad misma de los medios masivos de difusión.

Los movimientos sociales y los medios identificados como comunicación popular, alternativa, democrática, ciudadana, etc. han caminado juntos durante décadas, pero no es sino últimamente que se están encontrando realmente. Sea porque la lógica instrumental conducía a los primeros a «aprovecharse» de los segundos, sea porque en éstos primaba un cierto «paternalismo» respecto de aquellos, o por muchos factores más, el hecho es que ese caminar juntos se dio en paralelo, con ciertas estaciones en el camino (los momentos mayores de la lucha social) que permitían momentos compartidos. Lo nuevo es que en esta relación se ha introducido el sentido de alianzas, que supone reconocimiento y respeto mutuo, sobre la base de agendas comunes. Y este es un dato que varias de las organizaciones consultadas lo han integrado.

Por otra parte, entre éstas también se está ampliando la percepción de que la crítica a los medios como instrumentos del poder dominante, no debe perder de vista los matices y las contradicciones que existen entre ellos. Hay atisbos de querer aprovechar los resquicios que dejan los medios tradicionales y avanzar en el

conocimiento de sus políticas, organización interna, periodistas y escritores democráticos, formas de funcionamiento y los intereses a los que responden.

Veamos nuevamente el caso del MST: para contrarrestar la fuerte ofensiva orquestada por el gobierno federal y la gran prensa para descalificar moralmente y aislar políticamente al MST, éste vio que era preciso hacer una distinción entre medios y periodistas «cooptados por el régimen» y aquellos que tienen una posición ética. Entonces, desarrolla un trabajo de sensibilización de periodistas amigos y personalidades que escriben en la prensa, reporteros de radio y presentadores de televisión. El resultado es que en los grandes medios en ciertos momentos aparecen fotografías, reportajes y artículos con un tratamiento objetivo sobre los Sin Tierra.

En los grandes medios de difusión se puede apreciar que existe una ley no escrita: ignorar a los movimientos sociales, la cual, por lo general, se rompe cuando la lucha social alcanza niveles de conflicto que no pueden ser pasados por alto. «Somos una 'organización noticia' y los medios se ven obligados a abrirnos espacios, esto realmente no es porque los medios estén a favor de nuestras luchas, sino que se ven obligados porque somos una organización seria que hace noticia», dice un dirigente del Consejo Coordinador de Organizaciones Campesinas de Honduras (COCOCH).

Este criterio es corroborado por un dirigente de la CONIC de Guatemala, quien relata que para hacer difundir las posiciones de la organización: «siempre estamos dependiendo de la voluntad que haya en los medios de comunicación de darnos un espacio. En los días que no hay muchas noticias, entonces sí llegan los medios de comunicación a nuestros llamados. Nosotros de hecho somos noticia en Guatemala, pero únicamente cuando hay manifestaciones masivas, de lo contrario el espacio que se nos da es mínimo».

En Brasil, igualmente, para los medios la noticia es el conflicto, señala un dirigente del MST, precisando que se asiste a un «bloqueo sistemático a cualquier conquista que venga del movimiento. Hicimos el lanzamiento de una semilla agroecológica, con una gran cantidad de actividades, pero en la prensa no salió una sola línea». Ante los grandes medios, acota, «siempre estamos con un pie atrás, porque les tenemos mucha desconfianza. Hasta en el momento de mayor énfasis, cuando la prensa estaba siempre encima y todo era noticia<sup>15</sup>, cualquier cosa, nosotros teníamos la sensación de estar siendo sofocados con la actuación de ellos. Entonces, analizamos: no da para que sigamos por ese camino, ellos nos pueden colocar en escena pero el control es de ellos, después ellos te tiran. Internamente siempre discutimos, no podemos hacer acciones para simplemente tener una repercusión en los medios. Esa es una trampa, porque crea la ilusión de que la cosa está ahí, pero no es. No podemos dejar que la prensa determine nuestro comportamiento, tenemos mucho cuidado con eso. En determinados momentos, incluso consideramos que hasta es mejor no ocupar ese espacio. Consideramos que dentro del movimiento hay cierto marco, en el sentido de que no nos interesa ocupar ciertos espacios, ciertos programas. Y esto ha sido importante inclusive para nuestra base interna, en tanto permite señalar que no cabe ilusionarse con eso».

La responsable de comunicación de una organización campe-

15 En 1997, incluso la poderosísima Red O Globo del Brasil difundió en horario estelar la telenovela "O rei do gado" -repriseada luego en los demás países del continente, igualmente en horario estelar- que tenía como tema de trasfondo al MST.

sina-indígena ecuatoriana, por su parte, relata: «Después del levantamiento los medios nos andan dando vueltas, pero todo el tiempo tratan de meternos la mano, incluso de imponernos quiénes deben ser los voceros del movimiento, aprovechando a veces las

vanidades o el despiste de los compañeros; pero eso se da porque internamente este punto dejamos suelto. Entendemos que los medios lo que buscan son vedettes, lo cual es radicalmente opuesto a nuestra cosmovisión comunitaria, sin embargo hay compañeros que caen en la trampa por disputas de liderazgos, de falsos liderazgos, que los medios inflan para crearnos problemas internos».

De los testimonios recogidos, queda claro que cuando se producen hechos que los medios de comunicación no pueden silenciar, si la organización no ha creado sus propios mecanismos de comunicación hacia la sociedad que le permita dar a conocer su versión sobre los hechos, lo único que circula es la versión elaborada por la gran prensa, que muchas veces, más que dar expresión a las organizaciones sociales, se orienta a deslegitimar sus acciones. Es más, cuando se llega a niveles de polarización, como ha sucedido en Brasil, Ecuador y México, países que cuentan con fuertes movimientos sociales que cuestionan el modelo económico excluyente (postura que ha logrado legitimarse en la opinión pública), los sectores en el poder, con colaboración desde los medios, han desplegado una estrategia que combina represión, descalificación y hasta criminalización de la lucha social, en un intento de aislarlos y restarles apoyo social y político.

La situación cambia en algo cuando se trata de los medios locales fuera de las grandes ciudades, frente a los cuales las organizaciones –particularmente las campesinas– tienen mayor capacidad de incidencia. Estos medios –sobre todo la radio– son importantes para llegar a las propias bases de la organización y a un entorno local; pero cuando se quedan en ese nivel, se hace difícil tener impacto en la opinión pública nacional.

En términos generales, se puede decir que en las organizaciones se está estableciendo el criterio de que ante los medios la sola

crítica no basta, sino que hay que desarrollar acciones para ocupar espacios, sin que ello signifique perder de vista la enorme desventaja que tienen en un contexto en el que grandes corporaciones, tras dos décadas de ajuste neoliberal, se han fusionado y reconcentrado en oligopolios que son propietarios de los periódicos y revistas de mayor tiraje, de los canales de televisión, estaciones de radio, productoras de programas.

Como relata un dirigente campesino colombiano: «los grandes medios de comunicación están tomados por las empresas transnacionales y por los grupos económicos del país: por ejemplo, el grupo Santo Domingo, que es el propietario de las cervezas y de la aviación, tiene la Cadena Caracol y una empresa de televisión, lo mismo pasa con otro grupo que monopoliza las gaseosas y el azúcar en Colombia y es dueño de la otra cadena nacional de radio y televisión». Situación que se replica en los demás países de la región.

La tendencia general es hacia el predominio de los intereses privados sobre los procesos de comunicación y hacia la reducción a su mínima expresión, o, donde sea posible, hacia la eliminación de los medios públicos y comunitarios. Un claro ejemplo de ello es la ofensiva contra las radios comunitarias y populares de América Latina y las fuertes presiones de los medios comerciales para cerrarlas, acusándolas de «piratas» y «clandestinas».

## **NTIC para romper el cerco**

En este contexto es que las organizaciones sociales están dando particular importancia a la Internet. Si hasta hace poco la posibilidad de comunicar hacia la sociedad pasaba casi exclusivamente por los medios masivos de comunicación, cuyo control escapa a las organizaciones, con las nuevas tecnologías se les abren nuevos canales de comunicación, que sin suplantar la necesidad de llegar

a los medios masivos, la complementan, con la posibilidad de alcanzar además una audiencia internacional. «Nos permiten, hasta cierto punto, romper los cercos informativos de los medios de información a escala nacional e internacional», afirma un comunicador de una organización indígena.

