



Universidad Nacional de Costa Rica

Facultad de Ciencias Sociales

Escuela de Economía

“Lineamientos para el desarrollo microempresarial en la Región Central a partir de la sociedad del conocimiento”

Tesis de grado

Sustentantes

Bach. Cindy Gómez Sánchez

Bach. Marisela Acevedo Duarte

Campus Omar Dengo, Heredia, Costa Rica

Setiembre, 2020



Universidad Nacional de Costa Rica

Facultad de Ciencias Sociales

Escuela de Economía

“Lineamientos para el desarrollo microempresarial en la Región Central a partir de la sociedad del conocimiento”

Tesis de grado

Trabajo Final de Graduación sometido a consideración del Tribunal Examinador para optar por el grado de Licenciatura en Economía

Sustentantes

Bach. Cindy Gómez Sánchez

Bach. Marisela Acevedo Duarte

Campus Omar Dengo, Heredia, Costa Rica

Setiembre, 2020

## **Miembros del tribunal examinador**

---

M.Sc. Adriana Salazar Miranda  
Representante del Decano, Facultad de Ciencias Sociales

---

M.Sc. Fiorella Salas Pinel  
Dirección, Escuela de Economía

## **Responsable Académico**

---

Dra. Shirley Benavides Vindas  
Académica y Tutora

## **Lectores**

---

M.Sc. María Leonela Artavia Jiménez  
Académica Escuela de Economía

---

M.Sc. Carlos Arguedas Campos  
Académico Escuela de Economía

## **Sustentantes**

---

Bach. Cindy Gómez Sánchez

---

Bach. Marisela Acevedo Duarte

## Tabla de contenido

Introducción	1
CAPÍTULO I	3
1.1 Antecedentes	4
1.2 Justificación y planteamiento del problema	8
1.3 Planteamiento del problema	15
1.3.1 Preguntas de investigación	16
1.4 Objetivos de la investigación	16
1.4.1 Objetivo general	16
1.4.2 Objetivos específicos	16
CAPÍTULO II	18
Marco teórico	19
2.1 Principales dimensiones de la sociedad del conocimiento	19
2.2 Teoría del capital humano	21
2.3 La sociedad del conocimiento y de la información en la vida cotidiana	23
2.4 Innovación y tecnología en el emprendimiento	25
2.5 Microempresas	27
2.6 Modelos para el desarrollo de las microempresas	29
2.7 Las microempresas en la teoría del desarrollo	32
2.8 Factores esenciales para un mejor desempeño de las microempresas	34
2.9 Dificultades para las microempresas	35
2.10 Enfoque del desarrollo económico e innovaciones	36
CAPÍTULO III	39
Metodología de la investigación	40
3.1 Tipo de investigación y enfoque	40
3.2 Alcances y limitaciones	41
3.2.1 Alcances	41
3.2.2 Limitaciones	42
3.3 Universo de la investigación	42
3.3.1 Sujetos y fuentes de información	42

3.3.2 Población o muestra, conjunto investigado u otros _____	43
3.4 Técnicas e instrumentos de investigación _____	43
3.5 Cuadro 1 _____	45
Matriz metodológica _____	45
3.6 Tabla 3 _____	46
Cronograma de actividades _____	46
CAPÍTULO IV _____	47
Análisis de resultados _____	48
4.1 Importancia de las microempresas _____	49
4.2 Análisis de entrevistas a expertos en el tema de las microempresas _____	54
4.3 Aspectos generales de la Región Central _____	60
4.4 Condiciones del desarrollo microempresarial de la región central. _____	61
4.5 Análisis de resultados de programa estadístico SPSS. _____	62
4.6 Lineamientos para el desarrollo microempresarial. _____	66
4.6.1 Lineamientos por seguir _____	67
CAPÍTULO V _____	69
Conclusiones y recomendaciones _____	70
5.1 Conclusiones _____	70
5.2 Recomendaciones _____	72
Referencias _____	75
Anexos _____	82
Anexo1: Entrevistas a expertos en el tema de microempresas _____	82
Anexo 2: Respuestas de los entrevistados expertos en el tema de las microempresas _____	83
Anexo 3: Encuesta Nacional de Microempresas de los Hogares 2017 _____	102

## Índice de cuadros

Cuadro N.º1. Matriz Metodológica.....	44
Cuadro N.º2. Cantidad de empresas según tamaño.....	49
Cuadro N.º3. Este negocio cuenta con acceso a Internet.....	62
Cuadro N.º4. Para que su negocio se mantenga o crezca.....	64

## Índice de gráficos

Gráfico N.º1. Cantidad de empresas según tamaño.....	50
Gráfico N.º2. Este negocio cuenta con acceso a Internet .....	62
Gráfico N.º3. Cuál medio utiliza principalmente el negocio.....	63

## Índice de tablas

Tabla N.º1. Posición de Costa Rica en el EGDI.....	8
Tabla N.º3. Cronograma actividades.....	45

## Listado de siglas y acrónimos

**ALC:** América Latina y el Caribe

**BCIE:** Banco Centroamericano de Integración Económica

**BID:** Banco Interamericano de Desarrollo

**CAMTIC:** Cámara Costarricense de Tecnología

**CEPAL:** Comisión Económica para América Latina

**CONICIT:** Consejo Nacional para la Investigación Científica y Tecnológica

**CINDE:** Coalición Costarricense de Iniciativas de Desarrollo

**CMSI:** Cumbre Mundial sobre la Sociedad de la Información

**DIGEPYME:** Dirección General de Pequeña y Mediana Empresa

**FODEMIPYME:** Fondo de desarrollo de Micro, Pequeña y Mediana Empresa

**ESEUNA:** Escuela de Economía de la Universidad Nacional

**EDGI:** Índice de desarrollo de E-Gobierno

**ENAMEH:** Encuesta Nacional de Microempresas de los Hogares

**IMAS:** Instituto Mixto de Ayuda Social

**INA:** Instituto Nacional de Aprendizaje

**INAMU:** Instituto Nacional de la Mujer

**INEC:** Instituto Nacional de Estadística y Censos

**IDESPO:** Instituto de Estudios Sociales en Población

**MAG:** Ministerio de Agricultura y Ganadería

**MEIC:** Ministerio de Economía, Industria y Comercio

**MICIT:** Ministerio de Ciencia y Tecnología

**MINAE:** Ministerio de Ambiente y Energía

**MSI:** Modelo Sustitución Importaciones

**MT:** Ministerio de Trabajo

**MIDEPLAN:** Ministerio de Planificación

**OMC:** Organización Mundial de Comercio

**OEA:** Organización de Estados Americanos

**OCDE:** Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos

**PIB:** Producto interno bruto

**PROCOMER:** Promotora de Comercio Exterior

**PROSIC:** Programa sociedad de la información y el conocimiento.

**ROI:** Retorno de la Inversión

**SBD:** Sistema Banca para el Desarrollo

**SUGEF:** Superintendencia General Entidades Financieras

**SPSS:** Paquete Estadístico para las Ciencias Sociales

**TIC:** Tecnología de la Información y Telecomunicaciones

**UNESCO:** Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura

**UNA:** Universidad Nacional de Costa Rica

## **Dedicatorias**

Este trabajo se lo dedico con todo mi corazón a mi madre que aunque no esté hoy conmigo siempre fue mi apoyo y mi ejemplo por seguir, desde donde ella se encuentre sé que estará muy feliz y orgullosa de este logro.

A mi padre, porque gracias a él hoy soy una mujer profesional, porque sé todo el esfuerzo que en su momento él hizo para que yo pudiera estudiar y soy testigo de todos los sacrificios, que día con día realizó, para que yo pudiera ir a la Universidad. ¿Cómo no devolverle ese esfuerzo de esta manera, siendo él una persona que me enseñó el valor del trabajo y la responsabilidad, y quien me dio la mejor de las herencias, el estudio? A él le dedico este logro.

En especial a mi hermana Ana Lorena Gómez, por ser impulsora para que yo pudiera continuar con mis estudios y a toda mi familia, pues todos, de alguna manera, en su momento me brindaron su aporte, para que pudiera salir adelante.

A mi esposo Rodrigo Espinoza Prieto, por su apoyo incondicional, por los sacrificios que tuvimos que pasar como familia para que pudiera culminar el trabajo, por su valentía, por no rendirse ante las circunstancias, por la gran persona que es, y sobre todo por todo el cariño y la disposición con que me ayudó y me hizo saber que cuento con él para cualquier proyecto profesional, laboral o personal que vaya a emprender.

