

**ESPÍRITU EMPRENDEDOR SOCIAL PARA LA PRODUCCIÓN DE  
CONOCIMIENTO: UN ABORDAJE SOBRE LOS CENTROS DE INCLUSIÓN  
DIGITAL EN EL MEDIO RURAL DEL ESTADO DE SANTA CATARINA -  
BRASIL**

**ENTREPRENURSHIP SOCIAL FOR KNOWLEDGE PRODUCTION: A  
BOARDING ON THE CENTERS OF DIGITAL INCLUSE IN THE RURAL  
MIDDLE OF SANTA CATARINA STATE - BRASIL**

**Antonio Marcos Feliciano**  
Universidade Federal de Santa Catarina  
feliciano@agricultura.sc.gov.br  
Florianópolis - Santa Catarina - Brasil

**Édis Mafra Lapolli**  
Universidade Federal de Santa Catarina  
edismafra@gmail.com  
Florianópolis - Santa Catarina - Brasil

**Neiva Aparecida Gasparetto**  
Universidade Federal de Santa Catarina  
neiva@deps.ufsc.br  
Florianópolis - Santa Catarina - Brasil

**Vitória Augusta Braga de Souza**  
vitbraga@hotmail.com  
Universidade Federal de Santa Catarina  
Florianópolis - Santa Catarina - Brasil

**Sub-Tema: Responsabilidad Social y espíritu emprendedor**

**Resumen**

Este artículo tiene por objetivo contextualizar el espíritu emprendedor a partir de la perspectiva de acciones de inclusión digital. Tal estudio busca analizar las características emprendedoras del *Programa de Inclusión Digital Beija-Flor*, que desenvuelve acciones en el medio rural del Estado de Santa Catarina, en Brasil, y es resultado de una investigación realizada junto a los multiplicadores del conocimiento que actúan en los centros de inclusión digital. Además de estos aspectos, serán presentados resultados generales del Programa, principalmente bajo la mirada de la innovación y uso de herramienta tecnológica por los agricultores. El abordaje teórico procura contextualizar el espíritu emprendedor y sus características, así como enfatizar la producción y la gestión del conocimiento como elemento diferencial para organizaciones e individuos. En el desarrollo de la argumentación serán expuestos conceptos y definiciones sobre la inclusión digital. Esa investigación usó artículos científicos publicados en varias plataformas, también libros, sitios y otros materiales.

**Palabras-Clave:** Competitividad; Añadir Valor; Agricultura Familiar; Gestión del Conocimiento.

## 1 Consideraciones Iniciales

Es importante que inicialmente sean presentadas algunas preguntas con el objetivo de suscitar reflexiones: ¿cuántos excelentes profesionales no consiguen colocación en el mercado de trabajo debido a la exclusión digital? ¿Cuánto de informaciones el sector público deja de agregar a sus acciones por la inexistencia de canales de comunicación tan cercanos a los ciudadanos? ¿Cuánto de conocimiento se perdió por la exclusión social y digital? ¿Cuántos emprendedores permanecen limitados en sus acciones por la imposibilidad de acceso a las informaciones y conocimientos?

La ubicuidad de las tecnologías de la información y comunicación (TICs), la fertilidad de conocimientos existentes en las comunidades rurales, la capilaridad de las organizaciones del sector público agrícola, el deseo y necesidad de uso y la percepción de que las TICs pueden potenciar los negocios agrícolas, entre otros factores, crearon condiciones para la implantación del Programa de Inclusión Digital *Beija-Flor*. Basado en las tecnologías sociales, sobre todo en la idea de que la agregación de valor, la competitividad y el espíritu emprendedor pueden dibujar un nuevo escenario para la agricultura familiar, en especial por el desarrollo de actividades intensivas en conocimiento. Otro importante factor reside en la visión de que el medio rural genera oportunidades de negocio, económicas y sociales.

Levy (1993) argumenta que nuevas maneras de pensar y de convivir están siendo elaboradas en el mundo de las telecomunicaciones y de la informática. Las relaciones entre las personas, el trabajo, la propia inteligencia dependen, en verdad, de la metamorfosis incesante de dispositivos informacionales de todos los tipos. Waiselfisz (2007) considera que el actual momento de la sociedad mundial es caracterizado por la relación muy cercana entre las actividades humanas y las tecnologías digitales, donde los marginalizados se encuentran en la periferia del conocimiento.

El analfabetismo digital a que están sometidas actualmente las familias del medio rural es un importante factor de exclusión social. La inclusión digital de los ciudadanos menos favorecidos posibilita la mejoría de su calidad de vida y su inclusión social, proporcionando acceso al conocimiento, elemento fecundo y necesario a la creación de oportunidades, de condiciones de conseguirse trabajo y renta, constituyéndose también en importante factor utilizado rumbo al equilibrio social.

Agregar valor a los no incluidos pasa por la implantación de acciones que ofrezcan recursos tecnológicos y procesos educacionales integrados a las demás actividades de políticas públicas. Esos elementos, asociados al espíritu emprendedor y a la cultura emprendedora, tienden a modificar positivamente el comportamiento de las instituciones y de los individuos, que pasan a actuar en la perspectiva de la sociedad del conocimiento.

## 2 Procedimientos Metodológicos

Para que se cumpla el objetivo propuesto por ese estudio, fueron adoptados determinados procedimientos metodológicos. Se optó por el abordaje cualitativo y descriptivo, basado en datos secundarios obtenidos por medio de una investigación bibliográfica.

De acuerdo a Cresswell (2007), la investigación cualitativa trata de los significados de las experiencias individuales y sociales para la construcción del

conocimiento. En el contexto de este estudio, la naturaleza del tema y su relación directa con el factor humano justifican la utilización de esa forma de abordaje.