Es así que en algunas organizaciones este recurso está siendo capitalizado políticamente para «sacar la información hacia el exterior a fin de presionar hacia adentro». Cuando hay un conflicto y la información fluye hacia el exterior –aprovechando la ventaja de la inmediatez que ofrecen las redes electrónicas– hacia puntos receptivos que reaccionan y presionan, se pueden lograr resultados al interior del país. Esto sucedió, por ejemplo, con el caso de la esterilización de las mujeres llevada a cabo en el contexto de los programas sociales del gobierno peruano: «sólo cuando hubo una fuerte presión internacional, el régimen de Alberto Fujimori reaccionó y tomó cartas en el asunto», dice una integrante de la Red de Mujeres Transformando la Economía.

En Brasil, el MST ha dado una gran importancia al trabajo de relacionamiento internacional tanto con las redes, organizaciones y personalidades que los apoyan, como con la prensa internacional, que muchas veces «se muestra más positiva que la prensa nacional». Este trabajo incluye un flujo de información hacia los corresponsales extranjeros, las redes de medios globales y las organizaciones solidarias, principalmente de Europa. Numerosos reportajes han hecho cadenas de TV globales (como la CNN), periódicos de alta circulación como el *New York Times* de Estados Unidos y medios de España, Irlanda, Inglaterra y otros países europeos. La consecuencia de esta política es que las élites dominantes comenzaron a admitir al MST como interlocutor legítimo, una vez que el Movimiento logró ejercer presión a escala internacional y la causa de la reforma agraria alcanzó altos niveles de aceptación ciudadana en el país.

Algunas organizaciones están combinando las nuevas tecnologías de información y comunicación con otras actividades comunicacionales. El boletín impreso *Cimarronas* de la Red de Mujeres Afro Latinoamericanas y Afrocaribeñas básicamente se elabora con los materiales que llegan por correo electrónico. En Ecuador, una organización indígena ha utilizado este recurso para enviar sus informaciones a las radios indígenas y a las redes de radios populares y alternativas.

En otras organizaciones como el MST, la comunicación electrónica ha permitido que el periódico circule con noticias y fotografías de actualidad, que son enviadas el mismo día del cierre por los reporteros y colaboradores del periódico. «Hoy es imposible producir el *Journal Sem Terra* sin la Internet. Antes, cuando queríamos cerrar la edición teníamos que enviar las noticias con tres o cuatro días de anticipación, hoy, si el día del cierre de edición acontece algo, constará en el periódico. En cuanto a las fotos, en el pasado, teníamos que hacer copias y enviarlas por correo, hoy las mandamos por la Internet; desde algunos estados todavía no es posible porque no tienen el escáner. Con las radios ha sido más difícil combinar el uso de Internet, porque las radios están ubicadas en lugares en donde es muy difícil la comunicación y muchas veces no tienen ni un teléfono. En otros casos, el servicio de teléfono rural no es compatible con Internet», dice una comunicadora de esa organización.

Sin embargo, las organizaciones están conscientes de que todavía falta mucho por hacer para aprovechar de mejor manera las ventajas que aporta Internet, como el acceso a bancos de datos y la consulta de fuentes, el archivo de información, la velocidad de la transmisión de la información y de las fotos, el pedido de artículos a colaboradores del país o de cualquier parte del mundo, etc. Pero, además, para capitalizar su uso en la difusión de sus propios materiales y producciones.





# Un proceso en proceso

La presencia de los movimientos sociales en la Red, tanto en América Latina como en otras partes del mundo, ya es una realidad que va cobrando importancia. No precisamente por razones que tengan que ver con «impactos» espectaculares –pues bajo este barómetro no pasaría de ser una irrupción modesta y, quien sabe, hasta insignificante–, pero sí en términos de pertinencia socio-política. Es decir, esa importancia, más que al número de organizaciones y coordinadoras sociales conectadas a la Internet, se remite al hecho de que son actores con impacto social empeñados en apropiarse de esta tecnología, sacar las mejores ventajas que ofrece –volumen de información, velocidad de transmisión, etc.–, en función de sus objetivos.

En este sentido, no se trata de una presencia anecdótica ni de una exquisitez de organizaciones que pueden permitirse este «lujo», sino de una consecuencia práctica de fuerzas que puján por gravitar en el espacio público, que en la dimensión contemporánea –redes mediáticas mediante– se presenta cada vez más como un espacio simbólico y reticular. De ahí que al conectarse a la Internet

no sólo apuntan a colocar temas socialmente relevantes y expresar su pensamiento propio, sino también a reforzar sus articulaciones y ganar mayor contundencia en su accionar.

Habida cuenta del carácter interactivo que ofrece la Red, la presencia de los movimientos sociales en ella ha conllevado a poner sobre el tapete un asunto central: el rescate del vínculo que históricamente existió entre comunicación y acción. Éste ha venido rompiéndose paulatinamente desde hace un siglo y medio con la irrupción del telégrafo y las posteriores tecnologías de comunicación, que –para decirlo en palabras redondas– establecieron el mundo de los «mass media» y la consecuente «sociedad del espectáculo».

Sin embargo, no cabe alimentar ilusiones sobre salidas fáciles, pues para aprovechar esas oportunidades, las organizaciones con bases sociales que conforman tales movimientos se ven enfrentadas a serios desafíos para sortear obstáculos, integrar nuevas capacidades y adecuar su funcionamiento. Es más, en un sentido general, aun encarando tales desafíos, bien puede ser que para entonces Internet haya dejado de ser ese espacio abierto y libre que hasta hoy le caracteriza, pues el círculo se está cerrando ante las presiones de los poderes fácticos para imponerle regulaciones. Y, como suele suceder, cuando lo que prevalece es el «todo vale», la mínima oportunidad será aprovechada al máximo para imponer la ley del más fuerte.

## La apropiación social de la Red

La apabullante difusión del discurso promocional sobre las nuevas tecnologías de información y comunicación, y su énfasis en el aporte de éstas para el desarrollo, han influido para que sean

conocidas y tomadas en cuenta por las organizaciones sociales, pero limitando el panorama al uso de aplicaciones. Desde la lógica social de apropiación tecnológica, tratándose de un área tan nueva y desconocida, un mejor entendimiento de las oportunidades, retos y obstáculos y de sus implicaciones en un marco socio-organizativo, se torna una exigencia para que las organizaciones alcancen mejores posibilidades de optimizar el aprovechamiento de esos recursos, para sus fines y aspiraciones.

Bajo esta perspectiva, la propuesta de *capital informacional* se presenta como una categoría analítica interesante para avanzar en la comprensión de los procesos de apropiación de las nuevas tecnologías de información y comunicación por parte de actores sociales colectivos, en general. En este viaje exploratorio, precisamente, esa pista ha permitido desentrañar aspectos relevantes para el quehacer de las organizaciones sociales en el mundo de las redes electrónicas y de las comunicaciones.

En el plano práctico del acceso a la Internet, las *condiciones de la infraestructura* instalada en América Latina registran todavía un gran desfase en comparación con los países desarrollados, pero en la mayoría de países son lo suficientemente accesibles como para permitir la conectividad en condiciones regulares, por lo menos en las ciudades.

El estudio realizado ha permitido constatar que, respecto al *equipamiento y acceso*, el afán de poder comunicarse mejor constituye la principal motivación inicial para que las organizaciones se conecten a Internet. En muchos casos, esta motivación surge de su participación en dinámicas de redes o coordinaciones regionales, que han incorporado el correo electrónico como uno de sus principales soportes para la intercomunicación.

La precaridad de dotación en infraestructura constituye, sin embargo, uno de los principales obstáculos para ello. Aun en los

casos que han logrado un nivel aceptable de equipamiento, las necesidades siguen creciendo más rápidamente que las respuestas, sobre todo cuando se trata de organizaciones con amplias bases sociales que buscan incorporar la comunicación electrónica para dinamizar la comunicación interna.

No obstante, los ejemplos demuestran que cuando una organización ha identificado con claridad sus necesidades de comunicación, encuentra soluciones a las carencias, al menos para lo más esencial. En todo caso, si bien la infraestructura es un requisito, el nivel de equipamiento y conectividad no es un indicador del grado de aprovechamiento de los recursos de la Internet, pues éste implica además conocimientos, lenguaje, formación y destrezas en el manejo. Es por eso que, aun contando con los equipos más modernos, cuando no existe un proceso de apropiación de la tecnología y de los flujos de información, los resultados aparecen mínimos.

