

## **Presencia de Factores Motivacionales Extrínsecos para el Emprendimiento en los Gobiernos Electrónicos de los Países de la Comunidad Andina**

### **Presence of Extrinsic Motivational Factors for Entrepreneurship in the Electronic Governments of the Countries of the Andean Community**

Marisela Vivas-García\*, María-Antonia Cuberos\*\*,  
Neida Albornoz-Arias\*\*\*, Rina Mazuera-Arias \*\*\*\*, Myriam-Teresa Carreño-Paredes\*\*\*\*\*

\*Universidad Simón Bolívar-Colombia  
\*\* Universidad Simón Bolívar-Colombia  
\*\*\* Universidad Simón Bolívar-Colombia  
\*\*\*\* Universidad Simón Bolívar-Colombia  
\*\*\*\*\* Universidad Simón Bolívar-Colombia

#### Resumen

El estudio tiene como finalidad detectar la presencia de factores motivacionales extrínsecos para el emprendimiento, desde las capacidades comunicacionales en los portales de Gobiernos Electrónicos (GE) de los países que conforman la comunidad Andina (CAN) para el apoyo al ciudadano que busca emprender. Para ello se utilizó una metodología evolutiva/ incremental, que revela la secuencialidad procesual que subyace en las primeras fases de un emprendimiento, mediante un conjunto de variables implícitas en cada una de las dimensiones/fases seleccionadas apriorísticamente que dan cuenta de: a) presencia de factores motivacionales, b) información relativa a los mismos y c) comunicación Gobierno- ciudadano. Los resultados indican la alta presencia de factores motivacionales y de información sobre los mismos en los sitios Web gubernamentales de la CAN. Sin embargo, la secuencialidad del proceso se ve alterada en la dimensión comunicación del ciudadano con los entes gubernamentales, debido a la baja presencia de servicios en línea y herramientas activas que faciliten el proceso comunicacional en tiempo real. Se concluye que los GE de los países de la CAN entendidos como concepto integral coadyuvan en el empoderamiento de la ciudadanía y pueden llegar a tener incidencia relacional con la población mediante la mejora de su cultura emprendedora.

Palabras claves: factores motivacionales, gobierno electrónico, emprendimiento, información, comunicación

#### Abstract

The purpose of the study is to detect the presence of extrinsic motivational factors for entrepreneurship, from the perspective of the role of communication in the portals of Electronic Governments (EG), of countries that form the Andean Community (CAN), for the support of the aspiring entrepreneur. An evolutionary/incremental methodology was used to reveal the underlying procedural sequence in the initial phases of an enterprise, by means of a group of implicit variables in each dimension/phase chosen a priori. These variables account for: a) the presence of motivational factors, b) relative information of these factors and c) government/citizen communication. The results indicate both a high presence and information of motivational factors on CAN government websites. Nevertheless, the sequence of the process is affected in the 'communication' dimension between governmental entities and citizens due to the reduced presence of online services and active tools that facilitate communication in real time. The study concludes that the EG of CAN countries, understood as an integral concept, contribute to the empowerment of citizens and may have a relational impact on the population through the improvement of its entrepreneurial culture.

Keywords: motivational factors, electronic government, entrepreneurship, information, communication

## Introducción

En las últimas décadas las acciones conducentes al fomento de la conducta emprendedora han dado un cambio vertiginoso a nivel mundial en general y en los países de la Comunidad Andina en particular. En este último caso los cambios se deben a la inestabilidad del mercado de trabajo, desempleo y pobreza, así como al deseo de satisfacer necesidades familiares e individuales mediante el autoempleo, fuera de empresas existentes, es decir acometiendo un emprendimiento, el cual está considerado como el motor que dinamiza el desarrollo económico. La atención está puesta sobre los factores motivacionales tanto intrínsecos (asociados al interés personal que impulsa a realizar acciones tendientes al emprendimiento, al progreso, reconocimiento, status y logros en el trabajo) como extrínsecos (financiamiento, condiciones económicas del contexto, leyes, trámites, créditos, entre otros), sobre los cuales el emprendedor tiene poco control pues dependen de agentes externos, de circunstancias y del entorno (Eijdenberg y Masurel, 2013).

Por tanto, además de los factores teóricos que fundamentan universalmente el emprendimiento, ha de tomarse en consideración el estudio de las motivaciones propias del contexto local, específicos de la región, del país y sinérgicamente relacionados con la economía, la educación, la cultura, con las capacidades emprendedoras de la población y con las condiciones al fomento del emprendimiento por parte de las entidades gubernamentales a través de sus políticas públicas (Kantis, Angelelli & Gatto, 2001).

Esta situación se presenta como un reto para los gobiernos de todos los niveles, nacionales, regionales o municipales y para el contexto de este estudio en los países que conforman a la Comunidad Andina. Por una parte, el gestionar bienes muchas veces escasos para crear oportunidades, reducir la pobreza y mejorar la calidad de vida de sus habitantes, por otra parte, promover condiciones favorables a través de políticas públicas con la mirada puesta en el emprendimiento como motor de desarrollo y, en los emprendedores como entes que identifican oportunidades, realizan actividades y crean puestos de trabajo (Kantis, Angelelli y Moori, 2004).

Ahora bien, se cree que los gobiernos pueden ser más eficientes mediante el uso de las Tecnologías de Información y Comunicación TIC (cuyo uso intensivo en los gobiernos estatales según Criado, Ramilo & Salvador (2002), se le llama Gobierno electrónico (GE)), entre sus bondades están: proveer mejores servicios, propiciar la participación ciudadana y demostrar la transparencia de su gestión. Tomando en cuenta que en la última década los ciudadanos han asumido en su vida diaria el uso intensivo de las TIC, se genera mayores posibilidades de comunicación/interacción con los gobiernos. Desde este punto de vista, se considera a la implementación y desarrollo de políticas públicas en el GE como una potente herramienta de la administración pública para el desarrollo socio-económico de una población.

Insertos en este marco de uso intensivo de las TIC por parte de la población y de los gobiernos de los países, resulta relevante navegar por los sitios Web oficiales e instancias gubernamentales, con la finalidad de detectar tanto la presencia de factores motivacionales extrínsecos para el emprendimiento, que desde los gobiernos electrónicos de la CAN, se ofrecen a la gente, desde las capacidades implícitas en los mismos, para el apoyo al ciudadano que busca mediante un emprendimiento mejorar su calidad de vida y que identifican como aquellos que pueden contribuir con el éxito de su emprendimiento.

## Motivación y emprendimiento

La motivación siendo un término polisémico, puede definirse como el proceso de planificación y realización de actividades y comportamientos dirigidos a la obtención de una meta, objetivo, aspiración que satisfaga el motivo inicial (Díaz, 2004). La motivación emprendedora ha estado implícita en el origen de la humanidad y parece incrementarse favorablemente en los períodos de crisis y de globalización. Álvaro (2003), plantea que cada sociedad estimula algún tipo de personalidad según las necesidades de reproducción de su sistema social; de allí que el comportamiento humano suele estar vinculado internamente a un cúmulo de motivos internos o externos al individuo que lo estimulan y dirigen. Ante la presencia de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC), los mensajes comunicacionales que en la vida cotidiana se propagan pueden involucrar necesidades que requieren ser satisfechas y por ende han de ser resueltas en los ámbitos material e inmaterial de acuerdo con su procedencia, dando lugar a que surjan ideas de emprendimientos entre las personas que han enablado comunicación. Así es como en la sociedad globalizada, puede establecerse un binomio motivación-emprendimiento.

Siendo considerada la motivación como uno de los elementos más importante en la creación de empresas, además de las habilidades, competencias, recursos, el lugar donde se presentan las oportunidades y el marco legal propio de cada entorno socio-cultural, se le visualiza como el factor que impulsa al emprendedor a superar los obstáculos que se pudieran presentar en los otros factores (Marulanda y Morales, 2016). Pues desde el punto de vista de Solf (2006), la motivación se vincula con lo bio-socio-cultural, exteriorizado como la tendencia del individuo hacia el logro.

Según Locke y Latham (2004), la motivación hace alusión a dos tipos de factores, los internos que impulsan la acción y los externos que generalmente actúan como estímulo para el logro. Se percibe que la motivación puede afectar tanto a la adquisición de conocimientos y habilidades de las personas, así como, al uso que dan a sus habilidades y capacidades. Pues su injerencia es tal, que puede afectar la dirección, intensidad y duración del proceso emprendedor, por cuanto la motivación del emprendedor puede surgir de la desestabilización que generan en las personas las situaciones límite que se presentan en la vida (Shapero, 1985). Así, la motivación puede ser vista como la mediación entre la personalidad del sujeto emprendedor y la forma en que realiza sus actividades.

Para North (2006), es posible identificar algunas diferencias entre ambos tipos de factores motivacionales, los extrínsecos, son factores del entorno, reglas de acción de la sociedad, creadas por el hombre y determinan la actuación de los agentes en la sociedad, las cuales pueden influir de manera positiva o negativa en el: desarrollo económico, proceso de creación y desarrollo de empresas (Antonioli., Nicolli., Ramaciotti & Rizzo, 2016). A partir de ahí, surge el marco legal para estimular la expansión y permanencia de nuevas empresas; esto depende de la claridad en que son construidas las reglas, pues el emprendimiento depende de ello, al igual del marco institucional, buscando no obstaculizar el emprendimiento (Fuentelsaz y González, 2015).