Oliveira Netto (2006) considera que el proceso descriptivo, objetiva a la identificación, registro y análisis de las características que se relacionan con el fenómeno del proceso investigado. Cervo y Bervian (2007) argumentan que de modo general, la investigación descriptiva observa, registra, analiza y correlaciona hechos o fenómenos sin que haya manipulación. De esa manera, busca conocer las diversas situaciones y relaciones que ocurren en la vida social, política y económica de grupos de individuos, comunidades o de la sociedad.

El tema propuesto envuelve una serie de procesos y se presenta como una tendencia relativamente reciente, por lo tanto, ese estudio contribuye para agregar conocimiento a su respeto y proporciona reflexiones sobre su valor práctico. Para Vergara (2000), la investigación bibliográfica es realizada por medio de materiales ya publicados en libros, revistas, periódicos y medios electrónicos. Este estudio buscó informaciones en libros, artículos científicos, revistas y medio electrónico, para la presentación de los conceptos y características esenciales del tema y procesos a él relacionados.

El trabajo de campo fue realizado con 89 unidades de inclusión digital o telecentros<sup>1</sup>) de los 143 en funcionamiento. Las unidades seleccionadas para la investigación fueron inauguradas hasta diciembre de 2008. Ese aspecto temporal se hace necesario, pues las unidades de inclusión digital implantadas hasta esa fecha, pasaron por procesos de capacitación, así como, en su totalidad, tuvieron condiciones de asimilar no solamente los conceptos y definiciones sobre inclusión digital como también de entender la propuesta del Programa *Beija-Flor*. Los monitores que actúan en las unidades de inclusión digital son los encuestados de esa investigación.

### **3 La Sociedad del Conocimiento**

En la nueva fase de la sociedad mundial, hay un conjunto de acciones que proporcionan a las naciones, pueblos e individuos una condición de acceso a la información y producción de conocimientos en un ritmo y en cantidades sin precedentes. De Masi (2000), considera que la actual sociedad toma forma de la sociedad del conocimiento, en la cual productos primarios, en su fase natural poseen poco valor, si comparado a su valor final, principalmente por la agregación de ideas y soluciones intangibles.

Friedman (2005) argumenta que el nuevo momento de la sociedad mundial es amplio, denso y profundo, no tratándose solamente de como gobiernos, empresas y personas se comunican, ni de como las organizaciones interaccionan, pero de la emergencia de modelos sociales, políticos y empresariales inéditos. El autor resalta también que el mundo pasa por un proceso de aplastamiento que tuvo orígenes en momentos distintos y no es solamente caracterizado por transformaciones económicas, pero por cambios

---

<sup>1</sup> La literatura especializada define telecentro como sinónimo de unidad de inclusión digital, o espacio para la inclusión digital. Se trata del local físico donde las actividades de inclusión digital son ejecutadas. Las principales características de ese espacio son: local de acceso público, pluriactivo y de promoción de debates comunitarios.

culturales y otras, que contribuyeron significativamente para el desarrollo de la sociedad mundial.

Choo (2003) entiende que la sociedad del conocimiento vive en un ambiente dinámico e incierto. Para el autor, la dependencia crítica entre una empresa y su ambiente requiere constante atención a los cambios en los relacionamientos externos. En este sentido, la organización y la sociedad que desarrollan la percepción de la influencia del ambiente sobre su comportamiento y desempeño, detienen ventajas competitivas.

Actuar en la perspectiva de la producción, compartimiento y diseminación del conocimiento social, tiende a elevar las comunidades rurales y la agricultura familiar catarinense a niveles sociales y mercadológicos jamás experimentados. Hay necesidad de crearse condiciones para que las acciones emprendedoras de inclusión digital despierten ese espíritu en las comunidades rurales, con todo, el hecho de que tengan a su disposición herramientas tecnológicas y metodología capaces de insertarlos en un ambiente dinámico y competitivo, como lo es el Internet, permite a los agricultores ampliar sus horizontes de actuación y relacionamientos, además de permitir su inserción en nuevos mercados y en la producción de nuevas variedades agrícolas.

#### **4 Espíritu Emprendedor**

Emprender por la creación y difusión del conocimiento, tal vez sea esa una de las alternativas para utilización y reutilización del conocimiento estancado en el seno de la sociedad y no potenciado. Más que atender necesidades tangibles, los proyectos sociales deben detenerse a las expectativas de los ciudadanos, sobretudo relacionados a los aspectos de innovación y espíritu emprendedor, debido a las capacidades existentes y limitadas por el no acceso. Además de crear condiciones materiales para acceso, hay necesidad de crear o consolidar la cultura emprendedora, como fuerza motriz para la competitividad y desarrollo social y económico.

Gariba *et al* (2007), en abordaje acerca de aspectos históricos y de la evolución del concepto de espíritu emprendedor, destaca y sintetiza, que a partir del siglo XVIII, el término pasó a ser traducido como “aquél que crea, conduce proyectos y emprendimientos”.

Los emprendedores, que crean y conducen sus emprendimientos y que viven en medio a la sociedad del conocimiento, de profundos y constantes cambios sociales y económicos, apoyadas en el frenético desenvolvimiento tecnológico, más que en otros períodos, perciben que potencializar sus habilidades y agregar competencias pasa a ser condición básica para el suceso personal y profesional.

En este contexto, Gauthier y Santos (2001) consideran que, para ser bien sucedido, el emprendedor necesita confianza, determinación y creatividad. Confianza, porque habrá días en que todo será difícil. Determinación, para que supere los obstáculos, y creatividad para crear su diferencial.