En lo que se refiere a la *utilización de la tecnología*, si bien por lo general la incorporación de la computación, y por ende del correo electrónico, se ha manejado primero con un criterio principalmente administrativo, ahora, entre las organizaciones se ha generalizado el criterio de que las nuevas tecnologías de información y comunicación permiten dinamizar y fortalecer su quehacer, principalmente en dos áreas: por una parte, en el funcionamiento en red o «networking», y por otra, en las actividades de información y comunicación.

El correo electrónico es el primer y principal servicio de Internet utilizado, reflejo del hecho que, para las organizaciones sociales, la Internet es ante todo un instrumento de interrelación y enlace. Con el correo electrónico y las listas de intercambio, por primera vez tienen a su disposición un recurso para comunicarse entre ellas en red, en forma horizontal y descentralizada. De he-

cho, mientras mayor inserción tienen en dinámicas de redes, más indispensable encuentran el uso del correo electrónico. El uso de la Web, si bien tiende a incrementarse, sigue ocupando un lugar secundario.

Una limitación que ha reducido la posibilidad de adaptar la tecnología a las necesidades propias es el hecho que el acercamiento a la computación ha estado pautado por un sentido de aplicación de programas preestablecidos, alentado por los proveedores de equipos y programas.

En respuesta a nuevas necesidades y exigencias que van surgiendo, algunas organizaciones han emprendido un proceso de *apropiación de la tecnología*, buscando sacar mejor provecho de ella, sea para su funcionamiento interno, para el relacionamiento externo o para el trabajo de información y comunicación. Ello desencadena readecuaciones internas –unas planificadas, otras más intuitivas– que consisten, según el caso, en un nuevo reparto de tareas y responsabilidades, la asignación de infraestructura y servicios de conexión, o la asignación y formación de los recursos humanos.

Tener una computadora conectada a Internet acelera el ritmo de las comunicaciones y de allí surgen nuevas necesidades de comunicar, lo cual, si bien a veces genera roces con la cadencia acostumbrada en las organizaciones, paulatinamente provoca cambios en los tiempos y formas de organización. Ello no es problema cuando se canalizan estos cambios en un sentido constructivo; pero dejarse arrastrar por el movimiento inercial sí puede traducirse en situaciones conflictivas.

A menudo, las organizaciones comienzan a implementar un reordenamiento interno a partir del momento en el que se percibe que es necesario ocuparse de la gestión de información, para no dejarse apabullar por la sobrecarga que viene aparejada con el ac-

ceso a esta tecnología.

Es decir, se busca respuestas en el plano de la organización interna a partir de la constatación, en la práctica, de que este tipo de tecnología es más que un accesorio técnico-administrativo. De hecho, cuando una organización entra a Internet, no sólo se está conectando con una red de computadoras para recibir y enviar mensajes, sino que se incorpora a un tejido de flujos y redes ligadas a dinámicas sociales. Es este entorno de dinámicas lo que termina incidiendo sobre la organización y paulatinamente conlleva a desplazamientos organizativos.

A medida que más personas de la organización comienzan a utilizar directamente Internet, se incrementan las necesidades de formación. La capacitación y formación son subrayadas como necesidad apremiante, tanto en lo específicamente técnico, como para el manejo de los flujos de información, y respecto a los criterios para definir políticas.

En el plano de la *apropiación informativa*, las organizaciones se encuentran ante la necesidad de desarrollar nuevas destrezas para el manejo de información, para que sea un insumo útil y oportuno para las distintas áreas de trabajo. La sobreinformación, justamente, es considerada como el principal problema nuevo que encuentran con el uso de Internet.

La experiencia demuestra que si no se adoptan las medidas del caso para gerenciar la información, el hecho de conectarse a Internet puede incluso acarrear más problemas que soluciones. Como se sabe, una información, cualquiera sea, sólo se torna pertinente en relación a un actor dotado de proyecto. Para muchas organizaciones, sin embargo, desarrollar los criterios y mecanismos que permitan diferenciar con agilidad la información útil de la que no lo es, sigue siendo una materia pendiente que buscan resolver.

En cuanto a la difusión de información propia, la mayoría estima que produce muy poca información y reconoce que uno de los principales obstáculos es la carencia de políticas al respecto. En la práctica, la producción de información fluctúa con las coyunturas. Un cambio significativo es que, con la introducción del correo electrónico, ellas han encontrado un mecanismo para apelar rápidamente a la solidaridad nacional e internacional en momentos de emergencia. Por lo menos en estas coyunturas la información tiende a fluir, lo que no sucedía pocos años atrás.

Existe una gran expectativa entre las organizaciones respecto a poder iniciar o ampliar su difusión en la Web, con miras a tener una mayor proyección pública, pero se lo sigue percibiendo como un paso más elevado y complejo que la difusión por correo electrónico y listas. Aun cuando logran cruzar el umbral, la sostenibilidad y regularidad de actualización plantea dificultades. Aquí también, ellas reconocen que el problema de fondo reside en la carencia de políticas, como también en la falta de mecanismos para convertir la propia experiencia y accionar de la organización en información. No faltan, desde luego, notables casos de sitios web que han logrado establecer una regularidad de actualización y una audiencia apreciable.

Las ventajas de la Internet para el *funcionamiento en red* son percibidas tempranamente por las organizaciones, gracias a su participación en coordinaciones internacionales. Muchas tienen presente que cuando fluye información, se facilitan los procesos de consulta, formación de opiniones, construcción de consensos y toma de decisiones colectivas. Es en este sentido que aspiran extender su uso a nivel interno, cuestión que no necesariamente resulta fácil por los obstáculos que se interponen: no sólo por los costos y los problemas de infraestructura entre las afiliadas, sino también por las carencias de formación y el poco hábito del uso de Internet entre la dirigencia.

En la práctica, se constata que el funcionamiento en red es más fluido a nivel de las coordinaciones internacionales que a lo interno de las organizaciones nacionales. Aun allí, el hecho de estar interconectadas en red no basta en sí para asegurar la participación y las decisiones tienden a ser asumidas por las organizaciones más dinámicas.

Un número creciente de organizaciones sociales asume que un reto pendiente es el desarrollo de *políticas y estrategias de comunicación*, como condición para poder afirmar su visibilidad e incidir con mayor fuerza en el debate público, como también para fortalecer internamente a la organización. De hecho, es en razón de esta doble preocupación que las actividades de comunicación son encaradas básicamente en dos niveles: las que se dirigen hacia las bases y las que se orientan hacia la opinión pública, nacional o internacional.

Entendiendo que la comunicación no se limita al ámbito de la producción mediática, sino que es consustantiva a las relaciones humanas, algunas organizaciones lo han asumido como un eje transversal del conjunto de sus actividades, de manera que cada acción integra un componente comunicacional.

Con relación a los medios masivos de difusión, el criterio general es que en éstos prevalece una concepción elitista que sistemáticamente ignora a las expresiones sociales organizadas. Cuando se rompe esta regla, suele ser en momentos de conflicto, mas no para hacerse eco de los logros y propuestas que ellas anteponen. La novedad, en todo caso, radica en el hecho de que varias organizaciones han asumido que no basta con la queja ni la condena, sino que el desafío pasa por definir políticas para gravitar en los espacios mediáticos, sin perder de vista la enorme desventaja que tienen en este plano.

Es en este marco que se viene procesando una valoración de



Internet, en tanto ofrece posibilidades para comunicar hacia la sociedad, sin depender únicamente de la buena voluntad de los medios masivos de difusión. Es más, que la Red permite llegar a una audiencia internacional, cuyo eco, en determinadas circunstancias, como los casos de represión o las luchas sociales, ayuda a ejercer presiones hacia las instancias nacionales. Incluso cuando una organización o lucha se vuelve noticia internacional, los propios medios nacionales a veces se sienten presionados a tomarla en cuenta.