**Cindy Gómez Sánchez**

Dedico este trabajo primero a Dios, porque cada día bendice mi vida, por ser el inspirador y darme fuerzas para continuar en este proceso, a fin de obtener uno de los anhelos más grandes de mi vida y por la hermosa oportunidad que me ha dado, de llegar a este punto para terminar este proyecto.

A mi madre querida, que me ha enseñado que las adversidades de la vida siempre hay que tomarlas por el lado positivo, con la cabeza en alto, y que con la bendición de Dios todo va a salir bien.

A mi hermana Carolina, por estar siempre presente y por el apoyo moral que me ha brindado a lo largo de esta etapa de nuestras vidas.

A mi esposo Earling, que con su apoyo, sacrificio de tiempo y paciencia me ha hecho crecer como persona y me ayuda a alcanzar mis objetivos.

A Cindy, porque sin lugar a dudas no podría haber encontrado mejor compañera y amiga para este camino. Su dedicación, paciencia, esfuerzo y perseverancia, nos permitieron concluir esta etapa con éxito.

A uno de mis profesores más estimados, ya que el cariño que le tengo es como el de un hermano mayor, porque sé que siempre puedo contar con él, aunque esté muy ocupado.

A todas las personas que nos han apoyado y han hecho que el trabajo se realice con éxito, en especial a aquellos que nos abrieron las puertas y compartieron sus conocimientos y su tiempo.

**Marisela Acevedo Duarte**

## **Agradecimientos**

En primer lugar agradezco a Dios por permitirme cumplir una meta, que por muchos años me había propuesto, la cual pensé que nunca llegaría a alcanzar y hoy es una realidad. Gracias al esfuerzo, dedicación, constancia y sacrificios he logrado alcanzarla.

Agradezco a la tutora Shirley Benavides Vindas por su apoyo, paciencia y dedicación, para que hoy Marisela y mi persona podamos presentar este trabajo, que por mucho tiempo habíamos venido desarrollando, su estímulo nos ayudó a no darnos por vencidas y nos animó a seguir adelante.

A Marisela Acevedo Duarte, mi amiga y compañera de tesis, por su esfuerzo, dedicación, apoyo y porque tanto ella como mi persona sabemos lo mucho que nos ha costado llegar a este momento; gracias a ella hoy nos sentimos satisfechas y muy contentas de este gran logro. Hemos comprendido que todo esfuerzo tiene su recompensa.

A los lectores Máster Leonela Artavia y Máster Carlos Arguedas, muchas gracias por su disposición y apoyo para culminar este trabajo.

**Cindy Gómez Sánchez**

Agradezco a Dios por ser mi guía y acompañarme en el transcurso de mi vida, brindándome paciencia y sabiduría para culminar con éxito mis metas propuestas.

A nuestra tutora Dra. Shirley Benavides Vindas, por creer enormemente en nosotras, ya que desde el primer momento nos apoyó y confió en nosotras; su bondad y paciencia fue de gran ayuda en este camino.

A los lectores Máster Leonela Artavia y Máster Carlos Arguedas, por su tiempo invertido, disposición y apoyo con sus conocimientos con este trabajo.

**Marisela Acevedo Duarte**

## Introducción

En la dinámica económica actual las microempresas conforman uno de los pilares básicos de la economía nacional, junto con las pequeñas y medianas empresas; son reconocidas, en su desempeño como motor de la economía y base para el desarrollo sostenible, no solo teniendo en cuenta su contribución a la generación de empleo, sino también considerando su participación en el desarrollo socioeconómico de las zonas en donde se ubican.

Si bien las Microempresas representan un papel importante en la economía de cualquier país (surgen como respuesta a muchas necesidades de los sectores más pobres del país y son de gran ayuda frente al desempleo, bajos recursos y falta de oportunidades de desarrollo personal), es necesario saber que el terreno donde se desarrollan todavía es muy frágil, pues carecen de ciertas características para su crecimiento, impidiendo así el fortalecimiento de la misma, por eso es necesario identificar los factores que limitan su crecimiento y el desarrollo, de forma que se pueda lograr que las microempresas sean más competitivas.

Una microempresa es una empresa de tamaño pequeño, su creación puede ser el primer paso de un emprendedor, a la hora de organizar un proyecto y llevarlo a cabo. Al formalizar su actividad a través de una empresa, el emprendedor cuenta con la posibilidad de acceder al crédito, contar con aportes jubilatorios y disponer de una obra social. Es importante destacar, el hecho de que dentro del sector de la microempresa se encuentra lo que se llama microemprendimiento, que no es más que la puesta en marcha de un negocio, del tipo donde el propio emprendedor es el dueño y administrador, además de haber llevado a cabo una baja inversión.

A la hora de determinar las principales ventajas que ofrece una microempresa, sin duda alguna, habría que mencionar su flexibilidad, y es que esta permite, no solo que no se cuente con una estructura rígida, la cual impida tomar decisiones y acciones rápidamente, sino también, que se adapte perfectamente al mercado y a las tendencias de este. No obstante, también presenta algunos inconvenientes. En concreto, entre los más destacables se encuentra el hecho de que esté limitada a un mercado muy reducido, ya que no cuenta con los recursos, humanos ni materiales, para poder llevar a cabo una gran producción. De la misma forma, también es importante señalar, que la falta de financiamiento es otra de sus desventajas, lo que trae consigo que no esté en capacidad de invertir suficiente en tecnología, ni de desarrollarse ampliamente para poder llegar a objetivos mucho más altos.

El desarrollo y fortalecimiento, de las micro, pequeñas y medianas empresas, se vuelve esencial para el país, si se requiere mantener los estándares de calidad y alcanzar crecimiento económico. Esto se puede lograr, impulsando la innovación y tecnología, además de propiciar la formalización para otorgar el financiamiento necesario y todas las facilidades para que las microempresas puedan desarrollarse. Otro tema que está en auge y que puede contribuir a un mayor desarrollo es el concepto de sociedad del conocimiento, ya que es un elemento central que tiene la capacidad para identificar, producir, tratar, transformar, difundir y utilizar la información con vistas a crear y aplicar los conocimientos necesarios

para el desarrollo, a través de la difusión de las nuevas tecnologías y la aparición de la red pública Internet, que parecen abrir nuevas perspectivas a la ampliación del espacio público del conocimiento, las cuales se pueden tomar como herramienta para un mayor crecimiento del desarrollo Microempresarial.

En este trabajo de graduación que tiene como título **“Lineamientos para el desarrollo microempresarial en la Región Central a partir de la sociedad del conocimiento”**, se pretende analizar el desarrollo de las microempresas y su inserción en la sociedad del conocimiento, ya que muchas veces cuentan con ciertos limitantes u obstáculos, sobre todo en el área de financiamiento, lo cual les dificulta poder acceder a créditos que les permitan crecer cada día.

Por lo tanto, este trabajo de graduación se divide en varios capítulos empezando con el capítulo uno, el cual incluye los antecedentes, la justificación, el planteamiento del problema, el objetivo general y los específicos. El capítulo dos contiene el marco teórico y todo lo referente al desarrollo de las microempresas, sociedad del conocimiento, enfoque del desarrollo económico, innovación y teoría del capital humano. En el capítulo tres está conformado por el marco metodológico, con las principales características de los objetivos planteados, el enfoque, los instrumentos, las variables analizadas, las fuentes de información y los instrumentos utilizados, como lo son las entrevistas a expertos en el tema de microempresas para conocer su opinión y encuestas del Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC), de las bases de datos de la Encuesta Nacional de Microempresas de los Hogares (ENAMEH 2017), además de los principales alcances y limitaciones. El capítulo cuatro contiene el análisis de resultados de las entrevistas realizadas y encuestas basadas en los objetivos planteados en este trabajo, para finalizar con el capítulo cinco, en el que se presentan las conclusiones y las recomendaciones.

## CAPÍTULO I

## 1.1 Antecedentes

La capacidad competitiva de las microempresas, en Costa Rica, ha experimentado serios obstáculos para posicionarse exitosamente en el mercado local, regional e internacional. Las barreras están presentes en el nivel microeconómico de las empresas, fundamentalmente en áreas estratégicas como la estructuración de costos, la gestión estratégica, el mercadeo y la comercialización, entre otras. Estos obstáculos pueden ser superados con capacitación y asesoría técnica en procesos de empresariedad, es decir, con educación continua se avanzará en los obstáculos internos, que experimentan las empresas. Por lo tanto, es necesario diseñar y ejecutar los procesos a través de la capacitación y formación, que apoyen el desarrollo competitivo de las empresas costarricenses, en el ámbito rural y urbano.