Dornelas (2005) considera que el espíritu emprendedor consiste en el involucramiento de personas y procesos que llevan a la transformación de ideas en oportunidades y que la perfecta implantación de esas oportunidades lleva a la creación de negocios de suceso.

Bueno y Lapolli (2001) afirman que el emprendedor es el innovador, el estratega, el creador de nuevos métodos para penetrar o crear nuevas

posibilidades. Él tiene personalidad creativa y de fácil adaptación con lo desconocido y tiene capacidad de transformar probabilidades en posibilidades y discordia en concordia, pérdidas en éxitos, caos en armonía.

Druker (2003) considera que la innovación y el espíritu emprendedor son necesarios en la sociedad, tanto como en la economía y en el sector público o en la iniciativa privada. En la visión del autor, es precisamente porque la innovación y el espíritu emprendedor no deben constituir algo radical, sino un proceso, acción o actividad que merecen desenvolvimiento con cautela, o sea, su resultado puede generar un producto aquí, una directriz allí o un servicio público allá. Tal dinámica se da a raíz del foco en la oportunidad para atender la necesidad. La innovación y el espíritu emprendedor poseen también la función de tornar las organizaciones flexibles y autor renovadoras.

De esa forma, en consonancia con la percepción de Drucker, hay la necesidad de una sociedad emprendedora, en la cual innovación y espíritu emprendedor sean normales, estables y continuos, o sea, que se vuelvan una actividad perene e integral en las organizaciones, en la economía y en la sociedad.

David (2004) considera el emprendedor como una persona creativa, marcada por la capacidad de establecer y atingir objetivos y que mantienen un alto nivel de consciencia acerca del ambiente en que vive, usándola para detectar oportunidades de negocios. Un emprendedor que continua a aprender sobre las posibles oportunidades de negocios y a tomar decisiones moderadamente arriesgadas que objetiven la innovación, continuará a desempeñar un papel emprendedor.

Para Lapolli (*apud* GARIBA, 2007, p.39), los emprendedores “*son personas que generan o aprovechan oportunidades económicas y crean valor tanto para sí propios como para la sociedad*”. Bueno y Lapolli (2001) entienden que las señales distintas de los emprendedores, sean personas u organizaciones, son los siguientes: velocidad, polivalencia, visión, capacidad de realización y capacidad de relacionamiento interpersonal.

Es importante resaltar que los emprendedores de cualquier área poseen esas características, algunas más afloradas que las otras, con todo, la libertad para actuación consiste en elemento fundamental para el buen desempeño y la satisfacción de los emprendedores. Muy diferenciado de las demás, el emprendedor es una persona que imagina, desarrolla y realiza visiones, en cualquier área o ramos de actividad en las que actúa.

Oliveira (2004), afirma que el emprendedor social envuelve ciudadanos y segmentos de la sociedad, provoca impacto social y permite que los resultados puedan ser evaluados. Delante de esa afirmación, se puede decir que el emprendedor social traspasa paradigmas en búsqueda de transformaciones benéficas a la sociedad.

Agostini (2001) argumenta que los emprendedores sociales crean valores sociales a través de la innovación y de la fuerza de recursos financieros, independientemente de sus orígenes, siempre con el propósito del desarrollo social, económico y comunitario.

Brinckerhoff (*apud* AGOSTINI, 2001) afirma que los emprendedores sociales son personas siempre dispuestas a agregar valores a los servicios existentes, así como a servir a los colaboradores<sup>2</sup>. Los emprendedores sociales

---

<sup>2</sup> Colaboradores son los usuarios, tanto funcionarios como clientes, prestadoras de servicios, etc...que de alguna manera están vinculados a la empresa.

poseen las siguientes características: siempre dispuestos a correr riesgos razonables en favor de las personas a las cuales la organización sirve; entienden la diferencia entre necesitar y querer; entienden que todos los recursos alocados son realmente inversiones administradas; mensuran el retorno social y financiero de cada una de las inversiones; siempre tienen una misión, pero saben que sin dinero no hay misión que se concluya.

Hisrich, Peters y Shepherd (2009) entienden que el papel del espíritu emprendedor en el desenvolvimiento económico envuelve más que solamente el aumento de producción y de renta *per capita*; envuelve iniciar y construir cambios en la estructura del negocio y de la sociedad.

Muy diferenciado, el emprendedor imagina, desenvuelve y realiza visiones, en cualquier área o ramos de actividad en que actúa. Su objetivo siempre es obtener lucro, sea este financiero o social. Más que una acción emprendedora, el Programa de Inclusión Digital Beija-Flor crea condiciones y facilita el espíritu emprendedor en las comunidades rurales donde está inserido, fomentando por medio de acciones la cultura y el interés por el desarrollo empresarial.

## **5 Inclusión Digital: Definiciones y Conceptos**

La inclusión digital es entendida como una actividad inserida en contextos sociales que estimulen y permitan no solamente el proceso de incluir digitalmente, sino más bien la formación individual y colectiva de ciudadanos democratizando la información como potencial medio para la producción de conocimiento. De esa forma, uno de los grandes desafíos que caracteriza la inclusión digital reside en la orientación a las personas sobre como obtener información y generar conocimiento.

Para Gilson Schwartz (2005), la definición de inclusión digital todavía es un tema polémico. Para este autor, la tecnología de la telefonía móvil es digital, por tanto, su contenido también lo es. De esta manera, ¿quién usa celular está incluido digitalmente? Hablar en inclusión digital como la propiedad de una computadora, navegando por Internet es muy restrictivo. Está surgiendo una nueva malla o red de servicios y contenidos que va mucho más allá de la computadora.