## Aprender a aprender

De manera apretada, estos son algunos puntos relevantes que este estudio logró recoger y que han servido de insumos para dilucidar colectivamente sobre las posibles pistas de salida a los obstáculos y carencias identificados, en la perspectiva de capitalizar de la mejor manera las «virtudes» de Internet en función del sentido de cambio que mueve a las organizaciones sociales. De hecho, este estudio, pautado por diálogos e intercambios, ha sido parte de un proceso de aprendizaje continuo, de compartir experiencias, conocimientos, aciertos y errores, que básicamente ha buscado colocar interrogantes, asumiendo esa máxima que dice: «nadie busca respuestas a preguntas que no se plantea»

Es decir, no ha pretendido encontrar «buenas prácticas» ni identificar modelos a seguir, pues con la velocidad de los cambios que se registra en el ámbito de esta tecnología y la complejidad creciente del mundo de la comunicación, cualquier modelo queda rápidamente desfasado, y pretender aplicarlo en otro contexto cuando más puede ser una operación de buenas intenciones, pero, de seguro, inútil. Y es que el reto pasa por descifrar las lógicas e identificar las grandes tendencias, para elaborar estrategias acertadas.

En efecto, en la actualidad, el espacio público se ha transformado en un espacio donde los diversos actores que aspiran gravitar en él, precisamente, tratan de hacerlo al amparo de estrategias comunicacionales, para lo cual buscan dotarse de mecanismos y estructuras propias: departamentos de relaciones públicas o comunicación, sondeos, campañas, materiales informativos o publicitarios... y, por supuesto, espacios en la Internet, la cual ha multiplicado las voces que pugnan por hacerse oír en el ágora pública. La cuestión es saber quién escucha.

Ante esta situación, las organizaciones se encuentran en una encrucijada: sienten la necesidad de comunicar sus puntos de vista y propuestas, pero a la vez encuentran que invertir tiempo y recursos en una serie de intervenciones puntuales y operativas conlleva fácilmente al desgaste, con un impacto a veces apenas mayor que el mismo silencio. Es por ello que hay un reconocimiento cada vez mayor de la importancia de definir políticas y estrategias, destinadas a lograr un efecto mayor con el mínimo de desgaste y permitir que puedan moverse con solvencia y de manera sostenible en este mundo complejo.

Otro aspecto, concomitante, tiene que ver con los acelerados cambios que se vienen operando en diversos ámbitos del convivir social, de modo que los conocimientos de ayer ya no son necesariamente suficientes para responder a las nuevas realidades. Actuar en un mundo cada vez más interconectado requiere de nuevos conocimientos que difícilmente se los puede adquirir sólo a partir de la experiencia local. La presión para mantenerse al corriente de lo que acontece más allá de los círculos inmediatos se torna, por tanto, mucho mayor que en épocas anteriores. Y es en este sentido que Internet aparece como un recurso excepcional por su capacidad para ampliar y acelerar los intercambios y flujos de información. Pero una cosa es la abundancia de información y otra, la capacidad de recuperar aquella que es pertinente, lo cual

implica no sólo destrezas de búsqueda en esa masa informativa que crece exponencialmente, sino también claridad de propósitos. Esto es, estrategias para lograr el aprovechamiento óptimo del potencial que ofrece tal recurso.

Estas problemáticas están presentes en muchas organizaciones sociales de la región, pero se dan cuenta que las respuestas no pueden ser instantáneas, sino que exigen de un proceso que, entre otras, incluye una revalorización de la comunicación dentro de su quehacer. Las que han avanzado más en este proceso también han entendido que la creatividad es fundamental, pues saben que una acción exitosa, reproducida *ad infinitum*, termina desgastándose con el uso.

En esta línea, los actores sociales que están empeñados en encontrar pistas de más largo aliento frente a la complejidad de esta nueva realidad comunicacional, encuentran que el hecho de abordarlas en el marco de las coordinaciones y redes en las que ellos participan favorece el refuerzo mutuo, el aprendizaje de experiencias afines, ahorro de recursos y esfuerzos y una proyección mayor. Es el caso, por ejemplo, de la CLOC, para la cual la comunicación ha sido un elemento presente en sus definiciones y programas de formación, con un enfoque hacia las estrategias, desde sus inicios.

La participación en dinámicas colectivas se presenta como uno de los factores más importantes para la asimilación y el desarrollo conjunto de nuevos conocimientos, que están permitiendo a las organizaciones sociales actuar con mayor solvencia en el mundo actual. Los intercambios que se implementan en las redes de organizaciones afines no solo propician la apertura a enfoques y problemáticas nuevas, sino que también contribuyen a consolidar la comprensión que cada integrante había elaborado a partir de su propia realidad.

Es así como, temas que una organización inicialmente no había contemplado o no les había asignado la debida importancia desde su propia dinámica interna, con su participación en espacios de coordinación terminan siendo asumidos en razón de la valoración que les otorga el conjunto. En el marco de la CLOC, por ejemplo, es lo que ha pasado respecto a los peligros de los plaguicidas y de las semillas transgénicas. Pero asimismo, en estos procesos de intercambio cada organización encuentra que sus problemáticas son comunes a las demás, se enriquece con otros abordamientos y experiencias, de modo tal que esos conocimientos extraídos a partir de su realidad inmediata se consolidan con una visión más universal. Lo cual, a la postre, coadyuva a que sus actuaciones en la esfera pública adquieran mayor contundencia.

A los intercambios vivenciales entre organizaciones, cuya frecuencia es más bien esporádica, se añaden ahora flujos de información más frecuentes entre ellas a través de Internet, complementados por otros aportes, por ejemplo de listas temáticas donde participan otros actores. De esta manera se ha venido consolidando un proceso de enriquecimiento mutuo, tanto en aspectos teóricos como prácticos.

Para tales organizaciones, no cuenta tanto la existencia de una masa de información de fuentes desconocidas e indistinguibles, accesible por Internet, cuanto que la confianza en fuentes conocidas. Por ello son claves los espacios de intercambio en línea que se crean en el marco de las coordinaciones. En algunas coordinaciones se está buscando, justamente, la manera de dar mayor consistencia y regularidad a los flujos de intercambio interno. Una opción que ha demostrado su efectividad es asignar a una instancia la responsabilidad de facilitar las listas y alimentarlas con insumos pertinentes. Esta solución ofrece, además, la posibilidad de ahorrar esfuerzos, pues buena parte del trabajo de rastreo y selección de información se hace de manera compartida.

A nivel de cada organización, para que estos flujos de información puedan efectivamente convertirse en conocimientos útiles para el desarrollo de la organización, se ha visto que, más que conseguir expertos, lo que cuenta es capacitar a personas que tienen claro los propósitos de ésta, para que monitoreen e identifiquen la información útil y la canalicen oportunamente hacia quienes corresponde.

La participación en redes de intercambio es para muchas organizaciones lo que las motiva a compartir su información y experiencia con otras. Asimismo, cuando deciden establecer un área específica de comunicación, en el marco de la búsqueda de una mayor incidencia social, se registra una nueva valoración del conocimiento propio en tanto motivo e insumo para las actividades comunicacionales hacia la sociedad.

Este proceso de revalorización es particularmente evidente entre las organizaciones indígenas, quienes, ante el gran interés que ha suscitado mundialmente la cosmovisión indígena como respuesta a la depredación ambiental, se plantean sistematizar y difundir la esencia de sus culturas, y contribuir así al enriquecimiento del conocimiento global con su propio valor agregado.

No obstante, desbloquear y dar sostenibilidad a su capacidad de sistematizar y compartir sus propuestas, logros, conocimientos y experiencias es uno de los pasos que las organizaciones sociales han encontrado más difíciles de franquear. Los obstáculos son varios: carencias de tiempo, personal o recursos, falta de definición de objetivos y de mecanismos adecuados, o incluso la insuficiente valoración de la riqueza de la experiencia propia y de su posible aporte para otros.

A menudo, producir información exige un esfuerzo especial que luego no se puede sostener. Por ello es frecuente, por ejemplo, que si se llega a crear un sitio web, éste no se actualiza. Por lo

general, las organizaciones que han logrado niveles de superación en este plano son las que han asumido que la comunicación es un elemento programático de todo el quehacer de la organización.

En los últimos años se ha registrado un cambio significativo entre las organizaciones sociales de la región, en cuanto a su percepción de la comunicación y de la importancia que se le da al interior de ellas. De una visión inicialmente instrumental (o sea, restringida al aspecto de los medios, en tanto instrumentos), no pocas organizaciones han comenzado a visualizar las múltiples dimensiones de la comunicación: entre ellas, su papel en las relaciones humanas, en las dinámicas organizativas internas y externas, los nuevos espacios comunicacionales.