Una estrategia de apoyo a las microempresas, debe partir de un claro concepto acerca de qué es la microempresa, a fin de diseñar políticas adecuadas al sector, ya que no hay planes articulados para los distintos tipos de microempresas. Muchas veces, las políticas de apoyo a las microempresas, así como a las pequeñas empresas, van desde la capacitación en cuanto a la forma de iniciar una empresa, así como estrategias de financiamiento, además de apoyo para vender los productos en el extranjero, entre otras; pero dada la heterogeneidad de microempresas, las políticas o planes que se apliquen deberían ser diferenciados para ellas. Por tal motivo, es necesario conocer realmente cómo funcionan, el tipo de gestión, el nivel de ingresos y las características de los trabajadores.

Constantemente se busca y se incentiva la aparición de innovaciones en el sector empresarial, cuya consecuencia directa es la generación de mayores y mejores empleos, el crecimiento de las microempresas, así como el incremento de la competitividad de estas, suscitando la subsistencia en un mercado abierto. Se busca generar a través del sector financiero, un sistema de financiamiento que permita, promueva e impulse la innovación empresarial, así como formar más personal especializado en áreas científicas y tecnológicas, mediante el otorgamiento de becas y financiamiento para estudios de postgrado y carreras técnicas, todo ello sumado a la creación de una “Ciudad Inteligente y Productiva”, responsable de potenciar la generación de profesionales de alto nivel, que desarrollen conocimiento científico y tecnológico con liderazgo en la innovación, que se desempeñen como agentes de cambio del país. Más allá de todo lo anterior, esta propuesta se plantea un objetivo estructural hacia la competitividad, la prosperidad y el bienestar de los (as) costarricenses. Es prioritario construir un contexto de política pública de ciencia, tecnología e innovación, para uniformar los criterios nacionales que llevan a la medición del impacto sobre la economía nacional. (Barboza, 2015).

Este ejercicio está dirigido a la adquisición de información y los instrumentos de diversa índole, para alinear las capacidades nacionales con las mejores prácticas internacionales. Adicionalmente, es indispensable redibujar el alcance de los actores sectoriales, para que conjuntamente, se vean fortalecidos con miras a planes de desarrollo integrales de mediano y largo plazo. En resumen, el fin de este trabajo es producir las condiciones para transformar a Costa Rica en un país equilibradamente desarrollado e inserto en la sociedad del conocimiento.

Hoy en día, cada adelanto tecnológico puede leerse en primera instancia como un progreso social; sin embargo, ese progreso no llega a todos los estratos sociales por igual, hay sectores sociales a los cuales esos adelantos no benefician y la diferencia entre los que sí están integrados a esa nueva tecnología y los que no lo están, marca desniveles en el acceso, uso y beneficios de esas nuevas tecnologías.

En este sentido, los profundos cambios de la ciencia en el siglo XX han originado una tercera revolución industrial, la de las nuevas tecnologías, que son fundamentalmente necesarias. Esa revolución ha ido acompañada de un nuevo avance de la mundialización y ha sentado las bases de una economía del conocimiento, en la que este desempeña un papel fundamental en la actividad humana, el desarrollo y las transformaciones sociales. (Barboza, 2015).

El concepto de «sociedad de la información» hace referencia a un paradigma que está produciendo profundos cambios en el mundo, al comienzo de este nuevo milenio. Esta transformación está impulsada principalmente, por los nuevos medios disponibles para crear y divulgar información mediante tecnologías digitales. Los flujos de información, las comunicaciones y los mecanismos de coordinación se están digitalizando, en muchos sectores de la sociedad, proceso que se traduce en la aparición progresiva de nuevas formas de organización social y productiva.

Como lo afirma la UNESCO (2005) «una sociedad del conocimiento ha de poder integrar a cada uno de sus miembros y promover nuevas formas de solidaridad con las generaciones presentes y venideras. No deberían existir marginados en las sociedades del conocimiento, ya que este es un bien público que ha de estar a disposición de todos».

El conocimiento permite diseñar, producir y exportar tecnologías, es decir, la producción intelectual en áreas disciplinarias específicas, en las sociedades del conocimiento, está orientada a satisfacer necesidades propias de cada país. En muchos casos estos avances benefician también a otros países, pues a partir de la importación de tecnologías, métodos y herramientas, mejoran su desarrollo científico y tecnológico.

En el mundo de hoy, ya sea para una persona, empresa u organización, poder acceder a las tecnologías de la información y comunicaciones (TIC) es un requisito importante, para participar de una sociedad cada vez más dependiente de la tecnología. Las TIC serán un elemento dinamizador fundamental en la sociedad. Por lo tanto, quienes, individual y colectivamente, logren desarrollar la infraestructura y las capacidades para utilizarlas serán privilegiados, tendrán mayor capacidad de decisión e influirán en la construcción de la sociedad del conocimiento. (Barboza, 2015)

Los procesos de innovación son considerados un componente central en la sociedad del conocimiento. Los países que apuestan a la inversión en actividades científicas y tecnológicas (ACT), en el marco de sus políticas de desarrollo, generan mayor dinamismo de la economía nacional y un escenario más competitivo para sus empresas. En Costa Rica, esta realidad es ajena y, desde 2008, se realizan esfuerzos importantes para estimular el incremento de la inversión en ACT e investigación y desarrollo (I+D). Como parte de estos compromisos, el Ministerio de Ciencia, Tecnología y Telecomunicaciones (MICITT) realiza la publicación anual del Informe de Indicadores Nacionales de Ciencia, Tecnología e Innovación.

La sociedad del conocimiento, desde los inicios de la ciencia aplicada a la tecnología, contribuyó a inclinar la balanza de quienes lo tenían; los países poseedores del conocimiento saben diseñar esta tecnología y de esta manera, otra vez es el conocimiento el que otorga el poder económico. (Moreno & Velázquez, 2012)

Si se retrocede a través de la historia, se observa que el ser humano se ha ido apropiando de cierto tipo de conocimientos, con los que ha mejorado en forma paulatina sus condiciones de vida. Las sociedades han vivido grandes transformaciones, quizás por ello la educación tecnológica se ha extendido en el mundo, a partir de la reforma de los años setenta, para responder a las demandas de las necesidades sociales, cuyo propósito principal es preparar a los (as) jóvenes para el mundo del trabajo. (Moreno & Velázquez, 2012)

En la actualidad, el mundo entra en un proceso de globalización donde se pretende aprovechar los talentos de toda la humanidad, para producir y crear la sociedad del futuro; surge así el término 'sociedades del conocimiento', para llamar de alguna manera a la sociedad de esta época. La innovación juega un papel importante en el crecimiento económico, así como la mano de obra de calidad capacitada; ya no es la máquina que produce en serie, ahora se requiere también el capital humano capaz de investigar, desarrollar e innovar para crear y producir y para ello, es necesario vincular al sector productivo con la educación en general; desde el desarrollo educativo deben iniciarse las reformas requeridas, para lograr el perfil del ciudadano que demanda esta sociedad.

En tal sentido, la presión y el apoyo de la UNESCO son primordiales y de gran utilidad, ya que pretenden incluir a todos en el proceso de adquisición de los conocimientos, que se requieren para poder ser competitivos en esta nueva sociedad; aunque esta inclusión deja también un espacio a la exclusión, en los lugares donde no se logre dicho objetivo; el conocimiento ha creado estas nuevas tecnologías y aun cuando lo que ofrecen es solo información, en su uso cotidiano y en las relaciones sociales, culturales y económicas han ayudado a eliminar las barreras del espacio y del tiempo, facilitando una mejor y rápida comunicación y modificando con esto, la forma como se desarrollan muchas actividades de la sociedad actual.