Desde el punto de vista de Soriano (2001), los factores motivaciones extrínsecos son provocados por agentes externos a la persona, por otras personas o el ambiente socio-cultural donde se desempeña, por ejemplo: las

condiciones sociales, económicas y políticas afectan directamente al proceso y consecuentemente a los resultados del emprendimiento. En cuanto a los factores intrínsecos, se les reconoce como propios de cada persona permeados por un interés personal vinculado a la intención del individuo, que lo impulsa a realizar acciones tendientes al emprendimiento, se le consideran también como: las posibilidades de logro, los trabajos desafiantes, el progreso, el reconocimiento, el status y el crecimiento en el trabajo (Eijdenberg y Masurel, 2013); Además se le adosan incentivos inmateriales que inducen a una persona a emprender tales como: interés, autodeterminación, necesidad de logro, reciprocidad y alcanzar objetivos o metas (Antonioli et al., 2016; Carsrud y Brännback, 2011).

Para Stevenson., Sahlman., Roberts & Bhidé (1999) emprender podría considerarse como buscar una oportunidad más allá de los recursos que se controlen con la finalidad de la creación de empresas. Sin embargo, desde la perspectiva de Dehter (2001), una visión limitada solo a la creación de empresas disminuye la capacidad para percibir los diferentes tipos de actividad emprendedora y que demandan habilidades empresariales distintas, así como diferentes riesgos y beneficios que conlleva cada uno de ellos. Además para el autor mencionado, es pertinente vincular al espíritu emprendedor, los esfuerzos y la creatividad para transformar o renovar estratégicamente un antiguo negocio a partir de algunas innovaciones, cambiando parcial o totalmente las ideas clave que lo dirigen.

Desde esta perspectiva el emprendimiento es valorado como un agente dinamizador de la economía, de allí el interés que suscita en la planeación y desarrollo de políticas públicas, lineamientos, proyectos y programas, dirigidos a su fomento y generación por parte del Estado y de las instituciones gubernamentales, mediante la aplicación de factores motivacionales, modelos ajustados a la realidad cultural, social y económica, tendientes a la generación de nuevas empresas, la creación de fuentes de trabajo y a la cultura emprendedora (Torres, 2010).

### **Una mirada al emprendimiento en los países de la CAN**

El emprendimiento está considerado como uno de los motores potencializadores del crecimiento y desarrollo económico de los países a nivel mundial en general y de América Latina en particular, en esta región es motivado en gran parte por el bajo crecimiento económico en los últimos años, el cual ha influido negativamente en el desempeño de los mercados laborales de la región durante el 2016 y 2017, según la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL) y la Organización Internacional del Trabajo (OIT) (2017), la tasa de desempleo urbano en la región podría ubicarse en el segundo trimestre del 2017 en 9,4%, lo que indica un aumento porcentual del 0,5% con respecto al año 2016.

América Latina es reconocida como una región de alto emprendimiento de naturaleza mixta, heterogénea, conformada por emprendedores de subsistencia y de alto crecimiento. No obstante, el emprendimiento que más se presenta es por necesidad o subsistencia (Necessity Entrepreneurship Activity, NEA), el cual surge por factores negativos y características del entorno, como una alternativa para las familias más desfavorecidos, ante la escasez de empleo (Banco Mundial, 2014) y como única alternativa para subsistir, por cuanto las actividades

son de moderado desafío. Por sus características este tipo de emprendimiento no genera impacto en la economía de la región, porque además no está vinculado a procesos de innovación, se reconoce que puede llegar a generar algunos empleos.

De acuerdo con la CEPAL y la OIT (2017), la debilidad de los mercados laborales de la región se irradia hacia la calidad del empleo, conllevando a que la creación del mismo por cuenta propia presentara una mayor dinámica en el primer semestre del 2017, con respecto a la creación de empleo asalariado por parte de las entidades gubernamentales y no gubernamentales. Esta condición situó a la región como la más alta del planeta con una Actividad Empresarial Temprana (TEA, siglas en inglés) del 17% en promedio, según Global Entrepreneurship Monitor. (2016-2017), como es una actividad empresarial derivada de la necesidad para la subsistencia no posee nivel de sofisticación e innovación, que le permita posicionarse en los mercados nacionales e internacionales.

Por tanto el emprendimiento presentado en un 30% es estimulado por la necesidad (pobreza, desempleo), con respecto al emprendimiento intencional en la región. No obstante Chile y Colombia, se ubicaron para el 2016 con una intención emprendedora del 50%, situándose entre los cinco países del mundo con los valores más altos en este indicador. En cuanto a emprendedores nacientes América Latina y el Caribe (ALC) presenta un 13%, siendo menor que la de América del Norte, se presume que estos resultados se derivan del poco apoyo recibido, con relación a: financiación, ventas, marketing, mentoría, normas legales y gestión en la región, demostrado en la transición entre emprendedores nacientes a nuevos. Por otra parte, la región muestra la segunda tasa más alta de discontinuación de empresas y solo una quinta parte de la población adulta está comprometida en actividad emprendedora de fase temprana (Bartesaghi., Souza.; Lasio.; Varela.; Veiga.; Kew & Herrington (2015-2016)

En cuanto a los países que conforman a la Comunidad Andina: Perú, Ecuador, Colombia y Bolivia, están enlazados por el objetivo común de alcanzar un desarrollo integral, más equilibrado y autónomo, mediante la integración andina suramericana y latinoamericana decretada el 26 de mayo de 1969. Estos países ocupan la cuarta parte del subcontinente sudamericano y albergan a más de 100 millones de habitantes. El fin de la integración andina es el logro de los objetivos establecidos en el Acuerdo de Cartagena: una evolución caracterizada por el perfeccionamiento, un mejor uso de los factores productivos y de los recursos para alcanzar una mayor eficiencia económica y una mejora en la calidad de vida de los habitantes de sus países miembros (Aguirre, Peña, Duarte, 2014)

No obstante, las tasas de desempleo presentadas por estos países para el último trimestre del 2016 y segundo trimestre del 2017 son: Perú, según el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI), se ubicó en 6,6% en el trimestre móvil entre marzo y mayo del 2017. Con respecto a Ecuador, según el Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC) (2017) se ubicó en 4,4% en el trimestre marzo-mayo del 2017. Por su parte en Colombia, la Gran Encuesta Integrada de Hogares (GEIH), realizada por el Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE) (2017) indicó que para el mes de octubre de 2017 la tasa de desempleo se ubicó en 8,6 %, y para Bolivia en el cuarto trimestre del 2016, se ubicó en 4.5% según cifras del Instituto Nacional de Estadística (INE) (2016).

Con respecto al emprendimiento en estos países de acuerdo con el Global Entrepreneurship Monitor (GEM), (2016-2017), se presenta de la siguiente manera: Perú, ocupa el cuarto lugar en emprendimiento en

Latinoamérica, con una TEA de 25.1%, superando a la de Latinoamérica que se situó en 18.8%, comparado con pequeñas y medianas empresas se destaca, no obstante cuando se compara con economías desarrolladas donde el emprendimiento surge para transformar, crear modelos nuevos y conducir al desarrollo, se nota que los niveles de innovación son incipientes, derivado de que el dinamismo de la actividad emprendedora surgió por necesidad como consecuencia del aumento del desempleo producido por la crisis vivida durante los años 2008-2012. El porcentaje de discontinuidad de las empresas ascendió a 6.1%, probablemente asociado a la carencia de capacidades cognitivas, procedimentales y al compromiso pertinente.

Con respecto a Ecuador, lidera las tasas de emprendimiento en la región, para el año 2016 presentó la TEA más alta 31,8%, en la que se destaca la proporción de emprendedores nacientes con un 22,43%, aunque fue menor que la obtenida en el 2015 (33,6%) se sitúa en primer lugar. Sin embargo, al igual que Perú, la mayoría de estos emprendimientos son establecidos en función de la necesidad (desempleo, ingreso insuficiente), en este sentido hay que acotar que el desarrollo no está vinculado necesariamente a las altas tasas de emprendimiento, sino al impacto económico, social y ambiental que generan los emprendimientos. Países desarrollados como Alemania (4,7) y Reino Unido (6,9) presentan TEA bajas comparadas con Ecuador.

Por su parte Colombia, se ubica como el tercer país del mundo y el primero de América Latina y el Caribe con mayor intención de emprendimiento, el 53% de la población adulta entre 18 y 64 años tiene intención de crear empresa, pero solo el 16,3% ha realizado alguna actividad específica en la creación de una nueva actividad empresarial. La mayor parte del emprendimiento en el país es por necesidad, no por la identificación temprana de oportunidad con potencial comercial. De allí que el 8,2 % de los emprendedores colombianos han cerrado o vendido su empresa o negocio en el último año, principalmente por falta de rentabilidad o financiación, el 89,13% de los emprendedores utiliza recursos propios como préstamos personales o inversiones familiares para iniciar sus emprendimientos.

Con relación a Bolivia, este país se destaca en el nivel de emprendimiento con una TEA del 27.4% de la población adulta, ubicándose en el cuarto lugar más alto entre los países cuya economía se basa en recursos naturales. En la región, ocupa el tercer puesto en actividad emprendedora, detrás de Ecuador y Perú. Aunque presenta una alta tasa de emprendimiento en etapas iniciales, no es por oportunidad, se trata de actividades informales de necesidad o subsistencia y de escasa productividad sin valor agregado.

### **Gobierno electrónico como estrategia de participación para el emprendimiento**

En la última década se ha visualizado un mayor uso de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) en general y de Internet en particular, debido a sus características, potencialidades y funciones inherentes a su gran poder de ubicuidad, como una herramienta de comunicación y organización social, que no ha pasado desapercibida, para organizaciones e individualidades, sea cual sea su naturaleza y finalidad, buscando según Túniz (2012) el fin último de la comunicación de cualquier índole, dar a conocer una identidad y generar la reacción deseada o esperada.