Sin embargo, para que esta sensibilidad se traduzca en la concreción de condiciones y recursos reales para la implementación de políticas y estrategias, hay todavía un camino por recorrer. Por ello, una de las enseñanzas que deja esta experiencia es que será un proceso largo y gradual. Por lo general, lo que más demora es la fase de arranque, pues también queda en evidencia que una vez que las organizaciones tienen un cierto camino recorrido, mejores son las condiciones para asimilar nuevos aprendizajes e implementarlos.

Por supuesto, la elaboración de una política de comunicación tendrá en cuenta otros aspectos, dependiendo del carácter de la organización, su trayectoria, sus propósitos y agenda, la situación de su entorno, y muchos más. Después de todo, a cada cual, desde su realidad específica, le compete articular debidamente estrategia, proceso y recursos humanos y técnicos, para que la política trazada pueda alcanzar los objetivos propuestos.

### **Políticas de Comunicación y NTIC**

En los intercambios realizados en el marco de este estudio, se han podido identificar ciertos aspectos a tener en cuenta en el momento de elaborar políticas de comunicación, con el apoyo de las NTIC. Ellos incluyen entre otros:

- La identificación de las distintas necesidades de comunicación de la organización, tanto a lo interno, como hacia fuera; fijación de prioridades; asignación de responsabilidades y búsqueda de soluciones a las necesidades de equipamiento de las diferentes áreas de trabajo.
- La definición de criterios y mecanismos para el monitoreo, selección y redistribución de información dentro de la organización; la definición de políticas y mecanismos para compartir información entre departamentos.
- La identificación de los destinatarios estratégicos en la sociedad, tanto a nivel nacional como internacional; de medios, periodistas y formadores de opinión democráticos; la definición de la información a ser enviada a los diversos destinatarios.
- El fortalecimiento de los vehículos y productos para la difusión informativa; la regularización de los medios internos en respuesta a las necesidades de fortalecimiento organizativo; la integración o complementariedad de los recursos de Internet con los otros medios de difusión. En este marco, está la producción y renovación de los sitios web, y la integración de esta actividad al funcionamiento cotidiano, a fin de darle sostenibilidad.
- La capacitación y formación permanente de recursos humanos, a todos los niveles, como parte de la programación regular, que contempla desde las destrezas y manejo de los recursos técnicos, hasta una formación específica para quienes administran la información, comunicadores y dirigencias. Aspectos prioritarios identificados para la capacitación incluyen: criterios, mecanismos y técnicas para responder a la sobreabundancia de información; criterios de manejo para tener una presencia en los espacios electrónicos, conservando la credibilidad como fuente; criterios para elaborar políticas y estrategias de comunicación, incluyendo una comprensión más a fondo de las NTIC.
- En el marco de las coordinaciones y redes, la definición de políticas y mecanismos para la dinamización y la facilitación de las listas de intercambio, el establecimiento de mecanismos de consulta y toma de decisión colectiva, y el perfil que proyectará la coordinación en Internet.

## Construcción de alternativas

Una de las motivaciones que ha animado los procesos de articulación social en la región, es la posibilidad de buscar respuestas conjuntas a problemas comunes, como alternativa para congregar y multiplicar –más allá de la simple suma– las energías dispersas. La comunicación y las nuevas tecnologías, por sus cualidades particulares (interactividad, redes, proyección pública, etc.), conforman una área especialmente apta para tender puentes, compartir, cooperar, intercambiar y desarrollar nuevos conocimientos, propuestas y perspectivas.

La Comunidad Web de Movimientos Sociales constituye una respuesta práctica en este sentido. Con el portal en la Web, las coordinadoras participantes y sus integrantes cuentan con un espacio para la difusión internacional de sus problemáticas, trayectorias, acciones y propuestas.

En el desarrollo concreto, ha sido una oportunidad para explorar respuestas prácticas a muchos de los retos y problemas que surgen al ingresar a este nuevo medio: establecimiento de espacios comunes para afirmar el sentido colectivo e incrementar la visibilidad; creación de bases de datos e interfaces para facilitar el manejo técnico; combinación de web con listas de correo electrónico, para ampliar la difusión; diseño de sistemas de clasificación y búsqueda; complementación de los ritmos diferenciados de producción de las organizaciones; difusión de información de aquellas que aún no tienen sitio propio; superación de problemas de las listas de intercambio, entre otros.

Pero además, esta vitrina pública está sustentada en un espacio colectivo de intercambio, reflexión, formación y construcción, cuyo propósito es el fortalecimiento de la capacidad de las diversas organizaciones para intervenir en Internet –y en el mundo de la



comunicación en general—, en función de sus propias metas. Es así que, en esta primera fase, ha permitido aprender a aprender mutuamente de las experiencias de cada una, reforzar las respectivas fortalezas y suplir las debilidades, alentar la superación de la lógica instrumental de la comunicación, y, en general, entender mejor la problemática reflexionando colectivamente sobre las implicaciones de la comunicación y las nuevas tecnologías en la sociedad actual. En suma, una iniciativa de actores sociales que se enmarca en la afirmación del derecho a la comunicación, propiciando la construcción de propuestas y alianzas para el recambio social.

Aunque el discurso celebratorio se empeñe en hacernos creer que con el espectacular desarrollo tecnológico registrado en el campo de las comunicaciones, la humanidad ha entrado en una fase promisoriosa de futuro feliz, cualquier observación atenta de lo que está pasando en el mundo no puede dejar escapar que los desequilibrios y desigualdades se han incrementado, a medida que se intensifica la concentración del control y propiedad de tales recursos en pocas manos. Contando para ello con el respaldo de reformas políticas y legales que los centros de poder tratan, por todos los medios, de imponer al conjunto de países del planeta.

Lo que la realidad nos muestra es que, como señala la *Carta de Cuscatlán*, emitida al término del Foro Internacional «Comunicación y Ciudadanía» (1998), «las tendencias dominantes en curso subordinan el carácter social de la comunicación al poder económico y avanzan en contrasentido a una de las conquistas más importantes de la humanidad: el derecho a la información y a la libertad de expresión cuyo ejercicio pleno requiere una pluralidad de fuentes, una pluralidad de medios de información y su gestión democrática y transparente».

Como no se trata de tendencias inexorables, aunque sí muy poderosas, de a poco, desde los movimientos sociales y ciudadanos

se ha venido conformando una corriente que busca revitalizar la lucha por la democratización de la comunicación de cara a las nuevas realidades. Ya no es cuestión de solamente buscar formas alternativas para «dar voz a los sin voz», en contraposición a la lógica excluyente de los sistemas comunicacionales del establecimiento, sino de disputar sentidos y proyectos con propuestas alternativas respecto al marco de normas legales, las condiciones y reglamentos en la esfera económica, los derechos y garantías ciudadanas, los programas de desarrollo, los códigos de ética de los medios, entre otros aspectos.

### **Puntos de Agenda**

Entre los puntos de agenda señalados en dos eventos sobre comunicación y ciudadanía realizados en la región\*, que constituyeron un punto de encuentro y diálogo entre ambos sectores, podemos destacar:

- el reconocimiento del derecho a la comunicación como elemento fundamental de la vigencia democrática y necesario al ejercicio de los demás derechos humanos;
- la necesidad de abrir un debate público sobre el impacto y consecuencia de la concentración monopólica en el campo de la comunicación y las prioridades del desarrollo de las NTIC;
- el desarrollo de acciones para frenar el proceso de monopolización de los medios y sistemas de comunicación y la mercantilización de la información;
- el desarrollo de una información diversa, plural y con perspectiva de género;
- el apoyo a la creación de medios de comunicación públicos de carácter ciudadano: bajo control de la sociedad civil y financiados según el principio de la economía solidaria.

\* Se trata del *Foro Internacional Comunicación y Ciudadanía* (San Salvador, septiembre de 1998) y del *Taller Comunicación y Ciudadanía* (en el marco del Foro Social Mundial, Porto Alegre, enero 2001). En ambos eventos participaron tanto representantes de organizaciones sociales como del sector de la comunicación, principalmente de América Latina.

Asistimos, pues, a una búsqueda para elaborar una agenda social en materia de comunicación, que en las circunstancias implica abordar de manera crítica a las nuevas tecnologías de información y comunicación, no sólo en el sentido de desmistificar la retórica seductora del discurso promocional que se ha ocupado de ellas, sino para profundizar en la comprensión de su naturaleza y de las implicaciones de la llamada sociedad de información.