A pesar de los logros conseguidos por el país y de estar razonablemente bien dotado en cuanto a instituciones, capital humano, estado de derecho y recursos naturales (relacionados con el turismo), existe una serie de aspectos críticos que parecen estar limitando el crecimiento potencial del país, el cual sin duda alguna está por encima del crecimiento observado en los últimos años. Quizás lo más importante es, que estos aspectos podrían producir un efecto adverso sobre el desempeño futuro de Costa Rica y su capacidad de asociarse al club de los países, que han logrado una transición exitosa, de países emergentes a desarrollados. El crecimiento económico de Costa Rica es empujado en gran medida por las exportaciones, tanto de bienes como de servicios (especialmente turismo). Esto no es sorprendente, dado el tamaño del país y las dificultades asociadas para explotar economías de escala. De hecho, de acuerdo con un reciente estudio del Banco Mundial. Sin embargo, una pregunta crítica se refiere a si la prima de exportación es el resultado de un proceso de autoselección (mejores compañías se convierten en exportadores) o de aprendizaje mediante la exportación (compañías mejoran mediante la exportación). Esta pregunta es

importante porque el tipo de políticas por ejecutar, para aumentar la base exportadora, es radicalmente diferente si la respuesta es que la prima de exportación es el resultado de un proceso de autoselección (en cuyo caso las políticas públicas debieran enfocarse en mejorar el clima de negocios en general), o si es el resultado de aprendizaje mediante la exportación (en cuyo caso las políticas deberían enfocarse principalmente en promover las exportaciones). Claramente, estas dos hipótesis no son totalmente excluyentes y pudiera ser que en la práctica operan las dos, las compañías que exportan son más productivas (y pagan salarios más elevados), lo cual sugiere que ampliando el sector exportador, se aceleraría el crecimiento económico (Moreno & Velázquez, 2012).

La competitividad de un sector o de un país, en un momento dado, es solo el efecto de sus empresas, incluso, un país no es competitivo en todo, sino que lo es en una actividad específica perteneciente a algunos de sus sectores internos; ya ubicados en esos sectores, la unidad productiva que es su fuerza motriz y que le origina una ventaja competitiva, son las empresas las que operan. Las empresas capaces de originar, que un sector sea más competitivo en el ámbito local, en ocasiones son unas pocas de las ubicadas en él. Ahora bien, al considerar los factores que se utilizan, se encuentra la habilidad de las empresas en el país o del sector en el cual compiten y, por consiguiente, las que sumadas entre sí originan el perfil de este.

En una era globalizada, donde la tecnología y el Internet son partes fundamentales en el desarrollo de las microempresas y estas a su vez necesitan estar a la vanguardia y superar a sus competidores, necesitan de un talento humano capacitado en diferentes áreas, dispuesto a trabajar bajo presión y en cualquier escenario, donde el ser competitivos es una lucha constante, aunado a la implementación de tecnologías e innovación.

La gestión de las tecnologías ha venido en una creciente evolución, es un área que combina conocimientos de ciencia y administración, con el objetivo de planificar y desarrollar soluciones tecnológicas que contribuyan al logro de los objetivos estratégicos de una empresa. Las mejores prácticas sobre la gestión de las tecnologías de información y comunicación (TIC) en el mundo, han establecido por muchos años, formas de quehacer para gestionarlas; sin embargo, no han definido la forma operativa de cómo implementarlas.

El desarrollo de un modelo de ocho pilares, para la gestión de las tecnologías, se conforma por compromiso, responsabilidad, aptitud, pasión, retorno de la inversión (ROI), estrategia, capital e innovación; ha surgido para apoyar a las empresas que trabajan en tecnologías de la información y la comunicación (TIC) y garantizar que integren y alineen la parte estratégica de la organización con la parte técnica, donde el uso eficiente de recursos, así como su medición y control, pueden prevalecer. Además, que puedan administrar las tecnologías de una mejor manera al identificar eficientemente sus procesos y servicios, a fin de lograr por medio de ellas una ventaja competitiva, orientada a un enfoque de mejora, y sumado a ello, un interés en las microempresas del país, en especial de la Gran Área Metropolitana. (López, 2019)

Por otra parte, las mejores prácticas sobre tecnologías en el mundo han establecido, por muchos años, formas de quehacer para gestionar las TIC; sin embargo, no han definido la

forma operativa de implementarlas. Por esta razón, muchas de las características por las cuales el modelo ha mostrado una creciente evolución en las empresas (microempresas) se debe a la versatilidad que ha desarrollado y a la forma como a partir de sus guías técnicas, metodologías, herramientas y acompañamiento, se ha reducido la brecha a las empresas que pretenden gestionar, de una manera competitiva, y mantener un enfoque de calidad y mejora continua.

El Ministerio de Ciencia y Tecnología (2015), en su Plan Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación 2015-2021, señala que Costa Rica debe multiplicar esfuerzos para fortalecer el sistema nacional de ciencia, tecnología e innovación mediante el diseño de proyectos de impacto que incrementen la inteligencia del Estado para alcanzar la competitividad, la prosperidad y el bienestar de sus habitantes. A lo largo del Plan Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación 2015-2021, se deja en evidencia que la capacidad de impactar el país depende de cambiar la inercia del estado actual de los retos nacionales y apoyando a las microempresas. Se destaca la urgente necesidad de impulsar la interacción entre centros de investigación públicos y privados, que fortalezca la transferencia de tecnología hacia el sector productivo y desarrolle su competitividad. Por esta razón, se contempla entre sus principales componentes estratégicos tales como: definición de proyectos, metas e indicadores, donde se recomienda que la ciencia, la tecnología, las telecomunicaciones y la innovación sean enfocadas, como áreas de trabajo que trascienden los períodos gubernamentales, a fin de lograr la continuidad y el sostenimiento de los esfuerzos de los diversos actores de la sociedad. (López, 2019).

## **1.2 Justificación y planteamiento del problema**

El sector de tecnologías de la información y la comunicación se ha constituido en un factor determinante de las economías mundiales; se ha establecido como elemento clave en una nueva estrategia de desarrollo, propia de la era de la información. El Internet, las computadoras y los teléfonos celulares se han convertido en instrumentos de uso cotidiano, desde las tareas más simples hasta las acciones más laboriosas, hoy en día se relacionan con las TIC.

Frente a este fenómeno, Costa Rica no es la excepción; en un primer informe, elaborado por el Programa Sociedad de la Información y el Conocimiento (PROSIC) en el año 2007, se indicaron las condiciones que potenciaron el desarrollo de las tecnología de la información y telecomunicaciones (TIC) en un país como Costa Rica. La determinada inversión en educación, infraestructura, en el sistema de salud y el énfasis en la transferencia tecnológica y del conocimiento, fueron factores claves en la construcción de la Costa Rica actual. El impulso y promoción, de diversas estrategias gubernamentales, han procurado dotar al sector de instrumentos para el desarrollo y fortalecimiento, sin embargo, los esfuerzos no han logrado producir un impacto determinante, en el proceso de crecimiento de la industria de TIC. (Informe PROSIC, 2007).

No obstante, en los últimos años, todos los sectores: empresarial, industrial, educativo y familiar, han experimentado enormes cambios gracias a las tecnologías de información y comunicación (TIC) y el Estado necesita transformarse junto con el resto de la sociedad,

requiere políticas públicas adecuadas que marquen un mejor rumbo hacia el futuro, un monitoreo constante y una comprensión de las fortalezas y debilidades del país en materia de tenencia, uso y apropiación de las TIC.

La Organización de Naciones Unidas (ONU) indica que hay una tendencia global positiva de un aumento generalizado en el nivel de desarrollo de los gobiernos digitales (United Nations Department of Economic and Social Affairs, 2016). Este proceso de digitalización del gobierno puede apreciarse en todo el mundo, donde se observa una tendencia a mayores desarrollos en el gobierno digital (UN Desa, 2016). Sin embargo, es importante la revisión de índices internacionales como el Network Readiness Index del Foro Económico Mundial y el índice de desarrollo del E-Gobierno de la ONU, pues permiten conocer, no sólo el proceso de avance de Costa Rica, con respecto a sí misma, sino también con otras economías del mundo en el tema de las TIC. En los resultados del índice de desarrollo de E-Gobierno de la ONU (EDGI por sus siglas en inglés), Costa Rica muestra un salto cuantitativo importante entre el 2012 y el 2014. En el índice más reciente (2016) se coloca en el quinto lugar en América Latina debajo de países como Uruguay, Argentina, Chile y Brasil. En la siguiente tabla se muestra la evolución del país en este índice.

**Tabla 1**  
**Posición de Costa Rica en el EGDI (2010 - 2016)**

<b>Posición</b>	<b>2010</b>	<b>2012</b>	<b>2014</b>	<b>2016</b>
Ranking	71	77	54	53
EGDI	0,4749	0,5397	0,6061	0,6377

Fuente: Tomado de la UN E-Government Knowledge DataBase (2010 -2016)

Hoy en día, ese esfuerzo por impulsar condiciones de desarrollo y crecimiento, del sector TIC, obedece a una iniciativa interna de la industria de TIC, con un papel determinante de la Cámara Nacional de Tecnologías de la Información y la Comunicación (CAMTIC), que ha impulsado durante los últimos años (aproximadamente desde el año 2004) una estrategia que responde a los intereses del sector y que “promueva la optimización de los recursos financieros, humanos, de infraestructura y tecnológicos, para crear en el país un hábitat ideal para el crecimiento y desarrollo de las empresas TIC así como la internacionalización de sus productos y servicios”.