Desde la perspectiva política, se destaca el enorme potencial de las TIC como instrumento idóneo que posibilita la comunicación y participación entre la ciudadanía y las diversas entidades gubernamentales, en pro del mejoramiento tanto de la comunicación como de la participación ciudadana (Danziger y Andersen, 2002). En procesos democráticos mediante foros, votaciones electrónicas, chats con las comunidades, presupuestos participativos y en la toma de decisiones, aspectos que mejoran la convivencia, la cohesión social y marcan la diferencia en la administración actual (Chadwick, 2003)

El Gobierno Electrónico (GE) es considerado un término polisémico y evolutivo por tanto tiene connotaciones diferentes, aún no ha sido definido claramente, para Brown & Brudney (2004, p. 96) "E-gobierno corresponde al uso de tecnología, en particular aplicaciones basadas en Internet, por dependencias gubernamentales para mejorar el acceso y la provisión de servicios públicos". La Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE) (2003, p. 68) entiende por GE "el uso de Tecnologías de Información y Comunicación, particularmente el internet, como una herramienta para alcanzar un mejor gobierno", y las Naciones Unidas (2010) lo definen como el uso de Internet y el World Wide Web para entregar información y servicios del gobierno a los ciudadanos.

Conceptualmente para Gant, Gant & Johnson (2002), un sitio Web o portal de gobierno puede considerarse como una puerta de acceso integrada al sitio de Internet del gobierno nacional, estatal o municipal, el cual provee tanto a personas externas como al personal de gobierno un punto único de acceso en línea a recursos e información del Estado. Desde esta perspectiva y derivado de la variabilidad de la arquitectura tecnológica, los portales de los gobiernos se están transformando en ventanillas únicas de acceso a servicios e información gubernamental, sin importar la dependencia (ministerios, secretarías, instituciones) que los ofrezca a los usuarios/ emprendedores/ público en general (Glasse, 2004).

Desde esta perspectiva el gobierno electrónico es una herramienta primordial en la planificación de estrategias sostenibles de desarrollo, inclusión y participación, que coadyuvan en la integración de servicios, entidades públicas y ciudadanos en tiempo real (Jaeger, 2003). Estas acciones permitirían a los usuarios de los servicios públicos mejorar su comunicación con el Estado. No obstante, para lograrlo se deben desarrollar capacidades y competencias de organización, colaboración, cooperación y coordinación entre los diferentes grupos de trabajo, para lo que se requiere de voluntad política por parte del Estado en su implementación, tendiente a la transformación de la administración pública de acuerdo a las exigencias del siglo XXI (Heeks, 2002) y (Evans & Yen, 2006)

Con el surgimiento del gobierno electrónico se ha visto favorecido el desarrollo económico y social de los países, mediante la promoción del desarrollo inclusivo y participativo por cuanto ha originado una tendencia preferencial hacia el empleo de recursos tecnológicos, facilitando la interconexión del Estado, sociedad y el mercado de la economía de un país, en este sentido las TIC actúan como agentes fortalecedores de la cohesión social, en el marco de la nueva Gestión Pública, que apunta al desarrollo económico sostenible, social e institucional (Naser y Concha, 2011)

Desde este punto de vista, existe la presunción de que las TIC conllevan al logro de gobiernos más eficientes y eficaces (Moon & Welch, 2005), pues facilitarían una comunicación más cercana entre estado y sociedad mediante la oferta de servicios e información y con los sistemas de intercambio e interacción entre los ciudadanos

y las entidades públicas y privadas (Serna, 2002). Estratégicamente el GE al relacionarse directamente al gobierno tradicional podría mejorar significativamente la interacción con la ciudadanía, la accesibilidad a la información, el conocimiento de la realidad de un contexto geográfico. Para Ganga y Águila (2008), su implementación posibilita un funcionamiento más eficiente del sector público. Considerando que muchas de las actividades se realizan de forma electrónica, queda claro que modifica la estructura de pensamiento y también la exigencia de la ciudadanía hacia sus gobernantes.

Lo que implica revisar y evaluar objetivamente las estructuras administrativas tradicionales, en la consecución de mecanismos innovadores cuyo punto focal sea la satisfacción de las necesidades de los ciudadanos. Por tanto la información clara, organizada y en tiempo real, es fundamental para la discusión sobre temas relevantes de interés público y su posterior toma de decisiones relativas a las políticas públicas. En este sentido, para Santos (2006), el flujo de información de manera constante y oportuna es esencial si lo que se quiere es lograr la igualdad y la inclusión de grupos sociales o redes, mejorando la interacción y colaboración entre los mismos. Aunque, al estar en el contexto de la sociedad de la información, el gobierno electrónico puede orientar actividades tendientes al emprendimiento, convirtiéndose en un aliado de los ciudadanos que buscan una mejora de su calidad de vida a través de mensajes informativos relacionados con los factores motivacionales, que por ende se convierten en factores extrínsecos, ratificándose de este modo el planteamiento sobre sociedad –motivación- necesidades de reproducción del sistema social (Álvaro, 2003).

Así, se puede percibir a nivel de América Latina en general de acuerdo a la encuesta de Gobierno Electrónico de la Organización de las Naciones Unidas (ONU) (2016) en apoyo al desarrollo sostenible, un incremento importante de países están adoptando las tecnologías para mejorar los servicios, la participación, vincular comunidades y personas en la toma de decisiones. Lo demuestran las tendencias en el desarrollo de gobiernos electrónicos, resultados de la gran encuesta ONU (2001-2016). En esta investigación se buscó la ratificación de esas tendencias, además de indagar acerca del valor agregado comunicacional para motivar al emprendimiento.

### **Los gobiernos electrónicos de los países de la CAN**

Tomando en cuenta el índice de Gobierno Electrónico de las Naciones Unidas que muestra que tan avanzado es el Estado en el uso de medios digitales, se revela cada dos años la disposición y preparación de los países con respecto a los temas digitales, específicamente los de gobierno electrónico. La Encuesta sobre (GE) (2016) de la ONU, en apoyo al desarrollo sostenible, suministra evidencias recientes de que el mismo tiene el potencial para coadyuvar en el cumplimiento de los 17 objetivos del desarrollo sostenible (ODS) que subyacen en la Agenda 2030.

El Informe considera aspectos relevantes tales como: conectividad, políticas públicas, institucionalidad, desarrollo de capacidades, marco regulatorio entre otros, conducentes a determinar el índice que permita ver el desarrollo del Gobierno Electrónico y los servicios que se ofrecen a los ciudadanos de los países que conforman las Naciones Unidas en general y para el contexto de este estudio los países de la CAN.

En tal sentido para el año 2016, Perú ocupó el puesto 81 de 193 países participantes. El Índice de desarrollo del gobierno electrónico se ubicó en 0.5381, considerado por la ONU como Alto, específicamente en componentes de servicios en línea su índice fue de 0.6304, en infraestructura de 0.2689 y con relación al Índice de Participación Electrónica (EPI) y su utilización por etapas 2016, se ubicó en el puesto 82 con un índice del 55%. La lectura del ranking indica los pocos avances en materia de infraestructura y telecomunicaciones en el Perú. Esta situación amerita por parte de las instancias gubernamentales concentrar esfuerzos y recursos en invertir la situación.

Colombia, se encuentra en el puesto 57 de 193 países a nivel mundial y en el cuarto puesto en América del Sur en implementación y avances relacionados con temas de gobierno en línea. El Índice de desarrollo del gobierno electrónico se ubicó en 0.6237 considerado por la ONU como Alto. En cuanto a los componentes de servicio en línea el índice fue de 0.7899. En componentes de Infraestructura el 0.3813. Con relación al Índice de participación electrónica (EPI) y su utilización por etapas 2016, Colombia ocupa el puesto 27 con un índice total de 76,7% primer lugar en la CAN. Se destaca que el país ha mantenido un buen ritmo de trabajo frente a la implementación y el desarrollo del GE, en integración entre entidades del gobierno y el sector privado.

Ecuador, ocupa el puesto 74 de las 193 naciones, demostrando una medición favorable con respecto al 2014, tomando en cuenta que se evalúa el trabajo de las administraciones por prestar servicios públicos de calidad, gestión transparente e incremento de la participación ciudadana. El Índice de desarrollo del gobierno electrónico se ubicó en 0.5625 considerado por la ONU como Alto. Con relación a los componentes de servicio en línea fue de 0.6304, en componentes de infraestructura el 0.3438 y en cuanto al Índice de Participación Electrónica (EPI) y su utilización por etapas 2016, ocupa el puesto 72 con un índice total de 58,3%. El país tiene un gran reto por delante para mejorar su posición, especialmente en inversión en infraestructura, ya que en este renglón está por debajo de la media regional.

Bolivia, ocupó el puesto 101 de las 193 naciones con un Índice de desarrollo del gobierno electrónico de 0.4821 considerado por la ONU como Medio. En cuanto al componente del servicio en línea su índice fue de 0.4928, en componentes de infraestructura el 0.2532. En cuanto al Índice de Participación Electrónica (EPI) y su utilización por etapas 2016, ocupa el puesto 72, con un índice de 58,3%, igual que Ecuador, la diferencia está en que Bolivia tiene un mayor índice en la fase 2 específicamente de 76,5%. El Informe sostiene que aun cuando mejoró todos los índices presentados en el 2014, necesita promover una transformación del rol del gobierno, funciones, marcos e inversión en infraestructura.