Baggio (*apud* GASPARETTO, 2006) añade que el analfabetismo digital, al afectar la capacidad de aprendizaje, la conectividad y la diseminación de informaciones, genera consecuencias en todos los campos de la vida del individuo. La transformación de información en conocimiento por el usuario permitirá configurar un verdadero mapa de oportunidades políticas de información digital.

Balboni (2007) entiende que el excluido digital es, por tanto, el individuo que no dispone de recursos materiales y también de conocimientos para promover el acceso, interaccionar, apropiarse y producir contenidos por medio de la red.

Ampliando más las definiciones sobre inclusión digital, el Instituto de Tecnología Social – INTE (2008), entiende que la tecnología social comprende el conjunto de técnicas y metodologías transformadoras, desarrolladas y/o aplicadas en la interacción con la población y apropiadas por ella, que representan soluciones para la inclusión social y mejoría de las condiciones de vida de los que no poseen condiciones de acceso.

Innúmeros son los sentimientos que afloran cuando el debate gira alrededor de los temas exclusión social y digital. Hay un razonable entendimiento sobre qué es y cuales los objetivos de la inclusión digital, pareciendo unánime que hay totales condiciones para que proyectos sociales y de inclusión digital, incluyan en su misión la producción del conocimiento y lo fomenten al espíritu emprendedor y a la capacidad emprendedora.

## **7 Programa de Inclusión Digital Beija-Flor**

La necesidad, por parte de las organizaciones del sector público agrícola catarinense en llevar al agricultor familiar informaciones, fue el embrión que hizo nacer el Programa de Inclusión Digital Beija-Flor. En investigación realizada por Feliciano (2004), fue recomendado a las organizaciones del sector público agrícola, que fuesen compañeros en iniciativas de proyectos de inclusión digital, objetivando insertar los agricultores en el espacio virtual, dinamizando el proceso de acceso y disseminación de informaciones por parte de esas organizaciones.

Con el inicio de las actividades prácticas en 2004 la Secretaría de Estado de la Agricultura y Desenvolvimento Rural, la SAR, introduce en las comunidades rurales, acciones de inclusión digital que visan garantizar, entre otros, la universalización del acceso a las TICs y a la calificación permanente del trabajo humano en el proceso de formación de una nueva generación de agricultores, valorando y fortaleciendo las relaciones económicas y sociales en el medio rural, ampliando los horizontes de actuación por medio del acceso al conocimiento.

Objetivando inicialmente la sustentabilidad del proyecto de inclusión digital por medio del empoderamiento de los espacios de inclusión digital por la comunidad local, la SAR procura en los procesos de formación continuada de los monitores de las unidades de inclusión digital, posibilitar el surgimiento de nuevas actividades, elevando el telecentro a la condición de local pluriactivo, permitiendo acciones sobre demandas locales, gradualmente condiciones para la creación y disseminación del conocimiento local.

El Programa Beija-Flor procura estimular los monitores de los telecentros en el ofrecimiento de actividades buscando llamar la atención de la comunidad para el espacio de inclusión digital. De esa manera, instruye y ofrece material didáctico-pedagógico para desenvolvimiento de las siguientes acciones: curso de introducción a la informática, edición de textos, planillas electrónicas y aplicativos de Internet; utilización de Internet en el agronegocio; gestión de pequeñas propiedades rurales con uso de las TICs; acciones de gobierno electrónico; oficinas culturales; conceptos básicos en espíritu emprendedor; prácticas emprendedoras; captación de recursos para proyectos comunitarios, entre otras.

El Programa Beija-Flor ofrece, en su portal electrónico, una página para que cada comunidad publique sus datos, informaciones y conocimientos. En este sentido, toda y cualquier información relevante del punto de vista comunitario, puede ser posteada en él.

El banco de datos de informaciones gerenciales o mismo de los contenidos publicados en el sitio, permite crear condiciones para desenvolverse evaluaciones de las actividades en andamio o subsidiar nuevas acciones. Por otro lado, esas informaciones también son accedidas por los apoyadores

institucionales que las utilizan para evaluar sus estrategias de participación en el Programa, subsidiando nuevas acciones en otros proyectos apoyados por esas organizaciones.

Conforme datos colectados en el *sítio*<sup>3</sup> del Programa Beija-Flor, hoy son 143 telecentros distribuidos en el territorio catarinense. Por el perfil de las comunidades rurales de Santa Catarina, probablemente uno de los más valiosos beneficios observados por ellas está en el uso y disponibilidad de herramental tecnológico para comunicación. Importa resaltar que diversas comunidades rurales catarinenses continúan completamente desprovistas de mecanismos que les permitan comunicación e interactividad con el mundo externo a la comunidad.

Al permitir que las comunidades rurales tengan un espacio para desenvolver ideas y actividades sociales, emprendedoras e innovadoras, el Programa Beija-Flor amplía la visión de los agricultores y de las organizaciones que componen el sector público agrícola catarinense, pues amplía su abanico de actuaciones y posibilita el surgimiento de nuevos espacios de investigación, sobre todo por la dinámica establecida por el canal de comunicación con y entre las comunidades rurales.

En esa perspectiva, de acuerdo a informaciones del grupo técnico del Programa, a partir del segundo semestre de 2010, el Programa Beija-Flor desenvolverá acciones de apoyo a emprendimientos rurales, con actividades de capacitación e instalación de herramental tecnológico para uso de pequeñas agroindustrias y cooperativas oriundas de la agricultura familiar. Esa acción permitirá el desenvolvimiento de un proyecto que objetiva crear la red virtual de la agricultura familiar.