Otra medida impulsada por el Gobierno es, la creación de la Secretaría Técnica de Gobierno Digital, adscrita a la Presidencia de la República. Esta oficina es la encargada de la planificación y coordinación, entre el Poder Ejecutivo y las entidades del Gobierno Central, tendente a la puesta en marcha de servicios públicos en línea, con cobertura nacional, en servicios sensibles para la población. Es importante señalar estos factores, como elementos intrínsecos respecto al rumbo del sector de TIC durante los próximos años; es decir, medidas paralelas que favorezcan o limiten la capacidad de expansión nacional e internacional del sector, en atención a sus necesidades y potencialidades.

Los planteamientos que se han hecho dirigen a una transformación del país, que busca potenciar las ventajas comparativas costarricenses de forma integral, además de propiciar

el desarrollo de una sociedad de la información y el conocimiento, que logre integrar en su vida cotidiana el uso de las tecnologías de la información y la comunicación, como un medio de progreso, como impulsador de una nueva visión para reducir la brecha digital que se observa, en razón del ingreso, la educación y la ubicación geográfica. (Informe PROSIC, 2007)

En este sentido, algunos esfuerzos realizados merecen destacarse, como el aporte de la Coalición Costarricense de Iniciativas de Desarrollo (CINDE) y la Promotora de Comercio Exterior (PROCOMER), en materia de integrar las TIC y tratar de estimular esas complementariedades competentes, la cooperación y la sana competencia, para impulsar el desarrollo de las empresas en forma colectiva. Es importante mencionar el hecho de que el camino está iniciado, es decir, se cuenta con una gran capacidad de aprendizaje e inventiva, una estructura de costo y mano de obra no muy elevada, una estructura competitiva, acceso a los centros tecnológicos, cercanía geográfica y de horario con los grandes mercados globales, además de estabilidad económica y social, disposición de profesionales, etc.

Sin embargo, ello no es suficiente, es necesario trabajar sobre las debilidades, como el limitado acceso a financiamiento para el desarrollo de empresas, poca asimilación de conocimiento en ingeniería del *software*, la falta de políticas y estrategias para ciertos negocios, escasos encadenamientos que fortalezcan el sector. Otras debilidades importantes son la poca claridad del Estado para favorecer, vía poder de compra, el desarrollo de las empresas nacionales, la reducida articulación universidad-empresa, poca investigación y vacíos en la legislación. Es necesario además, considerar las amenazas que se presentan para el desarrollo del sector, que se relacionan precisamente con el tiempo y la agilidad para movilizarse al ritmo de la globalización. (Informe PROSIC, 2007)

Cabe considerar, que aun cuando el mercado de las TIC no es una novedad, muchos países están creciendo en el desarrollo del sector. Desde el 2016, las tecnologías de información y comunicación son más generalizadas y accesibles que nunca y se han convertido en parte de la vida cotidiana de las personas alrededor del planeta. En los países desarrollados, el 94% de las personas entre 15 y 24 años utilizan Internet, porcentaje que disminuye al 67% en el caso de los países en desarrollo. En el continente americano, el 65,9% de la población usa Internet; sin embargo, entre las edades de 15 a 24 años, el uso aumenta al 88,4% (Amador, 2018). Ello obliga a ser más competitivos y ofrecer una serie de pluses, que estimulen la inversión en el país, además de garantizar a las empresas nacionales condiciones óptimas para competir con el mercado mundial y orientar hacia un mercado no tradicional de servicios, que logre encajar en los esquemas de comercio mundial. Es urgente la definición de políticas públicas, que definan una relación proactiva entre el Estado y el sector, la cual permita impulsar estos ejes de acción.

Una mirada sobre la articulación de las TIC como sector se hace posible, considerando la incorporación de dos procesos: los cambios que se producen en cuanto a las tecnologías de información, comunicación y de su impacto (Castells, 1998) y la relevancia que adquieren los procesos de aprendizaje de los agentes económicos, en el desarrollo de ventajas competitivas dinámicas, que simultáneamente otorga un nuevo rol al territorio en el marco de la globalización. En este sentido resulta esencial, no solo describir la cantidad y características del capital tecnológico con el que cuenta el sector, sino también explorar su utilización y aprovechamiento, el conocimiento que las empresas tienen de las posibilidades

que las TIC ofrecen y las representaciones que tienen de su eficiencia e impacto, en la economía de un país.

La incorporación de TIC exige esfuerzos concretos, tendentes a dotar al personal de las habilidades y conocimientos requeridos, para operar y aprovechar debidamente las posibilidades proporcionadas por las TIC, lo que impulsa procesos de aprendizaje y capacitación en las empresas. Distintos estudios del sector han evidenciado, la necesidad de reforzar la potencialidad de los profesionales en TIC, enfocada en los temas de idioma y especialización.

El costo del recurso humano para el sector TIC, la poca disponibilidad de trabajadores especializados, la falta de experiencia y eficiencia en el servicio al cliente, la carencia de capacidad gerencial y de mercadeo de las empresas y el reducido acceso a recursos financieros son los principales obstáculos, que se señalan para lograr mayores niveles de ventas. La Cámara Nacional de Tecnologías de la Información y la Comunicación ha venido impulsando una serie de estudios en esta línea, que sirvan de plataforma en las consideraciones y adecuaciones, necesarias en la formación del profesional del sector TIC.

En este sentido, CAMTIC ha venido desarrollando una serie de estudios que permitan reconocer debilidades y fortalezas del sector, en un afán por construir soluciones integrales para impulsar los procesos de gestión y cambio, que puedan requerirse. La consolidación de la industria nacional de TIC, aunada a una creciente atracción de inversión extranjera, ha provocado un aumento en la demanda de recursos humanos calificados. Por otro lado, la oferta de formación de recursos humanos no está creciendo, de acuerdo con las necesidades del mercado. Esto genera una gran competencia, sobre todo porque hay compañías que ofrecen mejores condiciones, especialmente salariales, las cuales hacen difícil que las microempresas puedan competir.

El país dispone de mano de obra calificada y altos niveles de alfabetización, así como de conocimiento del inglés, en comparación con el resto de países de la zona. Sin embargo, su oferta pareciera no aumentar al ritmo en que la demanda de las empresas lo requiere. La demanda laboral, tecnológica y de servicios, de las empresas multinacionales, se fundamenta en diversos estudios al respecto; sin embargo, la carencia de personal para las empresas de alta tecnología también lo enfrentan las compañías nacionales (Murillo & Bolaños, 2007).

La clave de la sociedad actual es, de un modo u otro, la capacidad de procesar la gigantesca cantidad de información de que se dispone, gracias al desarrollo de las nuevas tecnologías, y transformarla en el conocimiento necesario para cambiar el entorno, en la búsqueda de una mayor libertad, igualdad y solidaridad entre los seres humanos. Hoy por hoy, la sociedad en todo el mundo, incluyendo la costarricense, se caracteriza por el uso generalizado de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC), en todas las actividades humanas y por una fuerte tendencia a la mundialización económica y cultural, por ende, los ciudadanos están en constante cambio, en nuevas competencias personales, sociales y profesionales, para poder afrontar las continuas transformaciones, que imponen en todos los ámbitos, los rápidos avances de la ciencia y la nueva economía global .

En esta 'nueva economía global', es donde surge el concepto de la sociedad del conocimiento, la cual es una expresión complementada por la de la 'era de la información', este tipo de sociedad está caracterizada por una estructura económica y social, en la que el conocimiento ha substituido al trabajo, a las materias primas y al capital, como fuente más importante de la productividad, crecimiento y desigualdades sociales. Se puede deducir, que es un término utilizado para describir los cambios sociales en las sociedades modernas. Es el cambio en el modo de producción social, dado por la creciente importancia de la información o el conocimiento para los procesos socioeconómicos.