La implementación del gobierno electrónico por la administración de un país, es un proceso muy complejo, pues convergen una serie de variables que intervienen desde la infraestructura física y tecnológica, donde subyacen aspectos de naturaleza: social, cultural, política y económica, hasta los obstáculos relativos a la baja calidad de la banda ancha, acceso a los servicios, analfabetismo digital, etc., lo que conlleva a una presencia de GE impregnada de debilidades. Esta situación representa un reto para los países de América Latina en general y los países miembros de la CAN en particular. Se entiende que los niveles locales de gobierno son los más próximos a los ciudadanos, son conocedores de sus necesidades y se espera la oferta de servicios en la medida de las insuficiencias que viven los ciudadanos e implementar estrategias de desarrollo sostenible.

## Metodología de recolección y análisis

El objetivo planteado fue detectar la presencia de factores motivacionales extrínsecos para el emprendimiento, desde las capacidades comunicacionales implícitas en los Gobiernos Electrónicos (GE) de los países que conforman la Comunidad Andina (Perú, Colombia, Ecuador y Bolivia), para el apoyo al ciudadano que busca emprender.

El estudio siguió un enfoque cuantitativo, retrospectivo, correlacional y transversal, los portales electrónicos de los países de la CAN examinados durante seis meses de junio a noviembre 2017, obedecen a una muestra no probabilística, por conveniencia, ya que fueron seleccionados intencionalmente con base a los siguientes criterios de inclusión, considerados por los investigadores: a) portales del gobierno central, b) dependencias directamente relacionados con el gobierno central como: ministerios, departamentos, secretarías, subsecretarías, instituciones formativas y centros de innovación, todos ellos relacionados con la temática en estudio y c) portales activos y disponibles para el momento de revisión y recolección de la información (ver anexo 1).

Los datos presentados fueron recogidos, en primer lugar, de fuentes secundarias con base al *Global Entrepreneurship GEM* (2015-2016). Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI), 2016, Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC), (2017). La Gran Encuesta Integrada de Hogares (GEIH), realizada por el Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE), (2017). Instituto Nacional de Estadística (INE), (2016). Índice de Gobierno Electrónico de las Naciones Unidas ONU (2016). Estas fuentes permitieron relacionar la situación del desempleo y emprendimiento, así como el *status* de los gobiernos electrónicos de los países que conforman la Comunidad Andina (CAN). También de la Organización Mundial del Trabajo (OIT) (2016), la Organización de las Naciones Unidas ONU, la Comisión Económica para América Latina (CEPAL) y la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE), relacionados con la fundamentación teórica en cuestión. En segundo lugar se utilizó una metodología de análisis evolutiva o incremental utilizada en el desarrollo y uso de sistemas de información, propuesta por Sandoval Almazán & Gil García (2009). En este estudio, consta de tres dimensiones o fases: a) Presencia de factores motivacionales extrínsecos, b) Información relativa a los mismos y c) Comunicación Gobierno-ciudadano.

De acuerdo con las etapas de desarrollo de gobierno electrónico propuesta por la ONU (2005), se parte del principio de que los países de la CAN ya cuentan con portales/ sitios Web oficiales del Estado o dependencias de éste, en fase mejorada, presentan información ampliada y el usuario puede localizar información mediante mapas del sitio o menú de opciones. Se revisó tanto los sitios Web/portales de los GE centrales como algunos ministerios, departamentos, secretarías y subsecretarías, entre otros (ver anexo1). Se trató de ser exhaustivo en la revisión, a fin de evidenciar *in situ* las variables presentes en las dimensiones/fases apriorísticas consideradas para su posterior análisis evolutivo.

Consecuentemente al pasar de una dimensión/fase a otra, se revela la presencia de variables diferentes, dado que el servicio a prestar es evolutivo- incremental y amerita mayor complejidad en cada dimensión/fase para dar las respuestas que espera la ciudadanía (usuarios emprendedores). De aquí surgen las diferencias entre los

GE de la CAN, pues la presencia - ausencia de las variables implícitas en las dimensiones/fases permite establecer comparaciones sobre el avance en infraestructura, servicios en línea, capacidad de comunicación gubernamental de los países en estudio, específicamente relacionado a las posibilidades de emprendimiento.

Desde esta perspectiva es posible entender que la función electrónica-relacional de la administración pública mediante los GE, dependen del incremento en innovación de acuerdo a las exigencias de la sociedad del siglo XXI, pues la presencia de una variable que subyace en las dimensiones seleccionadas requiere previamente de capacidades estatales de mayor organización y complejidad tecnológica, de allí su carácter evolutivo

En cada dimensión se consideraron 12 variables medibles mediante escala dicotómica presente-ausente (en caso de estar presente la variable se valora con un (1) punto, si se presentan todas se totalizan 12 puntos), consecuentemente la ausencia (se califica con cero (0) punto). El puntaje máximo representa 36 puntos (resultado de las tres dimensiones juntas, para el caso del puntaje máximo).

#### *Dimensión: Presencia de Factores Motivacionales Extrínsecos*

Tomando en cuenta que los factores motivaciones extrínsecos para el emprendimiento son provocados por agentes externos al emprendedor, por otras personas, agentes gubernamentales, condiciones, marcos legales y circunstancias del entorno socio-cultural donde se vive (Soriano, 2001). Se miden partiendo de un conjunto de variables que subyacen en el sitio Web/Portal del Estado o entidades estatales y que es posible verificar su existencia, con la finalidad primaria de motivar la participación en algún emprendimiento propuesto por los GE lo cual se asocia con un acercamiento entre el Gobierno-ciudadano (tabla 1). Se describen las variables que poseen diversas connotaciones para centrar al lector.

**Tabla 1:** Dimensión: Presencia de factores motivacionales extrínsecos. Variables Consideradas

<b>1-PRESENCIA DE FACTORES MOTIVACIONALES EXTRÍNSECOS</b>
1.1-Servicios de sensibilización y formación empresarial
1.2-Acompañamiento y asesorías en las diferentes fases de creación de empresas
1.3-Incentivos y exenciones tributarias (beneficio fiscal, menos impuestos, fraccionamiento especial de deudas tributarias y otros ingresos administrados)
1.4- Préstamos de bajo costo para emprendedores
1.5-Fuentes alternativas de financiación para emprendedores (Dar a conocer mediante publicación, listado y acceso a las mismas)
1.6- Asociatividad comercial
1.7-Planes del gobierno aplicables a los sectores Pyme y Mipymes (microcréditos, exoneración, incentivos, licitaciones, ofertas de comercio)
1.8-Oferta de acceso a mercados

1.9-Intercambios internacionales
1.10-Incentivos en el marco legal para la actividad emprendedora (simplificación y/o eliminación de barreras burocráticas, inscripción gratuita a empresas cuyo capital social sea menor o igual a una unidad impositiva tributaria)
1.11-Alianzas públicas y privadas que favorezcan el emprendimiento
1.12-Apoyo a la comercialización electrónica (formación gratuita en uso de las tecnologías, Marketing y aplicaciones recomendadas por la posibilidad de estar rápidamente en el mercado a bajo costo)

Fuente: elaboración propia de los investigadores

*Dimensión: Información relativa a los factores motivacionales*

Tratándose de una metodología evolutiva las variables presentadas para medir en esta dimensión, se consideran de mayor complejidad y heterogeneidad, pues reflejan la diversidad de procesos, circuitos e intereses por parte de la gestión pública (Sandoval Almazán & Gil García, 2009) ya que al presentar información relativa a los factores motivacionales detectados, les facilitará las acciones a *posteriori* a los ciudadanos, aspirantes a emprendedores, usuarios del sitio Web gubernamental para la toma de decisiones (Tabla 2)

**Tabla 2:** Dimensión: Información. Variables Consideradas

<b>2. INFORMACIÓN</b>
2.1-Disponibilidad de información clara y en tiempo real
2.2-Requisitos para la creación de empresas en sus diferentes fases
2.3-Detalles sobre trámites en profundidad, enlace y descripción
2.4-Proceso para la exportación validados por una fuente (apoyo con fuentes fiables, que informen sobre flujos de importación - exportación de origen local, nacional e internacional)
2.5-Red de información internacional
2.6- Información sobre asociaciones productivas
2.7- Licitaciones sobre emprendimientos en curso
2.8- Boletines estadísticos sobre Pymes y Mipymes
2.9-Publicación de normas legales
2.10- Convocatorias para emprendedores
2.11-Manual para la elaboración de planes de negocio
2.12-Sección de atención al ciudadano

Fuente: elaboración propia de los investigadores

*Dimensión: Comunicación gobierno-ciudadano*

En esta dimensión se refleja la innovación, el desarrollo de sistemas de información más sofisticados en la infraestructura del GE. En ella recae el éxito de la gestión, el apoyo al ciudadano que desea emprender, la consolidación del desarrollo económico sostenible en las diferentes fases de la creación de empresas. Se revela mediante la revisión y la prosecución de las dimensiones anteriores propias de la metodología evolutiva. Se mide mediante variables que detectan los medios y herramientas en línea necesarias para la comunicación e interacción bidireccional entre el gobierno y los ciudadanos aspirantes a emprendedores, sin la necesidad de acudir a instancias presenciales (Sandoval Almazán & Gil García, 2009) (Tabla 3)