## **8 Resultados Parciales de la Investigación**

En reciente investigación realizada junto a los monitores de los telecentros, objetivando coleccionar informaciones contextuales y gerenciales, obteniendo también una real posición sobre las demandas comunitarias, las necesidades de los telecentros. Para la investigación fueron seleccionadas 89 unidades de inclusión digital, todas inauguradas hasta diciembre de 2008. Esas unidades fueron seleccionadas por presentar mayores posibilidades de tener presentes elementos relacionados al empoderamiento del telecentro por parte de la comunidad, además de ser unidades razonablemente consolidadas, entre otros aspectos.

Con relación al entendimiento de la definición de inclusión digital, en el 14% de las respuestas válidas los encuestados afirmaron entender la inclusión digital a partir de actividades promotoras del desenvolvimiento social, viendo en ese proceso oportunidades significativas para que los usuarios formen y/o amplíe sus redes de relacionamientos, que su comunidad sea presentada, vía Internet, para el mundo y que el acceso al conocimiento sea considerado fundamental a mejor y más efectiva participación social y política. Las otras respuestas de esa pregunta resaltan la importancia del espacio de inclusión digital como local para contacto con una nueva tecnología y con Internet, que proyecta el individuo para fuera de su medio. En esas respuestas hay implícitamente una vinculación excesiva del entendimiento de la inclusión digital al uso restringido de las TICs.

Las respuestas encuentran eco en Choo (2003), pues para el autor las

---

<sup>3</sup> <http://www.beijaflor.agricultura.sc.gov.br>

organizaciones y la propia sociedad del conocimiento viven en un ambiente dinámico e incierto. En este sentido, los que consiguen entender el espacio de inclusión digital como un local que contribuya para el desenvolvimiento social y económico de la comunidad, están, en otras palabras, preparándose para la inserción en esa sociedad, dinámica e incierta. Además, ellos ven el medio rural como una fuente de oportunidades.

Como el telecentro promueve acceso local y se constituye en un importante canal de comunicación, cabe a las instituciones, principalmente del sector público, buscar aproximación y desenvolver actividades objetivando ofrecer informaciones y servicios a la comunidad. El hecho de no haber la deseada e ideal aproximación, muestra cierta insensibilidad por parte de las organizaciones en relación a la sociedad. Toffler (1994), Castells (2003), Sveiby (1998), Levy (1993), consideran que el avance tecnológico, los intereses y demandas sociales promueven el conocimiento a la fuente principal de riqueza. Sobre ese aspecto las organizaciones deben ser sensibles a la producción de conocimiento, especialmente en ambientes de proyectos sociales. Sabbag (2007) considera que las prácticas de gestión del conocimiento contribuyen para desarrollar conocimiento y competencia colectiva, ampliando el capital intelectual de las personas pertenecientes al proyecto.

Sobre los aspectos relacionados a la motivación para debates comunitarios en el espacio de inclusión digital, 71% respondieron que tales actividades no son desarrolladas. Para los técnicos que actúan en el Programa Beija-Flor, ese aspecto se verifica en función de la alta movilidad de los monitores, hecho que perjudica la continuidad de algunas actividades en los telecentros. En 29% de los telecentros son promovidas actividades que motivan las personas, usuarias del espacio de inclusión digital, a discutir los problemas comunitarios. Segundo los monitores, palestras, encuentros promovidos por la comunidad, acciones desarrolladas por instituciones, son momentos en que la comunidad pasa a debatir sus propios problemas, utilizando el telecentro como local para discusiones. Ese es más un aspecto importante, pues actúa en la dirección del aculturamiento sobre los debates colectivos acerca de las cuestiones relevantes para las comunidades, mostrando, por un lado, la importancia del positivo ejercicio de la ciudadanía y sus probables impactos sobre la producción de conocimiento.

En lo que se refiere a la cuestión relativa al destino dado a los resultados de las actividades desarrolladas en el telecentro, la distribución de las respuestas es la siguiente: 23% indican que los trabajos desarrollados en los telecentros son objeto de discusión por el grupo de usuarios; por otro lado, 15% de los monitores afirmaron que los trabajos son publicados en otros medios de comunicación, excepto Internet; otros 12% respondieron que los trabajos son devueltos a los usuarios; ya 10% de los encuestados, los trabajos son archivados, subsidian nuevas actividades o son publicados en Internet. Cabe resaltar que la Secretaría de Agricultura, a partir de enero de 2008, disponibilizó espacio en el *sítio* del Programa Beija-Flor para que cada telecentro tenga su página en Internet y publique su propio contenido. Bajo la óptica de la gestión del conocimiento, esa puede configurarse en una excelente oportunidad para que los usuarios de los telecentros vengán explicitar sus conocimientos.

Percibir que la tecnología disponible en los telecentros es medio de

acceso y no consiste en un fin en si mismo, es importante para el discernimiento acerca de las posibilidades de relacionamientos en el mundo virtual y para la propia promoción de actividades en el espacio de inclusión digital, ya que ese debe ser visto como un local de acción colectiva. Por otro lado, un telecentro comunitario busca el relacionamiento personal, por los debates, en fin, que la tecnología sea potenciada, sobretodo en comunidades geográficamente aisladas buscando su desarrollo económico y social. Además de ese aspecto, debe ser considerado que las políticas públicas son desarrolladas para el ciudadano, de esa forma, el contacto entre el agente público y sus clientes no puede resumirse en *bytes*.

Llama la atención el echo de que Castells (2003) considera que pensar desenvolvimiento sin considerar e Internet es lo mismo que pensar industrialización, en el período industrial, sin electricidad. Para el autor, los frecuentes discursos de que el poder público debe pensar en atacar primeramente los problemas relacionados a la salud, educación, agua, etc, dejando por último el Internet, significa una profunda incomprensión de los recursos y contribuciones que ese canal y las herramientas tecnológicas pueden ofrecer al desarrollo sostenible. Como visto, hay un expresivo porcentual de encuestados que entienden el potencial y las contribuciones que el Internet y los espacios de inclusión digital tienen a ofrecer.