Es en ese sentido, donde este concepto clave está induciendo a una profunda revolución, en todos los ámbitos sociales que afecta al mundo, como es el caso de las microempresas. Se está ante una nueva cultura que supone nuevas formas de ver y entender el mundo del entorno, en donde las capacidades competitivas de las microempresas son esenciales para la generación de riqueza y acelerar la inserción del país en la economía internacional. El término microempresa describe solamente la dimensión empresarial. No obstante, se refiere a todo un mundo de empresas diferenciadas, tanto por su origen y objetivo, tipo de actividades, sector económico, forma de financiamiento, niveles educativos, destino de sus productos y muchas otras variables que determinan la necesidad de un alto grado de especificidad en la dirección de las políticas públicas, para poder tener una real incidencia en su desarrollo como empresas de mayor impacto social en la vida nacional. (Estado MIPYMES, 2009).

La apertura comercial de Costa Rica y las enormes oportunidades abiertas, por los nuevos mercados internacionales, crea retos especiales a una enorme cantidad de microempresas, que exportan o planean exportar, aprovechando las ventajas competitivas y comparativas del país. Eso pone a la orden del día fortalecer de una forma más inclusiva los programas de promoción, asesoría, servicios e infraestructura para la exportación, tomando en consideración de forma específica, las características y necesidades de cada sector. Investigaciones en el ámbito de los sectores productivos han demostrado, que muchas de las deficiencias que no permiten a las empresas obtener niveles de productividad suficientes para competir, están relacionadas con la formación empresarial, es decir, las microempresas técnicamente podrían producir bien, pero llevar a cabo una gestión empresarial eficiente es aún un reto por alcanzar. La dinámica de los sectores productivos es clave, para entender la posición competitiva de las empresas y la apropiación del valor que ellas generan, por ende, el desarrollo productivo del país requiere ser fortalecido.

La "sociedad informacional" no sólo significa una revalorización del conocimiento y un uso intensivo de las TIC; también genera un aumento de las desigualdades sociales, si no existe una intervención decidida para atajarlo, por ende, abre una brecha entre la sociedad urbana y la rural, ya que entre las condiciones de la sociedad central se cuenta con mejores servicios educativos y públicos, lo cual pone en desventaja a la sociedad periférica, genera una fragmentación del mercado laboral y el reparto desigual del trabajo entre la población central y la periférica, lo cual da como resultado, un segmento poblacional de alta cualificación y otro inferior de baja cualificación, caracterizado por la inestabilidad laboral y la amenaza de exclusión social.

En este trabajo de graduación, cabe mencionar el enfoque hacia la Región Central, la cual abarca las principales actividades económicas y desarrollo industrial de alta tecnología y en ella se concentra la mayor cantidad de instituciones del Estado, y se ha hecho un gran esfuerzo por agregar valor, además de acceso a nuevos mercados y actividad turística, fundamentalmente en servicios. Como parte de este desarrollo, se ha implementado una política de apoyo a las microempresas, la cual se basa en iniciativas de redes empresariales.

En la Región Central se encuentran los principales proveedores de servicios del país y con ello su capacidad de generación de empleo es más alta que en el resto del país, de ahí que sus indicadores de pobreza muestran niveles bajos, tanto en población como de hogar y adicionalmente, posee el ingreso promedio por hogar más alto obtenido en el país. Para esto, es necesario promover fuentes de empleo, comercio y capacitación de calidad, que respondan a las necesidades y demandas de los habitantes, particularmente de los sectores excluidos, para impulsar oportunidades de participación de la juventud y mujeres, en el desarrollo económico y local. (Muñoz, 2014)

Es fundamental crear vínculos interinstitucionales, para la implementación de fuentes de empleo sostenibles mediante la creación y fortalecimiento de las microempresas, en coordinación con los sectores público y privado. Todo esto orientado a atender las necesidades básicas de la población, para garantizar una mejor calidad de vida, que permita impulsar el desarrollo social mediante la participación activa de los ciudadanos, instituciones y organizaciones de la Región Central, para lograr la equidad e igualdad.

Finalmente, fomentar las oportunidades, capacidades y organizaciones mediante el desarrollo de la microempresa es vital, para estimular las fuentes de empleo y crecimiento económico. Esto enfocado al acceso a créditos productivos para el desarrollo de proyectos microempresariales, de acuerdo a los recursos disponibles en la región y principalmente, una adecuada atracción de inversión para incentivar el emprendimiento, de manera eficiente y transparente. (Muñoz, 2014)

Hoy en día, hablar de la sociedad del conocimiento significa, estar al día con una de las discusiones estelares que se realizan en las ciencias sociales, que de alguna manera resume las transformaciones producidas en la sociedad. Se trata de un concepto que resume los cambios que se están produciendo en la sociedad moderna y sirve para el análisis de estas transformaciones, la caracterización de la sociedad del conocimiento, sus orígenes e interrelaciones y su tránsito hacia lo que se denomina como nueva economía, lo que quiere decir es, que no solamente se producen bienes que buscan una renta, sino también ideas que permiten, a la luz de este nuevo conocimiento e innovación, transformar las actividades productivas para alcanzar el desarrollo económico, superando los problemas que enfrentan las microempresas.

El conocimiento y la innovación tecnológica cumplen con un papel fundamental, en las actividades que realizan los diferentes agentes económicos en la economía y en el desarrollo de las naciones. Si bien hoy se habla de globalización del conocimiento, esto no ocurre en la realidad, a pesar de que la mayoría de los países cuentan con una economía de libre mercado abierta al mundo. Dado que las tecnologías de la información y las comunicaciones no son bienes públicos, su acceso es limitado y no tienen la universalidad que se propaga, por lo que

se producen altos niveles de dependencia, los cuales obligan a los países menos desarrollados y por ende, a muchos microempresarios, a reorientar sus esfuerzos hacia la innovación. El conocimiento económico y la innovación tecnológica juegan un papel fundamental en la política económica que busca el desarrollo y su globalización es considerada, una de las manifestaciones de la nueva economía, basada en el conocimiento, en la cual estaría inmersa la denominada sociedad y cuyo motor lo constituyen las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC). (Terán, 2018)

El desarrollo científico-tecnológico, en razón de que no es tratado como bien público, debe enfocarse en términos del desarrollo de los países, pero por la vía de la creación y apropiación de conocimiento, en la medida de sus necesidades y nunca con la idea de cerrar la brecha en relación con los países desarrollados; sin embargo, el conocimiento científico-tecnológico, y en especial el tecnológico, sí debe considerarse un bien público, cuando es susceptible de universalización, esto es, cuando cumple con las condiciones básicas de libre acceso, circulación sin restricciones y difusión en todos los niveles, en beneficio de la sociedad y como motor del crecimiento económico.

La nueva economía que permita un crecimiento económico, como una vía para el progreso, no será exclusivamente la gran empresa, sino un nuevo actor social que constituyen los emprendedores, los nuevos agentes económicos que conduzcan la actividad empresarial, más cuando la microempresa ha ejercido un impacto significativo en el desarrollo económico del país. Por ello, las microfinanzas conforman un sector reconocido por instituciones nacionales y organismos internacionales, lo cual será posible incorporando las TIC, que facilitan las comunicaciones, el control y la velocidad de los procesos.

Existen importantes avances en la utilización de las tecnologías de conectividad y telecomunicaciones; sin embargo, el desafío es acortar la brecha tecnológica, profundizar los incentivos al emprendimiento como un factor fundamental, para alcanzar el desarrollo económico aprovechando el conocimiento y el talento humanos, con la finalidad de lograr una sociedad más equitativa y menos dependiente de los países desarrollados. (Terán, 2018).

De esta manera, el tema del desarrollo microempresarial de la Región Central es de suma importancia, para este trabajo de graduación, ya que se requiere un buen fortalecimiento de las microempresas en todos los sectores importantes: tecnología, acceso a créditos, empleo y crecimiento económico, de manera que logren una buena inserción en la sociedad del conocimiento.

Con base en lo mencionado en párrafos anteriores, en este trabajo de graduación se considera necesario realizar un estudio y análisis de los **“Lineamientos para el desarrollo microempresarial en la Región Central a partir de la sociedad del conocimiento”**, en donde el Estado actúe con nuevas estrategias, pero sin suplantar las fuerzas del mercado, en donde el impacto de la sociedad del conocimiento sea más eficaz y equitativo para las microempresas.

### 1.3 Planteamiento del problema

En la llamada ‘Era de la globalización’, el tema de la inserción de las microempresas en el desarrollo del país es de suma importancia, ya que estas contribuyen en cuanto al crecimiento económico y son generadoras de fuentes de empleo.