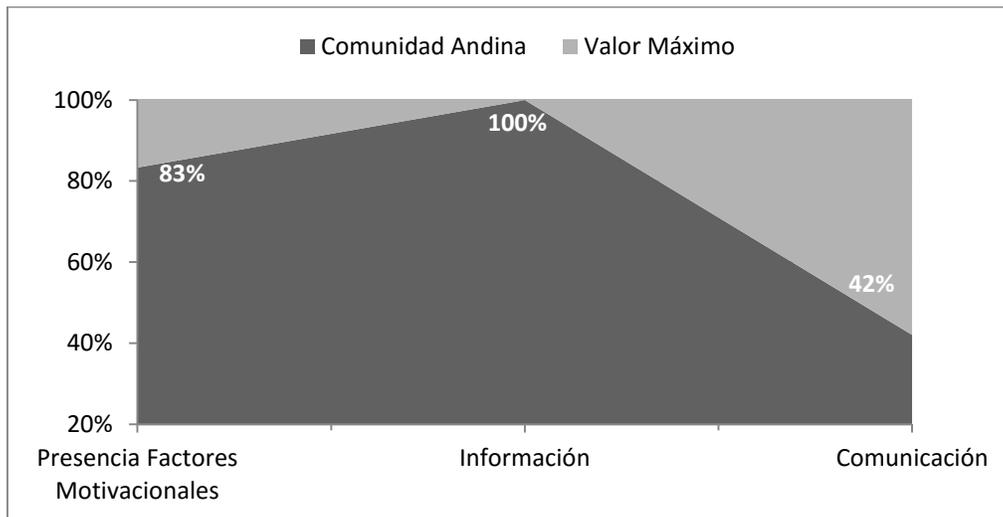
**Tabla 3:** Dimensión: Comunicación gobierno-ciudadano. Variables Consideradas

<b>3.- COMUNICACIÓN</b>
3.1- Mapa interactivo
3.2- Consultas por Email relativas a emprendimiento respondidas en tiempo real
3.3- Disponibilidad de los correos electrónicos de funcionarios en un directorio
3.4- Solicitudes y Reclamos activos
3.5- Disponibilidad de foros electrónicos dirigidos al emprendedor
3.6- Vínculo para chat con algún funcionario público
3.7- Registro <i>on line</i> para la formación empresarial
3.8- Generación de respuesta automática de recepción de mensajes
3.9- Posibilidad de envío de mensaje al funcionario desde el directorio
3.10- Acceso a asesorías directas con entes del gobierno
3.11- Valoración de la comunicación relacionada con emprendimiento
3.12- Comunicación entre el sector público, privado y la academia a favor del emprendimiento.

Fuente: elaboración propia de los investigadores

**Resultados y análisis**

El análisis de los resultados obtenidos mediante el uso de la estadística descriptiva da cuenta de forma simplificada sobre la presencia-ausencia de las variables objeto de estudio por dimensión/fase, en los países que conforman a la CAN (Perú, Colombia, Ecuador y Bolivia), en términos generales el gráfico 1, presenta el puntaje máximo de las variables en las dimensiones consideradas. Los gobiernos de la CAN alcanzan un 83% en la presencia de factores motivacionales (lo que indica que están presentes 10 de las 12 variables en estudio) y ausentes comunes para todos: los préstamos de bajo costo para emprendedores y los Incentivos y exenciones tributarias.

**Gráfico 1:** Puntaje máximo por dimensión en los países de la CAN

Fuente. Elaboración propia de los investigadores.

Un 100% para la dimensión Información, implica la presencia de las 12 variables en estudio) relativas a esta dimensión en los países de la región que pudiera interesar a los ciudadanos. Y un 42% para la dimensión Comunicación. Como proceso evolutivo se observa que se cumple las dos primeras dimensiones (presencia – información), el usuario detecta factores motivacionales en un nivel alto y pasa a una segunda dimensión donde encuentra la información necesaria relevante a los mismos.

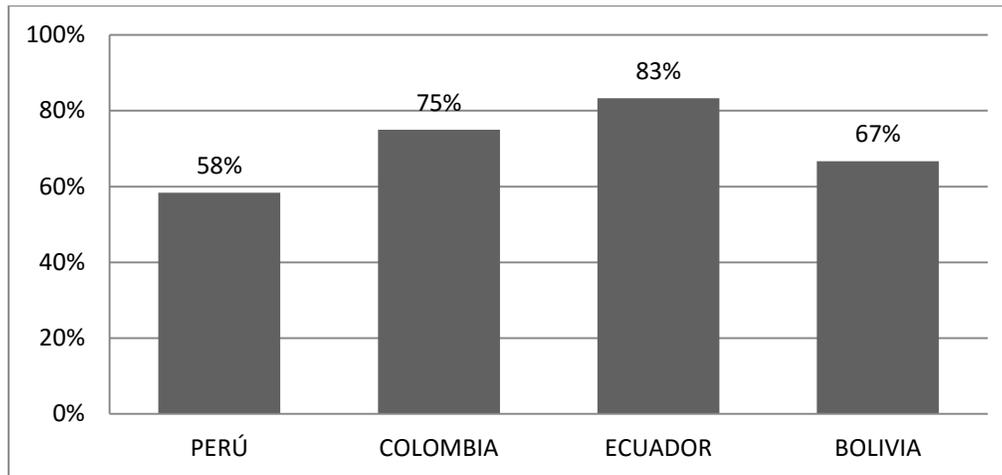
Sin embargo, cuando quiere establecer una comunicación sinérgica con el ente gubernamental, relacionada con la convocatoria o con alguna posibilidad de emprendimiento puede encontrarse con algunas dificultades, derivadas del no funcionamiento o de la carencia de medios y herramientas necesarias para la comunicación tales como: las consultas por *email* relativas a emprendimiento ya que no son respondidas en tiempo real, no se disponen de foros electrónicos dirigidos al emprendedor ni vínculos para chat con funcionarios públicos, no se puede enviar mensajes directos a los funcionarios públicos responsables de la convocatoria de emprendimientos y no se observa que se generen respuestas automáticas de recepción de mensajes enviados por los emprendedores, dejando a un lado *la inmediatez de la respuesta* característica propia de la comunicación en los ambientes virtuales.

Las variables mencionadas anteriormente implícitas en la dimensión comunicación están ausentes en los GE en general de los países de la Comunidad Andina. Es importante resaltar que aun cuando todos los portales gubernamentales disponen de una sección de solicitudes y reclamos en su mapa interactivo, el único país que lo tiene disponible para todos, además de los empleados públicos es Colombia, pero con baja capacidad de comunicación en tiempo real. La no interoperabilidad de los sistemas de información dificulta la comunicación bidireccional con el Gobierno, haciendo más difícil la posibilidad de algún tipo de emprendimiento.

En cuanto al análisis específico de la presencia de *factores motivacionales extrínsecos* para el emprendimiento en los GE de los países que conforman a la CAN en el gráfico 2, se presenta Ecuador con el puntaje promedio más alto de la Comunidad Andina 83%, seguido por Colombia con un 75%, Bolivia con 67% y Perú con el

58% el más bajo en esta dimensión. En el GE de Ecuador están presentes 10 de las 12 variables en estudio (y ausentes: incentivos y exenciones tributarias y los préstamos de bajo costo para emprendedores) lo cual se refleja en los diferentes sitios Web tanto del gobierno Central como de las dependencias ministeriales.

**Gráfico 2:** Puntaje promedio en la Dimensión Presencia de Factores Motivaciones Extrínsecos



Fuente: elaboración propia de los investigadores

Con respecto a Perú, cruzando el resultado de esta dimensión con el Índice de Participación Electrónica (EPI) derivada del *Ranking* de la ONU, (2016) se ubicó en el puesto 82 con un índice del 55%, quedando igualmente de último entre los países de la Comunidad Andina y según el GEM, (2016-2017) ocupa el cuarto lugar en emprendimiento en América Latina, igualmente se situó en el cuarto lugar en la CAN con un 25,1%, Podría deberse a que el dinamismo de la actividad emprendedora es medianamente auspiciada o apoyada desde el GE, se infiere que por esta misma razón el porcentaje de discontinuidad de las empresas ascendió a 6.1% para el 2017.

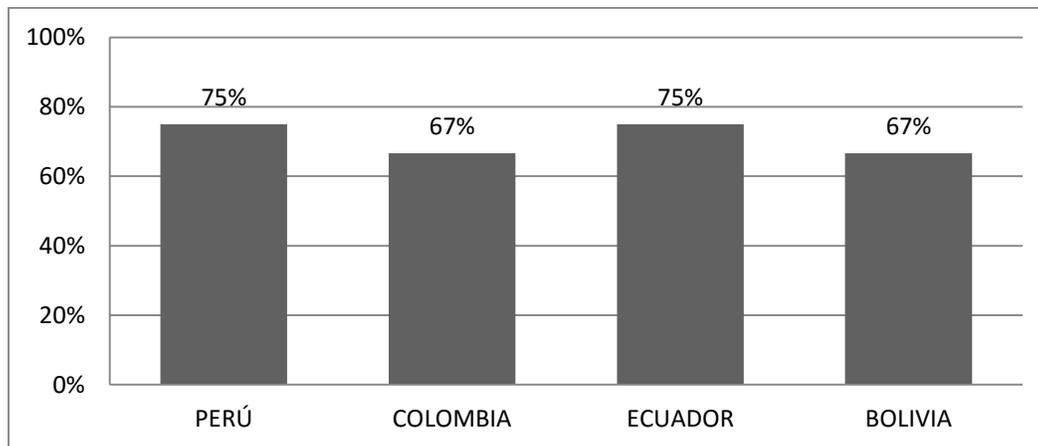
La lectura de estos porcentajes indica que la gestión administrativa del gobierno del Perú, debe prestar más atención en cuanto a las variables implícitas en la dimensión factores motivacionales extrínsecos para el emprendimiento: Incentivos y exenciones tributarias, préstamos de bajo costo para emprendedores (estas dos variables están ausentes en todos los países), incentivos en el marco legal para la actividad emprendedora, oferta de acceso a mercados y alianzas públicas y privadas, todas ellas ausentes en los portales del Gobierno Peruano. En el caso del gobierno Boliviano deberá incrementar la asociatividad comercial y los incentivos en el marco legal para la actividad emprendedora.