Es una corriente que se encadena críticamente con iniciativas pasadas que enarbolaron esta causa, por tanto, estableciendo rupturas y reformulaciones. La novedad mayor, sin duda, radica en que busca articularse como parte de un movimiento social que pugna por reconstituir el espacio público –rescatando su autonomía ante el tradicional tutelaje del Estado–, sobre la base del reconocimiento de los diversos y diferentes actores sociales, sin exclusión alguna, y, por tanto, del ejercicio pleno de ciudadanía. Lo cual implica rescatar el sentido de la comunicación como un proceso interactivo abierto, –reiterando– sin exclusiones, para la construcción de los consensos sociales.

Como telón de fondo de este movimiento social emergente se encuentra un cambio importante en el seno de un creciente número de organizaciones con base social: la incorporación de las demandas en torno a la comunicación en sus plataformas de lucha, cuando hasta no hace mucho era visto como un problema ajeno, reservado a los especialistas y actores vinculados directamente al sector. Enfoque, por lo demás, reforzado por el énfasis en el carácter de grupo de presión que éstos habían imprimido a su accionar.

Debido a estas circunstancias, importantes esfuerzos propositivos de cara a la democratización de la comunicación, impulsados por una variedad de instancias –desde los medios de comunicación alternativos y comunitarios, pasando por las preocu-

padas por la apropiación social de las NTIC, hasta las asociaciones y gremios del sector—, difícilmente habían logrado trascender sus círculos inmediatos.

La convergencia que ha comenzado a gestarse entre organizaciones sociales y las instancias vinculadas directamente al quehacer de la comunicación, sin embargo, abre nuevas perspectivas en la defensa del derecho a la comunicación. No sólo en el sentido de que para las primeras significa la posibilidad de enriquecer su quehacer y planteamientos en este ámbito, y para las segundas, ampliar su radio de interlocución, sino que establece una dinámica para avanzar en la formulación de una agenda social de la comunicación, volcada a construir otro mundo posible.

# Bibliografía

- ALAI- Area Mujeres (1995) *La comunicación global y el acceso a las nuevas tecnologías, como derecho democrático para las mujeres*, documento presentado a la IV Conferencia Mundial de la Mujer: Acción por la igualdad, el Desarrollo y la Paz, Beijing, 1-15 septiembre.
- ALAI (2001) *Declaración sobre comunicación, Foro de las Américas por la Diversidad y la Pluralidad: Plan de Acción y Declaraciones Específicas*, Quito, ALAI.
- Alexander, Cynthia; Pal, Leslie (1998) *Digital democracy*, Toronto - Oxford - New York, Oxford University Press.
- Allegretti, Mary Helena (1997) *Ambientalismo político y reforma agraria, De Chico Mendes al Movimiento de los Sin Tierra*, Nueva Sociedad No. 150, Caracas, julio-agosto.
- Andràs, November (1994) *Nuevas Tecnologías y Transformaciones Socioeconómicas*, Madrid, IEPALA.
- Aries, Paul; Terras, Christian (2000) *José Bové: La révolte d'un paysan*, Villeurbanne, Editions Golias.
- Association for Progressive Communications (1997) *Global networking for change: Experiences from the APC Women's Program: Findings*, London, APC. <http://community.web.net/apcwomen/apctoc.htm>
- Association for Progressive Communications (2001) *APC Internet Rights Charter - Third Draft*, April.
- Avgerou, Christianthi (1998) *How can IT enable economic growth in developing countries?*, *IT for Development*, Vol 8 No 1, Amsterdam, IDRC, IOS Press.
- Betto, Frei (2001a) *¿Se puede pescar con un computador?*, Servicio Informativo Alai-amlatina, 19-07.
- Betto, Frei (2001b) *Brasil: Nación en trapos*, América Latina en Movimiento No. 334, Quito, ALAI, 12 junio.

## *Movimientos Sociales en la Red*

- Bonilla U., Marcelo (2000) Investigando las nuevas tecnologías de información y comunicación (NTIC) como campos de lucha simbólica en América Latina y el Caribe, *Recapitulemos... Lecciones y avances del programa PAN@AMERICAS*, Ontario, IDRC-CRDI.
- Borja, Raul (1998) Comunicación social y pueblos indígenas del Ecuador, Quito, Aoya Yala.
- Bourdieu, Pierre (2000) *Esquisse d'une théorie de la pratique*, Paris, du Saül.
- Bourdieu, Pierre (1994) *Raisons pratiques*, Paris, du Saül.
- Braman, Sandra; Sreberny Mohammadi, Annabelle (1996) *Globalization, Communication and Transnational Civil Society*, New Jersey, Hampton Press, Inc, Cresskill.
- Breton, Philippe (2000) *Le culte de l'Internet*, Paris, La Découverte.
- Burch, Sally (1995) *Mujeres en la superautopista*, Chasqui, No. 51, Quito, CIESPAL, julio.
- Burch, Sally (1997) *La colonización del cyberespacio, Desafíos frente al nuevo milenio*, Servicio Informativo ALAI, No. 248-249, Edición Especial 20 Años, Quito, 24 marzo.
- Burch, Sally (1999) *ALAI: A Latin American Experience in Social Networking*, Women@internet, New York, Zed Books Ltd.
- Burch, Sally (1999) *Movimientos sociales y los retos de Internet*, Chasqui, No. 66, Quito, CIESPAL, junio.
- Burch, Sally; León, Irene; Sabanés, Dafne (2000) *Las mujeres y los medios de comunicación en América Latina y El Caribe*, *Mujeres Acción 2000*. [http://mujeresaccion.org/muj\\_medios.phtml](http://mujeresaccion.org/muj_medios.phtml)
- Burch, Sally; Leon, Irene (2000) *Directions for Women's Advocacy on ICT: Putting New Technologies on the Gender Agenda, Networking for Change: The APCWNSP's First 8 Years*, Women in Sync, APCWNSP.
- Burch, Sally (2001) *Género y comunicación: la agenda de las mujeres en comunicación para el nuevo siglo*, *Comunicación en el Tercer Milenio*, Quito, Universidad Andina Simón Bolívar/Ecuador - Universidad Central del Ecuador -Universidad Politécnica Salesiana -

- Agencia Latinoamericana de Información (ALAI), marzo.
- Candia, José Miguel (2000) Crisis del trabajo ¿Derrota o revolución tecnológica?, Nueva Sociedad No. 166, Caracas, marzo-abril.
- Cassen, Bernard et Al (1999) *Attac contre la dictature des marchés*, Paris, Attac - La Dispute - Syllepse - VO éditions.
- Castells, Manuel (1999) *La Era de la Información: Economía, Sociedad y Cultura: La sociedad Red*, México, Siglo XXI.
- Castells, Manuel (1999) *La Era de la Información: Economía, Sociedad y Cultura: El poder de la identidad*, México, Siglo XXI.
- Castells, Manuel (1999) *La Era de la Información: Economía, Sociedad y Cultura: Fin de milenio*, México, Siglo XXI.
- Cebrián, Juan Luis (1998) *La Red, Cómo cambiarán nuestras vidas los nuevos medios de comunicación*, Madrid, Santillana S.A. Taurus.
- CLADEM (2000) Informe presentado a la Cumbre Social Copenhague + 5, Ginebra, junio.
- Colle, Raymond (2000) *Las «comunidades digitales»*, TDC, agosto.  
<http://facom.udp.cl/CEM/TDC/estudios/comvir/index.htm>
- Conselho Nacional de Ciência e Tecnologia (CCT). (1997). *Ciência e Tecnologia para a Construção da Sociedade da Informação no Brasil*, Documento de Trabalho (versão 3), Grupo de Trabalho sobre Sociedade da Informação, Brasília.
- Coordinadora Latinoamericana de Organizaciones del Campo, CLOC (1998) *II Congreso Latinoamericano de Organizaciones del Campo (Brasilia 3 al 7 de noviembre de 1997)*, Sao Paulo.
- Credé, Andreas; Mansell, Robin (1998) *Knowledge societies in a nutshell: IT for sustainable development*, Ottawa, IDRC.
- Croteau, David; Hoynes, William (2000) *Media Society: Industries, Images and Audiences*, Thousand Oaks (USA), 2nd ed, Pine Forge Press.
- Chauí, Marilena (1998) *Ética e violência*, Teoría y Debate No. 39, São Paulo, outubro-novembro.
- Chevalier, Jean-Marie et Al (2000) *Internet et nos fondamentaux*, Paris, Presses Universitaires de France.