La evidencia internacional (Zevallos, 2003; Obando, Rojas, Zevallos, 2008) muestra que las empresas de menor tamaño (microempresas) por lo general no adoptan innovaciones, o bien si lo hacen, no son plenamente conscientes de ello. Existe alrededor de esta escasez de innovación, la percepción de que innovar es costoso y requiere de conocimientos técnicos avanzados, aunque también se observa que existe poco acceso a información sobre innovaciones y, de alguna forma, estas empresas viven en un entorno poco abierto al cambio.

Lo anterior parte de la creencia generalizada de que la innovación se encuentra, fundamentalmente, referida a la tecnología y que ella se adopta en el producto. Sin embargo, no se considera que el grueso de la innovación en la región latinoamericana sea tecnológica, sino más bien, en procesos y/o modelos de gestión (Obando, Rojas, Zevallos, 2008). Esta es la denominada innovación social, que ha venido cobrando fuerza en el mundo en los últimos años, principalmente en América Latina. Esos son ámbitos centrales del negocio, en donde la microempresa tiene grandes oportunidades de innovar y mejorar su productividad. De ahí la importancia de visionar, que la innovación también es accesible a las empresas de menor tamaño, razón por la cual se menciona, que innovar en la microempresa no es imposible ni necesariamente costoso, sino más bien accesible y necesario, pero diferente.

Otro aspecto importante de mencionar es, que el tema del desarrollo económico de las microempresas, aparte de ser un factor económico, debe tener una elevada capacidad de transformación de las condiciones determinantes, en lo institucional y lo material, de la vida económica, social y cultural del país. Según Patricia Castillo Martín (2011) se entienden por “desarrollo” solo aquellos cambios en la vida económica, que no le son forzados de afuera sino que surgen de dentro, de su propia iniciativa. Si sucede que estos cambios no se producen en la misma esfera económica, y que el fenómeno llamado desarrollo económico tiene su base sencillamente en el hecho de que los datos cambian y que la economía se adapta a ellos, entonces no se debería hablar de desarrollo económico, porque no provoca fenómenos cualitativamente nuevos, sino solo procesos de adaptación, de la misma calidad que los cambios en los datos naturales.

El desarrollo económico se define, como el proceso en virtud del cual la renta real *per cápita* de un país, aumenta durante un largo período. En otros términos, el desarrollo es un proceso integral, socioeconómico, que implica la expansión continua del potencial económico, el autosostenimiento de esa expansión, en el mejoramiento total de la sociedad. También se conoce como proceso de transformación de la sociedad o proceso de incrementos sucesivos en las condiciones de vida, de todas las personas o familias de un país o comunidad.

El desarrollo conjuga la capacidad de crecimiento con la capacidad de transformación de la base económica y con la capacidad de absorción social de los frutos del crecimiento. Además, implica una elevación sostenida del ingreso real por habitante, un mejoramiento de las

condiciones de vida y de trabajo, una composición equilibrada de la actividad económica, una difusión generalizada de los beneficios del progreso entre toda la población, una efectiva autonomía nacional de las decisiones que afectan fundamentalmente el curso y el nivel de la economía, una elevada capacidad de transformación de las condiciones determinantes, en lo institucional y lo material, de la vida económica, social y cultural del país, una aptitud de la sociedad para el disfrute pleno de los dones económicos y culturales, que en esencia constituyen la denominada calidad de vida. (Revista Internacional, 2011).

Ante esta visión se pretende analizar qué condiciones demandan las microempresas actualmente y en qué aspectos es necesario intervenir para que las empresas logren insertarse en la sociedad del conocimiento, por lo tanto, surge la interrogante **¿Cómo lograr el desarrollo de las microempresas de la Región Central desde la sociedad del conocimiento?**

### 1.3.1 Preguntas de investigación

Como preguntas orientadoras o subproblemas se proponen las siguientes:

- 1- ¿Cuáles son las principales dimensiones de la sociedad del conocimiento en las microempresas?
- 2- ¿Cómo identificar las principales condiciones que demanda el desarrollo microempresarial de la Región Central, en financiamiento y capital humano, según la opinión de expertos?
- 3- ¿Cómo puede el desarrollo microempresarial de la Región Central insertarse en la sociedad del conocimiento?

### 1.4 Objetivos de la investigación

#### 1.4.1 Objetivo general

Analizar los componentes de la sociedad del conocimiento, con el propósito de generar lineamientos para el desarrollo microempresarial de la Región Central.

#### 1.4.2 Objetivos específicos

- 1- Conocer las principales dimensiones de la sociedad del conocimiento y su posibilidad de aplicarlas a las microempresas.
- 2- Identificar las principales condiciones que demanda el desarrollo microempresarial, en la Región Central, su financiamiento y capital humano según la opinión de expertos.
- 3- Valorar desde la sociedad del conocimiento, las condiciones del desarrollo microempresarial de la Región Central.

4-Establecer lineamientos que permitan el desarrollo microempresarial de la Región Central, desde la sociedad del conocimiento.

## CAPÍTULO II

## Marco teórico

La dinámica empresarial, en la que se desarrollan actualmente las empresas, es sumamente compleja, caracterizada principalmente por la velocidad con que transcurren las relaciones económicas, así como los exigentes cambios en cuanto a los gustos y preferencias de los consumidores, los cuales plantean a su vez la necesidad de que las empresas mejoren su desempeño, ya sea mediante cambios en sus fases productivas, o bien en sus productos. No obstante, dicho proceso no es sencillo y el camino en el caso costarricense no es fácil. (Joan Pamela, MIPYMES en Costa Rica)

El escenario mundial ha convergido en los últimos años en un interés creciente por las microempresas, las cuales impulsan la competitividad, el conocimiento e innovación, la adaptación y especialización flexible y ayudan a reducir la pobreza; panorama del que Costa Rica no escapa. En 2002, bajo la Ley N.º 8262 titulada: “Ley de Fortalecimiento de las Pequeñas y Medianas Empresas”, se crea un marco de fortalecimiento, redes y esfuerzos por parte del Ministerio de Economía, Industria y Comercio (MEIC), además de ministerios relacionados, cámaras empresariales, universidades e instituciones públicas y privadas de apoyo a las microempresas, incorporando también al Sistema de Banca para el Desarrollo (SBD), como un mecanismo de financiamiento propicio para estas.

El gobierno ha definido una estrategia para las microempresas titulada “Política pública de fomento a las Pymes y al emprendedurismo” (2010), para fortalecer la competitividad de estas por medio de la regionalización, basándose en principios como la integración, sostenibilidad, flexibilidad y participación y así incrementar la producción, democratizar la economía y aumentar el empleo formal (todos bajo el mismo nivel de importancia).

### 2.1 Principales dimensiones de la sociedad del conocimiento

Según la OEA (Organización de Estados Americanos), una sociedad del conocimiento se refiere al tipo de sociedad que se necesita para competir y tener éxito frente a los cambios económicos y políticos del mundo moderno. Asimismo, se refiere a la sociedad bien educada, y que se basa en el conocimiento de sus ciudadanos para impulsar la innovación, el espíritu empresarial y el dinamismo de su economía.

Según la UNESCO (2005), cada sociedad cuenta con sus propios puntos fuertes en materia de conocimiento. Por consiguiente, es necesario actuar para que los conocimientos, de que son ya depositarias las distintas sociedades, se articulen con las nuevas formas de elaboración, adquisición y difusión del saber, valorizadas por el modelo de la economía del conocimiento. La importancia de la educación y del espíritu crítico pone en relieve, que en la tarea de construir auténticas sociedades del conocimiento, las nuevas posibilidades ofrecidas por Internet o los instrumentos multimedia no deben fomentar el desinterés por otros instrumentos auténticos del conocimiento como la prensa, la radio, la televisión y, sobre todo la escuela. Antes que los ordenadores y el acceso a Internet, la mayoría de las poblaciones del mundo necesitan los libros, los manuales escolares y los maestros de que carecen.

Se puede percibir que, la noción de "**sociedad del conocimiento**" es conceptualizada como una innovación de las tecnologías de la información y las comunicaciones, donde el incremento en las transferencias de la información modificó, en muchos sentidos, la forma como se desarrollan muchas actividades en la sociedad moderna. (UNESCO, 2005)

Otro punto importante son las sociedades de la información, que emergen de la implantación de las tecnologías de información y comunicación (TIC), en la cotidianidad de las relaciones sociales, culturales y económicas en el seno de una comunidad, y de forma más amplia, eliminando las barreras del espacio y el tiempo en ellas, lo cual facilita una comunicación difundida.