Con relación a la *dimensión información*, las variables medidas reflejan gran importancia tratándose de una metodología evolutiva, pues los usuarios esperan encontrar la información necesaria que les facilite las acciones a proseguir cuando existe interés por un determinado emprendimiento, en el gráfico 3 se observa que aun cuando Perú y Ecuador, así como Colombia y Bolivia poseen el mismo promedio, difieren en algunas variables que están presentes o ausentes. Perú con un 75% de información referida al (58% de presencia de factores motivacionales), tiene presente en sus portales (9 de las 12 variables en estudio), carece de información sobre:

procesos para la exportación validados por una fuente, redes de información internacional y de manuales para la elaboración de planes de negocios (variables ausentes).

Por su parte Ecuador posee un 75% de información sobre (el 83% de factores motivaciones presentes en sus portales), lo que indica que (9 de las 12 variables están presentes). Ecuador comparte dos de las variables ausentes en Perú, además de la ausencia de información sobre licitaciones en curso sobre emprendimiento.

**Gráfico 3:** Puntaje promedio en la Dimensión Información



Fuente: elaboración propia de los investigadores

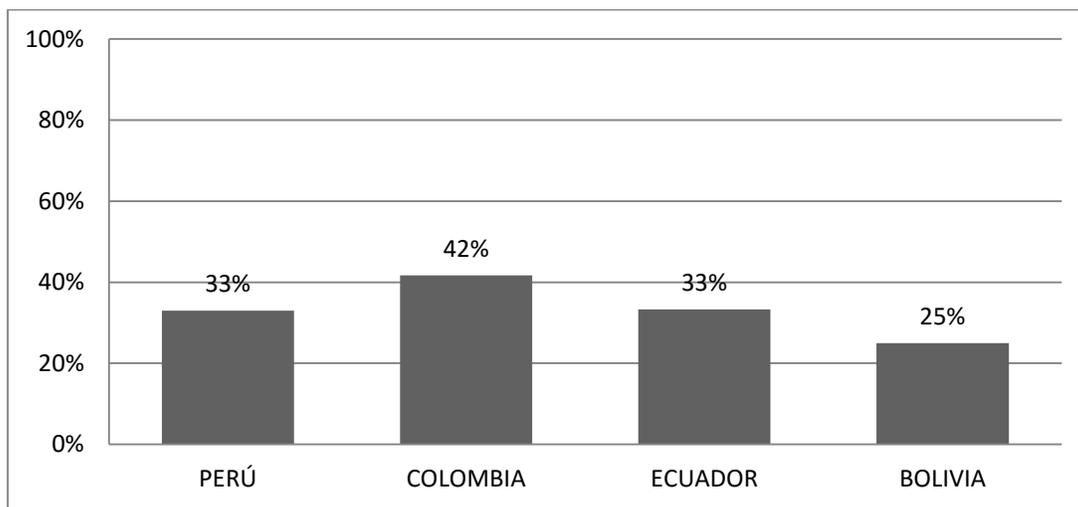
Colombia y Bolivia comparten un 67% de información sobre un (75% y 67% de presencia de factores motivacionales respectivamente), en ambos países están presentes (8 de las 12 variables en estudio) siendo comunes la ausencia de: disponibilidad de información clara y en tiempo real y procesos para la exportación. Colombia además carece de información sobre asociaciones productivas y manual para la elaboración de planes de negocios. Bolivia no presenta información sobre redes de información internacional y licitaciones sobre emprendimientos en curso.

Es muy importante que los GE coloquen a disposición de la ciudadanía en general y del usuario emprendedor en particular, la información detallada, pertinente y necesaria para la prosecución del proceso emprendedor, este servicio público permite inferir la capacidad de sistematización y de calidad de la información considerando que las variables a medir en esta dimensión son de mayor complejidad. Además esta dimensión posee un valor agregado y es que el ciudadano tiene el derecho a estar informado, oportunidad que se debe aprovechar para la comunicación entre el gobierno y la ciudadanía.

En el gráfico 4, se presenta el puntaje promedio obtenido en la *dimensión Comunicación*, relacionado directamente con el desarrollo de sistemas de información más sofisticados en la infraestructura de los GE de la Comunidad Andina. Se le considera a esta dimensión como la más avanzada por los adelantos que implica ponerla al servicio de la ciudadanía. Desde la perspectiva de esta dimensión el ciudadano/usuario emprendedor espera poder comunicarse de manera efectiva con los entes gubernamentales, para proseguir y/o finalizar el proceso de alguna de las fases presentes en la creación de empresas. Colombia presenta el promedio más alto

el 42% (en sus portales se observaron 5 de las 12 variables en estudio). De acuerdo al *Ranking* ONU (2016), el índice de Colombia en componentes de servicio en línea fue de 0.7899 y en Infraestructura el 0.3813. Ecuador y Perú se igualan en el promedio obtenido un 33% (presentes 4 de las 12 variables implícitas en esta dimensión) De acuerdo al *Ranking* ONU (2016), Ecuador en componentes de servicio en línea tiene un índice de 0.6304 y en componentes de infraestructura el 0.3438. Perú, en componentes de servicios en línea su índice fue de 0.6304, en infraestructura de 0.2689.

**Gráfico 4:** Puntaje Promedio en la Dimensión Comunicación



Fuente: elaboración propia de los investigadores

Bolivia presenta un 25%, es el porcentaje más bajo entre los países de la CAN (presenta 3 de las 12 variables en estudio), relacionando este resultado con el *Ranking* de la ONU (2016), en componente del servicio en línea su índice fue de 0.4928, en componentes de infraestructura el 0.2532. Como puede observarse los índices del *Ranking* de la ONU (2016) se reflejan en la dimensión comunicación/interacción y confirman los resultados obtenidos en esta investigación y dimensión (debilidades tanto en los servicios en línea como en infraestructura para la comunicación con los usuarios)

Las variables *ausentes* comunes en todos los países son: la disponibilidad de los correos electrónicos de funcionarios en un directorio, de foros electrónicos dirigidos al emprendedor, vínculo para chat con algún funcionario público, la generación de respuesta automática de recepción de mensajes, la posibilidad de envío de mensajes al funcionario desde el directorio y la valoración sobre la búsqueda relacionada con actividades de emprendimiento. Así como solicitudes y reclamos activos. En esta dimensión los portales de los GE se observa *incipiente*, considerando la relevancia de la comunicación interactiva Gobierno-ciudadano.

## A manera de conclusiones

La implementación de un gobierno electrónico es un proceso muy complejo, heterogéneo y de difícil mantenimiento, pues el proceso implícito para su funcionamiento demanda de técnicas y mecanismos innovadores en infraestructura tecnológica, así como en la atención a los aspectos inherentes a lo socio-cultural, político y económico de cada región. Su eficiencia se demuestra si conlleva al mejoramiento/transformación tanto de la gestión administrativa propia de los Gobiernos, como a la comunicación/interacción del Gobierno con el ciudadano, en la búsqueda de coadyuvar en la solución de las necesidades más apremiantes de la ciudadanía, como lo plantea Serna (2002).

Se observó una alta presencia de factores motivacionales extrínsecos para el emprendimiento en los GE de los países que conforman la Comunidad Andina, en un 83%, determinado por la presencia de un conjunto de variables destinadas a estimular la actividad emprendedora de los ciudadanos, como se muestra en el gráfico 1. Desde esta perspectiva significa que los gobiernos están motivando a la participación mediante los sitios Web/portales del Estado y entidades estatales a los ciudadanos/usuarios hacia alguna actividad emprendedora y lo hacen comenzando desde la sensibilización y formación empresarial, ofreciendo acompañamiento y asesorías en las diferentes fases de creación de empresas, entre otras.

En cuanto a la dimensión/fase sobre Información relativa a los factores motivacionales, se detectó una amplia presencia de información, en promedio los gobiernos de la CAN alcanzan el 100%. El porcentaje obtenido indica que los gobiernos están realizando una buena gestión en cuanto a la selección, elaboración y publicación de información necesaria, pertinente y relacional derivada de datos provenientes de diversas áreas gubernamentales y de la gestión socio-económica de la Comunidad Andina en general o de los países miembros en particular, de la cual emergen algunas líneas o ideas de emprendimiento. Se ratifica de este modo que en la sociedad de la información, el gobierno electrónico de los países de la CAN es el mediador de dicha sociedad, mediante la información que proporciona a sus usuarios para estimular la personalidad emprendedora (Álvaro, 2003, p. 36), conducente a objetivos de desarrollo sostenible.

Con relación a la dimensión/fase Comunicación Gobierno-ciudadano, los gobiernos de la CAN, obtuvieron en promedio el 42%, se concluye que el desempeño de los gobiernos electrónicos en esta dimensión es *incipiente*, por lo demandante de la misma, ya que requiere de altos niveles de sofisticación e innovación en servicios en línea e infraestructura (en estos aspectos los promedios son bajos según el *Ranking* de la ONU (2016), para todos los países de la CAN. Acciones que urge emprender cada gobierno para que los ciudadanos realicen sus consultas y pueda tener una comunicación bidireccional con los agentes del gobierno de manera virtual, tomando en cuenta el papel esencial que cumple la comunicación e interacción gubernamental con sus ciudadanos en el contexto de la sociedad globalizada en la que se vive. De este modo, aún no existen facilidades de una comunicación próxima entre estado y sociedad a través del ofrecimiento de servicios e información, así como sistemas de intercambio e interacción entre los ciudadanos y las entidades públicas y privadas como lo plantea Serna (2002).