## *Movimientos Sociales en la Red*

- Dávalos, Pablo (2001) *La Globalización: génesis de un discurso, América Latina en Movimiento*, No. 337, Quito, ALAI, 31 julio.
- De la Cueva, Héctor (2000) *Crisis y recomposición sindical internacional*, Nueva Sociedad No. 166, Caracas, marzo-abril.
- De Rosnay, Joël (1999) *Stratégie pour le cybermonde, Révolution dans la communication, Manière de voir*, No. 46, Paris, Le Monde Diplomatique, Juillet-Août.
- Dertouzos, Michael (1997) *What will be: How the new world of information will change our lives*, San Francisco, HarperEdge.
- Drucker, Peter (1993) *Post-capitalist Society*, New York, HarperCollins Publishers, Inc.
- Frida, Serge (1997) *Des autoroutes de l'information au cyberspace*, Paris, Flammarion.
- Federación Internacional de los Derechos Humanos (2000), *Informe de posición: La Organización Mundial del Comercio y los Derechos Humanos, Un problema pendiente*, París, octubre.
- Foro Internacional Comunicación y Ciudadanía (1998) *Declaración final: Carta de Cuscatlán* (San Salvador, 9-11 septiembre 1998).  
[http://tecnica.movimientos.org/foro\\_comunicacion/declaracion.html](http://tecnica.movimientos.org/foro_comunicacion/declaracion.html)
- Franco, Roland; Di Filippo, Amando (comp) (1999) *Las dimensiones sociales de integración regional en América Latina*, Santiago de Chile, CEPAL -Comisión Económica para América Latina-, Naciones Unidas.
- Funredes, Unión Latina (2001) *El lugar que ocupan las lenguas latinas en Internet*. <http://www.unilat.org/otil/LI/index.htm>
- García Canclini, Néstor (2000) *La Globalización imaginada*, México D.F., Editorial Paidós Mexicana S.A.
- Gómez, Ricardo; Martínez, Juliana (2001) *Internet... ¿para qué?* San José, CIID y Fundación Acceso.
- Gore, Al (1994) *Forging a new Athenian Age of Democracy*, *Intermedia*, vol. 22, No.2, April-May, pp. 4-6.
- Grohmann, Peter (1997) *Los movimientos sociales y el medio ambiente urbano*, Nueva Sociedad No. 149, Caracas, mayo-junio.



- Grossman, Lawrence K. (1995) *The Electronic Republic: reshaping democracy in the information age*, New York, Penguin Books.
- Harelink, Gees J. (1999) *Language and the right to communicate*, Media Development, Vol. XLVI, 4/1999, London, WACC.
- Herman, Edward (2000), *La fusión AOL-Time Warner: La 'superautopista de la información' se comercializa*, América Latina en Movimiento No 307, Quito, ALAL, 15 febrero.
- Hilbert, Martín R. (2001) *Latin America on its path into the digital age: where are we?*, Santiago, CEPAL, Serie Desarrollo Productivo 104.
- Ianni, Octavio (1996) *A Era do Globalismo*, Río de Janeiro, Civilização Brasileira.
- Kay, Cristóbal (1999) *Mirando hacia atrás: el legado de las reformas agrarias*, Envío No. 209, Managua, Universidad Centroamérica, agosto.
- Larrañaga, Irantzu (1996) *Internet Solidari@, La última revolución*, Navarra, Editorial Txalaparta S.L.
- Lázzaro, Luis et Al (1997) *La batalla de la comunicación: el desafío de la identidad en la Argentina privatizada*, Buenos Aires, CTA - Idop.
- Lee, Eric (1997) *The labour movement and the Internet*, Chicago, Pluto Press.
- Lefevre, Henri (1967-1971) *Vers le Cibemanthrope*, Paris, Denoël/Conthier.
- León, Osvaldo (1993) *Redes en la tercera dimensión*, Chasqui No. 46, Quito, Ciespal, julio
- León, Osvaldo (1998) *Comunicación, globalización y nuevas tecnologías, ponencia presentada en el Foro Internacional: Comunicación y Ciudadanía*, San Salvador, 9-11 septiembre.
- León, Osvaldo (1999a) *Nuevas tecnologías en tiempo de paradojas*, Chasqui No. 68, Quito, Ciespal, diciembre.
- León, Osvaldo (1999b) *La ventana del Norte en el Sur*, ponencia presentada en las jornadas «En el Norte ¿La noticia es el Sur?», Barcelona, Col·legi de Periodistes de Catalunya, 21-22 abril.

## *Movimientos Sociales en la Red*

- León, Osvaldo (2000a) Resistencia y Articulación Social en Latinoamérica, ponencia presentada en el Encuentro Internacional «Seattle: Un an après», París, 30 noviembre – 2 diciembre 2000.
- León, Osvaldo (2000b) Un'esperienza innovativa dal Sud del mondo, Solidarietà Internazionale, CIPSI, Roma, oct.
- León, Osvaldo (2001a) Tecnologías de la comunicación y procesos sociales, Comunicación en el Tercer Milenio, Quito, Universidad Andina Simón Bolívar/Ecuador – Universidad Central del Ecuador – Universidad Politécnica Salesiana – Agencia Latinoamericana de Información (ALAI), marzo.
- León, Osvaldo (2001b) NIIC: ¿Motor de la historia?, ponencia presentada en el Taller Comunicación y Ciudadanía –27-28 enero–, realizado en el marco del Foro Social Mundial de Porto Alegre.
- Lévy, Pierre (1997) Cyberculture, Rapport au Conseil de l'Europe, Éditions Odile Jacob/Conseil de l'Europe, novembre.
- Lokjine, Jean. (1992) La révolution informationnelle, Paris, Presses Universitaires de France.
- Mance, Euclides André (1999) A Revolução das Redes, Petrópolis, Ed. Vozes.
- Mattelart, Armand et Michèle (1991) Penser les médias, Paris, éditions la Découverte.
- Mattelart, Armand (1999), Dangereux effet de la globalisation des réseaux, Révolution dans la communication, Manière de voir, No. 46, Paris, Le Monde Diplomatique, Juillet-Août.
- Mattelart, Armand (2000) Histoire de l'utopie planétaire, Paris, La Découverte.
- McChesney, Robert (1999) The New Global Media: It's a Small World of Big Conglomerates, The Nation, New York, November 29.
- Melucci, Alberto (1996) A experiência individual na sociedade planetária, Lua Nova, No 38, Sao Paulo, Cedec.
- Memorias del Encuentro Latinoamericano de Medios de Comunicación Alternativa y Popular (19-23 abril 1993), Quito, ALAI, diciembre.

- Menou, Michel (1999) Impact of the Internet: some conceptual and methodological issues, or how to hit a moving target behind the smoke screen, IDRC:PAN: telecentre.  
[http://www.idrc.ca/telecentre/evaluation/html/24\\_imp.html](http://www.idrc.ca/telecentre/evaluation/html/24_imp.html)
- Miege, Bernard (1989) *La société conquise par la communication*, Grenoble, Presses Univesitaires de Grenoble.
- Mires, Fernando (1999) *La sociedad de redes (o las redes de la sociedad)*, Chasqui No. 67, Quito, CIESPAL, septiembre.
- Modoux, Alain (2000), *Technology: Its Impact on Media Professionals*, ponencia de la UNESCO en el Global Knowledge Media Forum, Kuala Lumpur, marzo.
- Moncayo, Héctor (1997) *Los movimientos sociales entre la condicionalidad y la globalización*, Nueva Sociedad No. 148, Caracas, marzo-abril.
- Morales Gómez, Daniel; Melesse, Martha (1998) *Utilising ICTs for development: the social dimensions*, IT for Development, Vol 8 No 1, Amsterdam, IDRC, IOS Press.
- Munk, Ronaldo (1998) *Trabajadores y globalización, Resultados y perspectivas*, Nueva Sociedad No. 158, Caracas, noviembre-diciembre.
- Naisbitt, John (1984) *Megatrends*, Ed. Warner Communications Company.
- Naisbitt, John (1994) *Global paradox*, New York, Avon Books.
- Negroponte, Nicholas (1995) *Being Digital*, New York, Vintage Books.
- Ogden, Michael R. (1998) *Technologies of abstraction: cyberdemocracy and the changing communications landscape*, Digital Democracy, Toronto, Oxford University Press.
- OIT (2000a) *Coloquio sobre las tecnologías de la información en las industrias de los medios de comunicación y del espectáculo: sus repercusiones en el empleo, las condiciones de trabajo y las relaciones laborales*, Ginebra.
- OIT (2000b) *La globalización en Europa, el trabajo decente en la economía de la información*, Memoria del Director General, Ginebra.
- OIT (2001) *Informe sobre el empleo en el mundo 2001*, Ginebra.