A pesar de incipiente, los actores que hacen parte del Programa perciben que la formación técnica es importante para el uso más eficiente de los recursos tecnológicos, pasando a entender que los trabajos desarrollados en conjunto contribuyen para la comunidad en la perspectiva de la generación de conocimientos hasta entonces individualizados. Para Ferreira (2007), el compartimiento del conocimiento y experiencias en trabajos sociales enriquece todos los participantes, generando más conocimiento.

Los monitores afirmaron que el hecho de la comunidad mantener contacto con herramental tecnológico, hasta el momento inexistente en su medio, representa gran beneficio. Otro aspecto presente en las respuestas dice respeto al factor comunicación, considerando que muchos de los locales donde están instalados telecentros no poseen infraestructura de telefonía. De esa manera, consideran que acceder el mundo externo a la comunidad consiste en beneficio. Los encuestados consideran que a la medida que las personas entiendan que pueden hacer uso de servicios y buscar informaciones relevantes vía Internet, el espacio traerá mayores beneficios. Por ser también un espacio libre para debates, pero, en el momento, por ser ese el único, para muchos, canal de comunicación con el medio externo, ya figura como importante beneficio.

Cuando cuestionados sobre la contribución del proyecto en la producción de informaciones y conocimientos en las comunidades, sin objeciones, no queda duda para los monitores que las acciones de inclusión digital contribuyen positivamente para la producción o el consumo de informaciones en las comunidades atendidas por telecentros. Para el equipo de acompañamiento pedagógico, los resultados presentados en los eventos "Mejores Prácticas", apuntan en esa dirección. Los técnicos de las Secretarías Estadales de Agricultura y de Educación consideran que, a pesar de todavía muy explorados los procesos de formación en informática (cursos básicos en informática), el acceso al Internet proporciona un canal de consumo de informaciones, las cuales las comunidades no poseían antes. Informaciones en

sitios de organizaciones de diversos sectores, con preponderancia para las instituciones del sector público; informaciones relativas a las actividades agrícolas; previsión del tiempo; líneas de financiamientos, entre otras. La producción es constatada, segundo los técnicos y los propios monitores, principalmente en las escuelas, donde los trabajos y pesquisas de alumnos y profesores cuentan con datos e informaciones posteados en el Internet. Para todos los monitores, la producción comunitaria deberá venir con el tiempo, con la maduración de las acciones y la diversidad de actividades en los telecentros.

Pese a no estar relatado en la investigación dos telecentros pasaron a producir “periódicos comunitarios”, cuyo contenido consiste en informes a la comunidad y noticiero de interés colectivo.

Varias preguntas fueron hechas a los monitores, como: si conseguían identificar los impactos que el proyecto de inclusión digital provoca en los usuarios y en la comunidad. En caso afirmativo, ¿cuáles? ¿Hubo aumento en la concientización social y mayor participación política? ¿Hay mayor espontaneidad para discutir temas comunitarios? Las respuestas presentadas muestran que hay impactos positivos, sin embargo, no tan profundos. De modo general, los telecentros todavía mantienen entre sus actividades los cursos de informática básica, por el hecho de haber un elevado índice de excluidos digitales. Por otro lado, como visto en otras respuestas, hay una parcela de telecentros que promueven debates sobre temas de interés comunitario. Evidentemente que, abriéndose un importante canal de comunicación, como lo es el Internet, y, creándose condiciones para debates, habrá mayor posibilidad de espontaneidad y concientización social por parte de los miembros de las comunidades. Esos aspectos y componentes como, la participación política, podrán ser evaluados en otros momentos, principalmente por la insipiente del Programa Beija-Flor.

No hay dudas cuanto a los beneficios advenidos de la instalación de telecentros de inclusión digital en comunidades rurales. Sea por el simple acceso, o mismo por el nuevo ambiente de actuación que la comunidad tenga a la disposición. Relacionados a estos aspectos hay beneficios para los emprendedores, que, agregan a sus actividades nuevo instrumental, el tecnológico, que en el actual momento potencia y auxilia en el desenvolvimiento de sus acciones. Vale la pena recordar Lapolli (*apud* GARIBA, 2007), para quien los emprendedores son personas que generan o aprovechan oportunidades económicas y crean valor tanto para si propios como para la sociedad.

De acuerdo a algunos relatos, las acciones del Programa de Inclusión Digital Beija-Flor, sobretodo en el sentido de la adopción de las prácticas de gestión del conocimiento, ya alteraron la forma de ejecución de las actividades anteriormente implantadas. Por otro lado, los subsidios que estas prácticas ofrecen a la implantación de nuevas acciones consisten en contribuciones, todavía puntuales, pero que tienden a su mejor desenvolvimiento cuanto más acumule experiencia. Para los monitores y usuarios, las prácticas de gestión del conocimiento ofrecen y permiten nuevas miradas sobre sus acciones, especialmente para los usuarios agricultores, pues el aprendizaje puede revertir en nuevas formas de actuación en el interior de la propiedad rural.

Sobre este tema vale recordar los enseñamientos de Nonaka y Takeuchi (2008) acerca de la espiral del conocimiento, que consiste en un pasaje ininterrumpido entre los modos de conversión del conocimiento, en un

movimiento de uso y reuso de este conocimiento.