En términos generales se concluye que si hay presencia de factores motivacionales para el emprendimiento en los portales de los gobiernos electrónicos de los países de la CAN, e información relativa a los mismos. Sin

embargo, la prosecución de las fases de acuerdo a la metodología evolutiva utilizada, se ve un tanto alterada e interrumpida en la dimensión Comunicación, por la carencia o baja presencia de los servicios en línea, herramientas que faciliten la consulta y los reclamos, resolver necesidades del ciudadano en tiempo real, poder comunicarse con funcionarios públicos o empresarios responsables de convocatorias para el emprendimiento, en fin la comunicación interactiva del gobierno con el ciudadano, muy valorada desde la perspectiva de este estudio. Si la prosecución se pierde, falla o no está presente hasta la última dimensión/fase considerada primordial, las personas pudieran perder el interés hacia esas posibilidades de emprendimiento.

Finalmente se observa que existen posibilidades significativas para el desarrollo y mejoramiento de los GE en los países miembros de la Comunidad Andina, entendido como concepto integral, que coadyuva en el empoderamiento de la ciudadanía, transfiriendo conocimiento y dando oportunidades de formación, desde este punto de vista los GE pueden llegar a tener gran incidencia relacional con la población mediante la mejora de su cultura emprendedora, fundamentalmente como coordinadores y articuladores de estrategias para el desarrollo sostenido a nivel local, nacional y de la CAN en general, cumpliendo con los objetivos inherentes a esta comunidad de países.

## Referencias

- Aguirre, J., Peña, M., Duarte, S. (2014). La comunidad andina: un paradigma de integración económica en Latinoamérica. *Revista Electrónica de Investigación de Ciencias Económicas. REICE*. 2 (3). Recuperado de: <file:///C:/Users/docentes/Documents/1447-5146-1-PB.pdf>
- Álvaro, J. L (2003). Entre el Individuo y la Sociedad. En *Fundamentos sociales del comportamiento humano* J.L. Álvaro. Ed. pp. 15-43. Ediciones UOC. Barcelona. España
- Bartesaghi, A., Simara, M., Souza, S., Lasio, M., Varela, M., Villegas, L., Veiga, P., & Herrington, M. (2015-2016). GEM América Latina y el Caribe. Global Entrepreneurship Research Association. [www.gemconsortium.org](http://www.gemconsortium.org)
- Antonioli, D., Nicolli, F., Ramaciotti, L., & Rizzo, U. (2016). The Effect of Intrinsic and Extrinsic Motivations on Academics *Entrepreneurial Intention Administrative Sciences*, 6(4), 1-18 doi: 10.3390/admsci6040015
- Banco Mundial (BM). (2015). Small and Medium Enterprises (SMEs) Finance. Recuperado de <http://www.worldbank.org/en/topic/financialsector/brief/smes-finance>
- Brown, M & Brudney, J. (2004). Achieving Advanced Electronic Government Services: Opposing Environmental Constraints. *Public Performance & Management Review*, 28 (1), 96-114.
- Chadwick, A. (2003): Bringing E-Democracy back in why in matters for future research on e-Governance. *Social Science Computer Review*. 21(4) pp. 443-445.
- Carsrud A. y Brännback M. (2011). Entrepreneurial Motivations: What Do We Still Need to Know? *Journal of Small Business Management*, 49 (1) pp 9-26.

- Comisión Económica para América Latina y el Caribe/ Organización Internacional del Trabajo (CEPAL/OIT). (2016). Mejoras recientes y brechas persistentes en el empleo rural, Coyuntura Laboral en América Latina y el Caribe, N° 14 (LC/L.4141), Santiago, mayo.
- Chen, Y & Gant, J. (2001). Transforming Local e-government services: the use of application service providers. *Government Information Quarterly*. 18 (4), pp. 343-355.
- Criado, J., Ramilo, M., & Salvador, M. (2002). La necesidad de Teoría (s) sobre Gobierno Electrónico. Una Propuesta Integradora. Caracas: XVI Concurso de Ensayos y Monografías del CLAD sobre Reforma del Estado y Modernización de la Administración Pública Gobierno Electrónico.
- Danziger, J & Andersen (2002). The impacts of information technology on public administration: an analysis of empirical research from the golden age of transformation. *International Journal of Public Administration*. 25 (5) pp. 591-627.
- Dehte, M. (2001). Intrapreneurship. Recuperado de: <http://www.liderazgoymercadeo.com/articulocont.asp?a=142>
- Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE). (2017). Gran Encuesta Integrada de Hogares - GEIH- Mercado Laboral. Colombia. Recuperado de: <http://www.dane.gov.co/index.php/estadisticas-por-tema/mercado-laboral/empleo-y-desempleo>
- Díaz, F. (2004). Actitudes, motivación y creación de empresas: el caso de los emprendedores en sistema cooperativo. *REVESCO. Revista de Estudios Cooperativos*, (84), pp 37-52. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/pdf/367/36708402.pdf>
- Eijdenberg, E. & Masurel, E. (2013). Entrepreneurial motivation in a least developed country: push factors and pull factors among mses in UGANDA. *Journal of Enterprising Culture*, 21(1) pp 19-43
- Evans, D. & Yen, D. (2006). E-government: Evolving relationship of citizens and government, domestic, and international development". *Government Information Quarterly*. 23 ( 2), pp. 207-235.
- Fuentelsaz, L., & González, C. (2015). El fracaso emprendedor a través de las instituciones y la calidad del emprendimiento. *Universia Business Review*, (47) pp 64-81.
- Ganga, C & Águila, S. (2008). Percepción de los proveedores del sistema electrónico Chile compra en la Región-Chile. *Revista Venezolana de Información, Tecnología y Conocimiento*. Gale. Universidad del Valle.
- Gant, B., Gant, P & Johnson, C. (2002). State web portals: Delivering and financing e-service. Price water house Coopers (IBM) Endowment for the Business of Government.
- Glasse, O. (2004). Developing a one-stop government data model. *Government Information Quarterly*, 21 (2), 156-169.
- GLOBAL ENTREPRENEURSHIP MONITOR. (2016). (2017). Actividad empresarial colombiana. Recuperado de: [https://www.researchgate.net/publication/317929591\\_Actividad\\_Empresarial\\_Colombiana\\_Reporte\\_GEM\\_Colombia\\_20162017](https://www.researchgate.net/publication/317929591_Actividad_Empresarial_Colombiana_Reporte_GEM_Colombia_20162017)
- Heeks, R. (2002): E-governement in Africa: promise an practice. *Information Polity*. Vol 7, pp. 114-197.
- Instituto Nacional de Estadística e Informática. (INEI) (2017) Informe de empleo de Perú, recuperado de: <https://www.inei.gob.pe/biblioteca-virtual/boletines/informe-de-empleo/1/>

- Instituto Nacional de Estadística y Censo. (INEC). (2017). Encuesta Nacional de Empleo, desempleo y subempleo. Indicadores. Ecuador. <http://www.ecuadorencifras.gob.ec/empleo-septiembre-2017/>
- Instituto Nacional de Estadística (INE). (2016). Notas sobre empleo cuarto trimestre del 2016. Bolivia. Recuperado de: <http://www.ine.gob.bo/index.php/notas-de-prensa-y-monitoreo/itemlist/tag/EMPLEO>
- Jaeger, P. (2003). The endless wire: E-governement as global phenomenon. *Government Information Quarterly*. 20 (4). pp. 323-331.
- Kantis, H., Angelelli, P., & Gatto, F. (2001). Nuevos emprendimientos y emprendedores: de qué depende su creación y supervivencia. Explorando el caso argentino, UNGS-LITTEC, DT, 2. Buenos Aires: Littec.
- Kantis, H., Angelelli, P., y Moori K, V. (2004). Desarrollo emprendedor. América Latina y la experiencia internacional. [Entrepreneurial development Latin America and international experience].. Recuperado de <https://publications.iadb.org/bitstream/handle/11319/442/Desarrollo%20emprendedor.pdf?sequence=2>
- Locke, E & Latham, G. (2004). What Should We Do About Motivation Theory? Six Recommendations For The Twenty-first Century. *Academy of Management Review*, 29, (3) pp 388-403.
- Marulanda, V., & Morales, G. (2016). Entorno y motivaciones para emprender. *Revista EAN*, (81), 12-28. doi:10.21158/01208160.n81.2016.1556
- Moon, J., Welch, W. (2005) Same Bed, Different Dreams? A Comparative Analysis of Citizen Y Bureaucrat Perspectives on E-Government. *Review of Public Personnel Administration*. Columbia. Vol. 25, Iss. 3. p. 243.
- Naser, A. & Concha, G. (2011). *Gobierno electrónico en la gestión pública*. Santiago de Chile: Cepal. Recuperado de [http://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/7330/S1100145\\_es.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/7330/S1100145_es.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- North, D. (2006). *Instituciones, Cambio Institucional y Desempeño Económico*. México: Fondo de Cultura Económica.
- Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OECD). (2016). Entrepreneurship at a Glance Recuperado de: [http://dx.doi.org/10.1787/entrepreneur\\_aag-2016-en](http://dx.doi.org/10.1787/entrepreneur_aag-2016-en)
- Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE). (2003). The Case for E-Government: Excerpts from the OECD Report. *The E-Government Imperative*. 3 (1) pp 61- 96.
- Organización Internacional del Trabajo (OIT). (2016), Panorama Laboral *América Latina y el Caribe*, Lima, diciembre.
- Organización de las Naciones Unidas. (ONU). (2005). Indicadores clave de las tecnologías de la información y de las comunicaciones. Santiago de Chile.
- Organización de las Naciones Unidas. (ONU). (2016). Agenda 2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible *Una oportunidad para América Latina y el Caribe*. Recuperado de <http://www.sela.org/media/2262361/agenda-2030-y-los-objetivos-de-desarrollo-sostenible.pdf>
- Organización de las Naciones Unidas (ONU). (2016). E-Government Survey Naciones Unidas.