## *Movimientos Sociales en la Red*

- O'Neil, Mathieu (2001) *Internet ou la fin de la vie privée, Sociétés sous contrôle, Manière de Voir, No. 56, Paris, Le Monde Diplomatique, mars-avril.*
- Persaud, Avinash (2001) *La brecha del conocimiento, Foreign Af fairs En Español, mayo. <http://www.foreignaf fairs-esp.org/search/article.asp?i=20010501FAenEspEssay4735.xml>*
- PNUD (1999) *Informe sobre Desarrollo Humano 1999, Madrid, Mundi Prensa.*
- PNUD (2001) *Informe sobre Desarrollo Humano 2001, México, Mundi Prensa.*
- Ramonet, Ignacio (1998) *La tiranía de la Comunicación, Madrid, Ed. Debate.*
- Ramonet, Ignacio (2000) *La Golosina Visual, Madrid, Editorial Debate S.A.*
- Ramonet, Ignacio (2001) *El poder mediático, América Latina en Movimiento No. 327, Quito, ALAI, 13 febrero.*
- Reinoso, Susana (2001) *Entrevista a Manuel Castells, La Nación Line, Buenos Aires, marzo 11.*
- Robins, Kevin; Webster, Frank (1999) *Times of Technoculture, London, Routledge.*
- Sabanes Plou, Dafne (1996) *Global communication, Geneva, W C C Publications.*
- Sánchez, Antulio (1998) *Más allá de los esquemas, Etcetera, México, Primera época, diciembre 10. <http://www.etcetera.com.mx/int7.asp>*
- Sanromà, Manuel (1999) *Las redes ciudadanas, La Factoría No. 8, febrero. <http://www.lafactoriaweb.com/default-2.htm>*
- Santana, Elias (1992) *Una red para la conspiración transparente, red de redes, Caracas.*
- Sartori, Giovanni (1998) *Homo videns: La sociedad teledirigida, Madrid, Santillana, S.A. Taurus.*
- Schiller, Herbert (1999) *La communication, une affaire d'Etat pour Washington, Révolution dans la Communication, Manière de voir, No. 46, Paris, Le Monde Diplomatique, Juillet-Août.*

- Schön, Donald et al (1999) *High Technology and Low-Income Communities*, Cambridge, MIT Press.
- Sara, Artur (1999) Tres claves para entender el fenómeno Internet, *La Factoría* No. 8, febrero. <http://www.lafactoriaweb.com/default-2.htm>
- Sierra Caballero, Francisco (1998-1999), *Utopía de la comunicación*, Razón y Palabra, No 12, Año 3, México, octubre-enero.
- Sfez, Lucien (1999) *L'idéologie des nouvelles technologies, Révolution dans la Communication*, Manière de voir, No. 46, Paris, Le Monde Diplomatique, Juillet-Août.
- Stedile, João Pedro; Mançano Fernández, Bernardo (2001) *Brava Gente: La trayectoria del MST y de la lucha por la tierra en el Brasil*, Quito, Coordinadora Latinoamericana de Organizaciones del Campo (CLOC), abril.
- Tarayo, Eduardo (1996) *Movimientos Sociales: La riqueza de la diversidad*, Quito, ALAI.
- Thierry, Cruzet (2001) *Je communique via Internet*, Les Ulis, Microsoft Press.
- Thompson, John (1999) *The Media and Modernity*, Cambridge (UK), Polity Press.
- Trenblay, Gaëtan (1994) *La convergence, encore et toujours, De la télématique aux autoroutes électroniques: Le grand projet reconduit*, Montréal, Presses de l'Université du Québec.
- UNCTAD (2001) *Informe sobre el Comercio y Desarrollo 2001*, Nueva York - Ginebra, 22 mayo.
- UNESCO (1997) *Les médias face aux défis des nouvelles technologies: Rapport mondial sur la communication*, Paris, Ed. UNESCO.
- UNESCO (2001) *Proyecto de recomendación sobre la promoción y el uso del plurilingüismo y el acceso universal al ciberespacio*, Paris, 31 C/25, julio.
- UTPBA (1999) *Aporte para el II Congreso de la CTA: Una nueva organización, una construcción en red*, Buenos Aires,

## *Movimientos Sociales en la Red*

- Velásquez, Fernando (2001) EE.UU. : La cultura de los soplones, Servicio Informativo Alai-amlatina, 28-02.
- Waterman, Peter (1997) From Labour Internationalism to Global Solidarity, mimeo, 18 julio.
- Waterman, Peter (2001) Nueve reflexiones sobre un internacionalismo de comunicación en la era de Seattle, Comunicación en el Tercer Milenio, Quito, Universidad Andina Simón Bolívar/Ecuador - Universidad Central del Ecuador -Universidad Politécnica Salesiana -Agencia Latinoamericana de Información (ALAI), marzo.
- Watson, James (1998) Media communication, London, Macmillan Press Ltd.
- Wilkins, Karin; Waters, Jody (2000) Current discourse on new technologies in development communication, Media Development, Vol. XLVII, 1/2000, London, WACC.
- Wolfensohn, James (2001) The Challenges of Globalization, The Role of the World Bank, discurso pronunciado ante el Congreso Alemán, Washington DC, 2 marzo.
- Wolton, Dominique (2000) Internet et après?, Paris, Flammarion.
- Woolley, Benjamin (1993) Virtual Worlds, London, Penguin Books.

## Anexo

### Siglas utilizadas en este libro

ALAI	Agencia Latinoamericana de Información
AMI	Acuerdo Multilateral de Inversiones
ANAMURI	Asociación Nacional de Mujeres Rurales e Indígenas (Chile)
APC	Asociación para el Progreso de las Comunicaciones
ATC	Asociación de Trabajadores del Campo (Nicaragua)
CLOC	Coordinadora Latinoamericana de Organizaciones del Campo
CEPAL	Comisión Económica para América Latina y el Caribe (de Naciones Unidas)
COCOCH	Consejo Coordinador de Organizaciones Campesinas de Honduras
CONAIE	Confederación de Nacionalidades Indígenas del Ecuador
CONIC	Coordinadora Nacional Indígena y Campesina (Guatemala)
CWMS	Comunidad Web de Movimientos Sociales
FCOC	Frente Continental de Organizaciones Comunes
FMI	Fondo Monetario Internacional
MST	Movimiento de los Trabajadores Rurales Sin Tierra (Brasil)
NTIC	Nuevas tecnologías de información y comunicación
OIT	Organización Internacional del Trabajo
OMC	Organización Mundial del Comercio
ONU	Organización de las Naciones Unidas
PNUD	Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo
REMTE	Red de Mujeres Transformando la Economía
RMAA	Red de Mujeres Afrolatinoamericanas y Afrocaribeñas
TIC	Tecnologías de información y comunicación
UIT	Unión Internacional de Telecomunicaciones







## Democratizando la comunicación en un continente en movimiento

La Agencia Latinoamericana de Información (ALAI) es un organismo de comunicación comprometido con la vigencia plena de los derechos humanos, la igualdad de género y la participación ciudadana en el desarrollo y el quehacer público de las Américas. Su accionar se inscribe en la lucha por la democratización de la comunicación, como condición básica de la vida democrática y la justicia social.

ALAI tiene por misión formular y desarrollar respuestas a los diversos desafíos que plantea la comunicación, en tanto área estratégica para la acción social. Desde 1977, desarrolla una propuesta alternativa de comunicación que apunta a la conformación de un nuevo tejido comunicacional, democrático, amplio, descentralizado y pluricultural, en sintonía con los procesos de transformación social.