Fueron hechas preguntas sobre necesidades materiales, por formación de los monitores y también acerca de las demandas de la comunidad sobre contenidos. De modo general, las necesidades materiales son suplidas, sobretudo por la relación de trabajo en conjunto que existe en el ámbito del Programa Beija-Flor. En relación a los procesos de formación, las mayores solicitudes se quedaron por cuenta de la promoción de intercambios con otros proyectos y posibilidades de participación en eventos nacionales e internacionales. En lo que se refiere a las demandas comunitarias, se percibe claramente solicitudes por contenido de interés individual (consulta al CPF, multas vehiculares, beneficios oficiales, entre otros). Llama la atención el hecho de haber demanda por palestras relacionadas al agronegocio (nuevos productos, tecnologías, nichos mercadológicos, demandas externas por alimentos y productos oriundos de la agricultura). Además, fueron requeridos el desenvolvimiento de planillas electrónicas que tratan del costo de producción de los productos de la agricultura familiar catarinense.

## **8 Consideraciones Finales**

Más que contribuir para la reducción de los índices de éxodo rural, el Programa de Inclusión Digital Beija-Flor está creando condiciones y permitiendo acceso al conocimiento y el uso ciudadano de herramientas de TICs, poco accesibles a las remotas comunidades rurales del país y, en particular, de Santa Catarina.

La creación de una red virtual estadual y nacional para telecentros, que permita el intenso compartimiento de datos e informaciones, que agregue conocimiento de las y las prácticas locales, auxilie en el desenvolvimiento económico y social local/regional, consiste en una buena oportunidad para que los programas/proyectos de inclusión digital/social actúen de forma integrada, con base en informaciones por ellos generadas, o sea, pautadas en las realidades de actuación. Por otro lado, los programas/proyectos de inclusión digital ganan en escala en la medida en que haya integración, y que a su vez, busquen en la adopción de prácticas de gestión administrativa y de conocimiento, potencializar acción, recursos financieros y capital humano, además de crear condiciones para su expansión y significativa contribución a la sociedad.

Estar inserido en la sociedad del conocimiento no significa haber optado por ella y, de esa forma, disponer mínimamente infraestructura para que la sociedad disfrute de herramental tecnológico existente visando el ejercicio de la exploración y construcción del propio conocimiento significa reconocer que el amplio desenvolvimiento reside en el conocimiento, algo ya experimentado de otros locales del planeta. En este sentido, los programas/proyectos de inclusión digital tienden a la contribución relevante, ya que concentran una variedad de actividades que buscan generar mejores condiciones de vida a las personas y, consecuente equidad social y oportunidades mercadológicas, sobretudo a los emprendedores, que por veces, por la falta de informaciones y/o oportunidades, no consiguen espacio en el mercado de trabajo.

Es importante resaltar que los procesos de gestión del conocimiento en el ámbito del Programa de Inclusión Digital Beija-Flor están siendo pensados en la perspectiva de que la creación, captura y diseminación del conocimiento,

además de su compartimiento, deben ser comprendidos como factores que posibiliten el surgimiento de nuevas prácticas comunitarias y que sean debidamente aprovechados por las organizaciones, especialmente las del sector público agrícola.

Proyectos de cualquier naturaleza promueven cambios, siendo ellos uno de los limitadores para el desenvolvimiento completo de la gestión del conocimiento y demás acciones desenvueltas en el escopo de estos proyectos. En las cuestiones culturales, sobretodo, con relación al no compartimiento del conocimiento en ambientes de competitividad, son las personas quienes ofrecen las mayores resistencias. Bajo esa mirada, las acciones de inclusión digital, que objetivan la construcción colectiva del conocimiento promueven cambios en el paradigma cultural, o sea, el desenvolvimiento colectivo es garantizado por la construcción conjunta de mejores oportunidades por medio del acceso y uso del conocimiento.

A la luz de la propuesta de este trabajo, se considera que a pesar de los esfuerzos, muchas unidades de inclusión digital aún intensifican las actividades de formación dirigidas a cursos técnicos de informática básica. Hay que considerarse el elevado índice de excluidos digitales en el momento de la implementación de las unidades de inclusión digital, por tanto, justificando en parte tal atención, con todo, el ofrecimiento y desenvolvimiento de actividades que utilizan las TICs como medio, son necesarias para consolidación del espacio de inclusión digital comunitario, que estén dirigidas a las necesidades de la sociedad.

De acuerdo a la pesquisa, a pesar de incipientes, las prácticas de gestión del conocimiento adoptadas en el programa de inclusión digital estudiado, ven contribuyendo para la explicitación del conocimiento existente en las comunidades rurales de Santa Catarina.

El hecho de subsidiar nuevas acciones, permitir nuevas miradas sobre las ya existentes, además de contribuir para la inserción de personas en el mercado de trabajo, no significa relevante contribución al desenvolvimiento del espíritu emprendedor en las personas. Sin embargo, las condiciones que están siendo creadas y su esperado esmero, facilitan la osadía de la creatividad, el estímulo por aprender, la necesidad de nuevos conocimientos, además del deseo por el compartimiento del conocimiento consiste en elementos que permiten sugerir que las prácticas de gestión del conocimiento implementadas en proyectos sociales contribuyan para el desenvolvimiento del espíritu emprendedor en los incluidos en el proyecto.

De modo más general, la propuesta del Programa Beija-Flor y los resultados prácticos presentados indican un fuerte potencial para actuación, principalmente por el hecho de haber demandas comunitarias por ese tipo de acción. En sentido, además de promover el espíritu emprendedor organizacional, se percibe que el Programa contribuye para la producción y disseminación de conocimientos sociales, capaces de agregar valor y ampliar la competitividad de la agricultura familiar catarinense.

### **Referencias Bibliográficas**

AGOSTINI, João Paulo. **Crítérios de avaliação para projetos empreendedores sociais**. 2001. 155 f. Dissertação (mestrado) Universidade Federal de Santa Catarina. Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção, Florianópolis.