- Sandoval, A., & Gil, J. Diciembre de 2009. Propuesta de evaluación para portales de gobierno electrónico basada en el enfoque evolutivo. *Revista Chilena de Administración Pública* (14) pp 83 - 122.
- Santos, F. (2006) El ciudadano: razón de ser del gobierno electrónico. In: *Carta Administrativa*. Nº 8. Bogotá: Departamento Administrativo de la Función Pública.
- Shapero, A. (1985). *The entrepreneurial event*. Ohio: College of Administrative Science, Ohio State University
- Serna, M. (2002). Gobierno electrónico y gobiernos locales: transformaciones integrales y nuevos modelos de relación más allá de las modas. VII Congreso Internacional del CLAD sobre la Reforma del Estado y de la Administración Pública, Lisboa, Portugal, 8-11 Oct. 2002. PANEL: GOBIERNO ELECTRÓNICO Y PARTICIPACIÓN: FACTORES DE ÉXITO PARA SU DESARROLLO. COORDINADOR: David Sancho Royo  
Recuperado en: <http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/clad/clad0043804.pdf>
- Solf, Z. (2006). Motivación Intrínseca Laboral y su relación con las variables de personalidad Orientación a la Meta y Tesón. *Persona*, pp 111-126. <http://www.redalyc.org/html/1471/147112814005/>
- Soriano, M. (2001). La motivación, pilar básico de todo tipo de esfuerzo. *Revista de relaciones laborales*, 9, pp 163-184.
- Stevenson, H., Sahlman, W., Roberts, M. & Bhidé, A. (1999) *The Entrepreneurial Venture*, 2da edition., Boston, Harvard Business school.
- Torres, S. (2010), Global Entrepreneurship Monitor. *Reporte GEM Argentina 2009*, Disponible en: [http://www.iae.edu.ar/pi/centros/Entrepreneurship/Paginas/GEM\\_Reportes.aspx](http://www.iae.edu.ar/pi/centros/Entrepreneurship/Paginas/GEM_Reportes.aspx)
- Túñez, M. (2012). *La gestión de la comunicación en las organizaciones*. Sevilla: Comunicación Social.
- United Nations. Department of Economic. (2010). United Nations E-Government Survey 2010: *Leveraging e-government at a time of financial and economic crisis* (Vol. 2). United Nations Publications.

**Anexo 1: Sitios Web/portales visitados**

PAISES DE LA COMUNIDAD ANDINA	SITIOS WEB VISITADOS
<b>PERÚ</b>	
Gobierno central	<a href="http://www.ongei.gob.pe/">http://www.ongei.gob.pe/</a>
Ministerio del trabajo	<a href="http://www2.trabajo.gob.pe/el-ministerio-2/sector-empleo/dir-gen-form-cap-lab/servicios-en-linea/">http://www2.trabajo.gob.pe/el-ministerio-2/sector-empleo/dir-gen-form-cap-lab/servicios-en-linea/</a>
Ministerio de la Producción	<a href="http://www.produce.gob.pe/index.php/ministerio/acerca-de">http://www.produce.gob.pe/index.php/ministerio/acerca-de</a>
Fondo Nacional de Financiamiento Empresarial	<a href="http://www.fonafe.gob.pe/">http://www.fonafe.gob.pe/</a>
Innovate Perú	<a href="http://www.innovateperu.gob.pe">http://www.innovateperu.gob.pe</a>
Emprendedor peruano	<a href="http://www.emprendedorperuano.pe/descripcion-habilidades-blandas.html">http://www.emprendedorperuano.pe/descripcion-habilidades-blandas.html</a>
CAPECE(Cámara Peruana de Comercio Electrónico)	<a href="http://www.capece.org.pe/nuestra-historia/">http://www.capece.org.pe/nuestra-historia/</a>
Interoperabilidad	<a href="http://www.gobiernodigital.gob.pe/interoperabilidad/">http://www.gobiernodigital.gob.pe/interoperabilidad/</a>
Quejas en línea	<a href="http://puma.defensoria.gob.pe/form-queja.php">http://puma.defensoria.gob.pe/form-queja.php</a>
<b>COLOMBIA</b>	
Gobierno Central	<a href="http://es.presidencia.gov.co/Paginas/presidencia.aspx">http://es.presidencia.gov.co/Paginas/presidencia.aspx</a>
Ministerio de Industria y Turismo.	<a href="http://www.mipymes.gov.co/publicaciones/2606/emprende_colombia">http://www.mipymes.gov.co/publicaciones/2606/emprende_colombia</a>
Ministerio de las Tecnologías de Información y Comunicación (MINTIC)	<a href="http://www.mintic.gov.co/portal/604/w3-propertyvalue-1057.html">http://www.mintic.gov.co/portal/604/w3-propertyvalue-1057.html</a>
Vive Digital para la Gente	<a href="http://www.mintic.gov.co/portal/vivedigital/612/w3-article-4055.html">http://www.mintic.gov.co/portal/vivedigital/612/w3-article-4055.html</a>
Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA). Fondo Emprendedor	<a href="http://www.fondoemprender.com/SitePages/QueEsFondoEmprender.aspx">http://www.fondoemprender.com/SitePages/QueEsFondoEmprender.aspx</a>
Emprendet+ Trabajo	<a href="http://www.fondoemprender.com/Lists/Emprendete/DispForm.aspx?id=1&amp;source=/SitePages/Emprendete.aspx">http://www.fondoemprender.com/Lists/Emprendete/DispForm.aspx?id=1&amp;source=/SitePages/Emprendete.aspx</a>
Fortalece T+ Trabajo	<a href="http://www.fondoemprender.com/Lists/Fortalecete/DispForm.aspx?id=1&amp;source=/SitePages/Fortalecete.aspx">http://www.fondoemprender.com/Lists/Fortalecete/DispForm.aspx?id=1&amp;source=/SitePages/Fortalecete.aspx</a>
Gobierno en línea	<a href="http://www.gobiernoenlinea.com.co/app/webroot/index.php/web/es/home">http://www.gobiernoenlinea.com.co/app/webroot/index.php/web/es/home</a>
<b>ECUADOR</b>	
Gobierno Central	<a href="http://www.gobiernoelectronico.gob.ec/">http://www.gobiernoelectronico.gob.ec/</a>
Subsecretaría MIPYMES y Artesanías	<a href="http://www.industrias.gob.ec/subsecretaria-mipymes-y-artesantias/">http://www.industrias.gob.ec/subsecretaria-mipymes-y-artesantias/</a>
Ministerio del Trabajo	<a href="http://www.socioempleo.gob.ec/socioEmpleo-war/paginas/index.jsf">http://www.socioempleo.gob.ec/socioEmpleo-war/paginas/index.jsf</a>
Ministerio de Industrias y Productividad	<a href="http://www.industrias.gob.ec/subsecretaria-mipymes-y-artesantias/">http://www.industrias.gob.ec/subsecretaria-mipymes-y-artesantias/</a>
Exporta fácil- producción	<a href="http://www.industrias.gob.ec/exporta-facil/">http://www.industrias.gob.ec/exporta-facil/</a>
MIPRO Emprendimiento de Economía Popular	<a href="http://www.industrias.gob.ec/mipro-impulsa-festival-navideno-de-emprendimiento-de-economia-popular-y-solidaria/">http://www.industrias.gob.ec/mipro-impulsa-festival-navideno-de-emprendimiento-de-economia-popular-y-solidaria/</a>
MIPRO apoya a Mipymes con servicios de diseño	<a href="http://www.industrias.gob.ec/mipro-apoya-a-mipymes-con-servicios-de-diseno/">http://www.industrias.gob.ec/mipro-apoya-a-mipymes-con-servicios-de-diseno/</a>
Mipymes conocimientos y herramientas de innova	<a href="http://www.industrias.gob.ec/mipymes-del-sector-maderero-adquieren-conocimientos-y-herramientas-de-innovacion/">http://www.industrias.gob.ec/mipymes-del-sector-maderero-adquieren-conocimientos-y-herramientas-de-innovacion/</a>
<b>BOLIVIA</b>	
Gobierno Central	<a href="https://bolivia.gob.bo/">https://bolivia.gob.bo/</a>
Ministerio del trabajo	<a href="http://www.mintrabajo.gob.bo/Enlaces.asp">http://www.mintrabajo.gob.bo/Enlaces.asp</a>
Fundempresa	<a href="http://www.fundempresa.org.bo/">http://www.fundempresa.org.bo/</a>
Ministerio de Desarrollo Productivo y Economía.	<a href="http://www.fundempresa.org.bo/registro-de-comercio-de-bolivia/como-inscribir-una-empresa-en-bolivia/">http://www.fundempresa.org.bo/registro-de-comercio-de-bolivia/como-inscribir-una-empresa-en-bolivia/</a>
Institución Formativa PROBOLIVIA	<a href="http://www.probolivia.gob.bo/">http://www.probolivia.gob.bo/</a> <a href="http://200.87.140.66:8089/plan_negocios_cli.aspx">http://200.87.140.66:8089/plan_negocios_cli.aspx</a>
emprendimiento.Perfiles. País	<a href="http://www.promueve.gob.bo/ppais.aspx">http://www.promueve.gob.bo/ppais.aspx</a>
Centros de Innovación Productiva	<a href="http://www.probolivia.gob.bo/centros-de-innovacion-productiva">http://www.probolivia.gob.bo/centros-de-innovacion-productiva</a>
Información Promoción de eventos	<a href="http://www.probolivia.gob.bo/eventos">http://www.probolivia.gob.bo/eventos</a>
Registro y acreditación de unidades productivas	<a href="http://www.probolivia.gob.bo/registro-y-acreditacion#seccion-0">http://www.probolivia.gob.bo/registro-y-acreditacion#seccion-0</a>