- BALBONI, Mariana Reis. **Por detrás da inclusão digital**: uma reflexão sobre o consumo e a produção de informação em centros públicos de acesso à Internet no Brasil. 2007. 210 f. Tese (Doutorado) Departamento de Jornalismo e Editoração. Escola de Comunicação e artes/USP, São Paulo.
- BRASIL. Instituto de Tecnologia Social. Disponível em: <<http://www.itsbrasil.org.br>>. Acesso em: 30 abr. 2008.
- BUENO, José Lucas Pedreira; LAPOLLI, Édis Mafra. **Vivência empreendedoras**: empreendedorismo tecnológico na educação. Florianópolis: UFSC, 2001.
- CASTELLS, Manuel. **A Galáxia da Internet**: reflexões sobre a Internet, os negócios e a sociedade. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 2003.
- CERVO Amado Luiz; BERVIAN, Pedro Alcino; SILVA, R. da. **Metodologia científica**. 6. ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2007.
- CHOO, Chun Wei. **A Organização do conhecimento**: como as organizações usam a informação para criar significado, construir conhecimento e tomar decisões. São Paulo: SENAC SP, 2003.
- CRESSWELL, J. W. **Projeto de pesquisa**: métodos qualitativo, quantitativo e misto. 2. ed. Porto Alegre: Artmed, 2007.
- DAVID, Denise Elizabeth Hey. **Intraempreendedorismo social: perspectivas para o desenvolvimento social nas organizações**. 2004. 204 f. Tese (doutorado) Universidade Federal de Santa Catarina. Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção, Florianópolis.
- DE MASI, Domênico. **O Ócio criativo**. Rio de Janeiro: Sextante, 2000.
- DORNELAS, José Carlos Assis. **Empreendedorismo**: transformando idéias em negócios. Rio de Janeiro: Elsevier, 2005.
- DRUCKER, PETER F. **Inovação e espírito empreendedor**: entrepreneurchip: prática e princípios. São Paulo: Pioneira Thomson, 2003.
- FELICIANO, Antonio Marcos; BORCHARDT, Ilmar; PEREIRA, Danilo; et al. **Impacto da tecnologia da informação (TI) sobre o processo decisório do agricultor familiar**. Florianópolis: Instituto Cepa/SC, 2004.
- FERREIRA, Vânia Regina Barcellos. **A Utilização de práticas de gestão do conhecimento em organizações da sociedade civil que trabalham com projetos de inclusão digital**: um estudo de caso. 2007. Dissertação (mestrado) Universidade Federal de Santa Catarina. Programa de Pós-Graduação em Engenharia e Gestão do Conhecimento, Florianópolis.
- FRIEDMAN, Thomas L. **O Mundo é plano**: uma breve história do século XXI. Rio de Janeiro: Objetiva, 2005.
- GARIBA, Chames Maria Stalliviere; MICHELS, Glaycon; FRANZONI, Ana M. B.; et al. **Empreendendo em qualidade de vida: o *personal dance***. Florianópolis: Pandion, 2007.
- GASPARETTO, Neiva Aparecida. **Modelo de inclusão digital para organizações, como prática de responsabilidade social**. 2006. 126 f. Tese (Doutorado em Engenharia de Produção), Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC), Florianópolis.
- GAUTHIER, Fernando A. O; SANTOS, Laudinéia de Souza. **Vivências empreendedoras**: a vivência do empreendedorismo na universidade. Florianópolis: UFSC, 2001.
- HISRICH, Robert D.; PETERS, Michael P.; SHEPHERD, Dean A. **Empreendedorismo**. 7. ed. Porto Alegre: Bookman, 2009.

- LEVY, Pierre. **As Tecnologias da inteligência**. Rio de Janeiro: Editora 34, 1993.
- NONAKA Ikujiro; TAKEUCHI, Hirotaka. **Gestão do conhecimento**. Porto Alegre: Bookman, 2008.
- OLIVEIRA, Edson Marques. **Empreendedorismo social no Brasil**: atual configuração, perspectivas e desafios. Revista da FAE, Curitiba, v.7, n.2, p.9-18, jul./dez. 2004. Disponível em: <[http://www.fae.edu/publicacoes/pdf/revista\\_da\\_fae/fae\\_v7\\_n2/rev\\_fae\\_v7\\_n2\\_02.pdf](http://www.fae.edu/publicacoes/pdf/revista_da_fae/fae_v7_n2/rev_fae_v7_n2_02.pdf)>. Acesso em: 03 fev. 2010.
- OLIVEIRA NETTO, Alvim Antonio de. **Metodologia da pesquisa científica**: guia prático para apresentação de trabalhos acadêmicos. 2. ed. rev. e atual. Florianópolis: Visual Books, 2006.
- SANTA CATARINA. **Programa de Inclusão Digital Beija-Flor**. Disponível em: <[HTTP://www.beijaflor.agricultura.sc.gov.br](http://www.beijaflor.agricultura.sc.gov.br)> . Acesso em 10 fev 2010.
- SCHWARTZ, Gilson. **Inclusão digital**: elementos para discussão. Disponível em: <<http://www.multirio.rj.gov/seculo21>>. Acesso em: 02 fev 2010.
- SVEIBY, Karl Erik. **A Nova riqueza das organizações**. Rio de Janeiro: Campus, 1998.
- TOFFLER, Alvin. **Powershift**: as mudanças do poder. Rio de Janeiro: Record, 1994.
- WASELFISZ, Julio Jacobo. **Mapa das desigualdades digitais no Brasil**: rede de informação tecnológica Latino Americana (RITLA). Brasília: Instituto Sangari, 2007.