La eficacia de estas nuevas tecnologías -actuando sobre elementos básicos de la persona como el habla, el recuerdo o el aprendizaje-, modifica en muchos sentidos la forma en la que es posible desarrollar variadas actividades propias de la sociedad moderna. (UNESCO, 2005)

La diferencia de la sociedad del conocimiento y la sociedad de la información es, que la información no es lo mismo que el conocimiento. Siendo la información un instrumento del conocimiento, se compone de hechos y sucesos, son aquellos elementos que obedecen principalmente a interés comercial. El conocimiento es aquel que puede ser comprendido por cualquier mente humana razonable, se define como la interpretación de dichos hechos dentro de un contexto, encaminada a alguna finalidad.

La sociedad del conocimiento está involucrada en las actividades económicas, sociales, y culturales. También es conocida como el recurso principal que se crea, comparte y utiliza para la prosperidad de sus miembros. Este concepto es el factor de la producción que dirige a la economía y desarrollo social (tiene valor). Por ello, es comprensible la evolución de la humanidad, a través de los avances en el ámbito. (UNESCO, 2005)

La noción de "sociedad del conocimiento" surgió en 1976 cuando Peter Drucker escribió el libro *La sociedad post-capitalista*, en donde destaca la necesidad, y su enfoque es bien claro, de generar una teoría económica de colocar el conocimiento en el centro de la producción de la riqueza, y a su vez señalaba, que lo más importante no era la cantidad del conocimiento, más bien su productividad. El libro es empleado particularmente en medios académicos como alternativa al concepto de "sociedad de la información". La UNESCO, en particular, ha adoptado la expresión "sociedad del conocimiento", o su variante "sociedades del saber", dentro de sus políticas institucionales. Ha desarrollado una reflexión en torno al tema, que busca incorporar una concepción más integral, no en relación únicamente con la dimensión económica.

La sociedad del conocimiento se considera como una nueva era, la cual promete cambios principalmente en instituciones educativas, que deben encontrar la forma de incorporar tecnologías en los procesos de enseñanza y aprendizaje, para lograr un nuevo conocimiento.

Para Drucker, las nuevas tecnologías de la información y la comunicación, que acompañan a la sociedad de la información y a la sociedad del conocimiento, están transformando radicalmente las economías, los mercados y la estructura de la industria, los productos y

servicios, los puestos de trabajo y los mercados laborales. El impacto es mayor, según él, en la sociedad y la política, en conjunto, en la manera que el ser humano ve el mundo y a sí mismo.

Drucker señalaba, que lo más importante no era la cantidad de conocimiento, sino su productividad. En este sentido, reclamaba para una futura sociedad, para una sociedad de la información en la que el recurso básico sería el saber, que la voluntad de aplicar conocimiento para generar más conocimiento debía basarse, en un elevado esfuerzo de sistematización y organización.

La ambición de edificar sociedades del conocimiento se basa en la convicción de que este, por ser fuente de autonomía y de creación de capacidades, puede ser un instrumento decisivo del desarrollo. En efecto, en las economías basadas en el conocimiento, el capital humano se convierte en la fuente principal de ingresos. Además, se ha visto que el conocimiento es también la clave de una concepción amplia del desarrollo, ya se trate del desarrollo humano o del desarrollo sostenible. El auge de las sociedades del conocimiento en el planeta representaría, por lo tanto, una oportunidad única para que los países menos adelantados recuperasen su retraso con respecto a los industrializados, aprovechando la difusión generalizada del saber. (Drucker, 1976).

## 2.2 Teoría del capital humano

La teoría del capital humano considera el trabajo humano, como un medio para la producción de bienes y servicios, mediante la distribución de las fuerzas productivas. De tal forma, ya no se considera el trabajo del individuo de manera equilibrada, sino más bien, potencializa la diferenciación de la persona en el mecanismo del sistema económico como sujeto individual, y adiciona, como ejes sustantivos para el desarrollo económico, a las instituciones sociales, elementos colaboradores para el crecimiento económico al que aspira una nación.

Con Solow (1957) se inicia la estructura teórica, que da relevancia al ser humano como componente fundamental en el desarrollo productivo de la industria, al mismo tiempo que en el crecimiento económico. En el modelo de Solow, la acumulación de conocimiento para el crecimiento económico cumple con dos funciones diferentes. Primero, el progreso tecnológico puede ayudar a explicar el “residual de Solow” y segundo, el progreso tecnológico permite que la formación de capital continúe creciendo. (Cardona et al., 2004:16).

Siguiendo la misma línea de trabajo de Solow (1957), Denison (1962) estudió el crecimiento económico de Estados Unidos y llegó a la conclusión, de que en el periodo de 1929 a 1957, el aumento de la educación elevó la calidad de la fuerza de trabajo.

En los avances teóricos de Solow (1957) y Denison (1962), Schultz (1961) avanzó en la aseveración y le asignó un nombre a la teoría encontrada: capital humano. Le siguieron Becker (1964) y Mincer (1974), siendo estos los tres autores más relevantes en el trabajo de la educación y la experiencia como formas de capital humano. La teoría del capital humano

se fortalece a partir de la posguerra, especialmente ahondan en su estudio los neoclásicos norteamericanos.

Para Schultz (1961), uno de los primeros teóricos en referirse al término de capital humano, aplicar este concepto a las personas es reducir, la esencia del ser humano a una condición de mercancía, equivalente a la época ya superada de la esclavitud. Asimismo, Shaffer (1961) manifestaba que el concepto de capital debe circunscribirse solo al ámbito físico, ya que de otra forma, podrían darse implicaciones perversas en el diseño de las políticas educativas. Por su parte, Becker (1962) definió el capital humano como la suma de las inversiones en educación, formación en el trabajo, emigración, que rinde como consecuencia un aumento en la productividad de los trabajadores. Sin embargo, los desarrollos posteriores incluyen en el capital humano otros factores como salud, alimentación y educación, lo cual ha permitido dar al concepto una perspectiva más social.

Por otra parte, Schultz (1983) estableció cinco categorías fundamentales, de las actividades que tienden a incrementar el capital humano:

- Los servicios de salud ampliamente concebidos, como la expectativa de vida, la fuerza vital, la resistencia física, el vigor.
- La formación profesional.
- La educación organizada en tres niveles: primario, secundario y superior.
- Los programas de estudio para adultos, no organizados por las empresas (capacitación).
- Las migraciones internas familiares o personales, que sirven para ajustarse a las cambiantes oportunidades de empleo.

Lo que indica Schultz, es que la adquisición de los elementos educativos, que permiten el aprendizaje complejo en grados crecientes, es el punto de partida de un proceso de acumulación de capital humano, donde la complejidad de los conocimientos y destrezas necesarios evolucionan, de acuerdo con los progresos tecnológicos.

Para la OIT (2004), la teoría del capital humano y los posteriores estudios que se han realizado, han demostrado que la educación es un bien imprescindible para el individuo y para la sociedad en su conjunto, ya que amplía las posibilidades de acción y elección de los individuos y de la sociedad en general. El capital humano, en la medida que es un potencial económico que se encuentra depositado en las capacidades de las personas para realizar actos económicos, está fuertemente influenciado por las características económicas del entorno de la persona y en el mercado específico, en el que esta se desenvuelve.

Cabe señalar que un incremento de capital humano por efecto de la educación, no se traduce en forma inmediata en un aumento en la productividad y en la competitividad de la mano de obra, a menos que el sistema productivo utilice de forma eficiente ese capital humano. Por ello, es necesario que los individuos reciban una formación con bases sólidas de conocimientos, que les permitan ser emprendedores y capaces de ir modificando las dinámicas de demanda de capital humano y las dinámicas empresariales.

En resumen, se puede considerar que el capital humano es la acumulación de inversiones anteriores en educación, formación en el trabajo, salud y otros factores que permiten aumentar la productividad. Por lo tanto, deben tomarse en cuenta todos los atributos humanos, no sólo en cuanto a educación, sino también el grado en el cual, una persona es capaz de poner en acción productiva un amplio rango de habilidades y capacidades, entendiendo por capacidad la potencia para el desarrollo de los procesos mentales superiores (memoria, pensamiento y lenguaje). Por habilidad se entiende la forma como se operacionalizan los procesos mentales superiores, los cuales se manifiestan en las diferentes formas de conocimiento acumuladas, que permiten a su poseedor, desarrollar eficazmente diversas actividades para lograr el crecimiento de la productividad y el mejoramiento económico; entendiendo por económico todas aquellas actividades que pueden crear ingresos o bienestar. Becker (1983).

### **2.3 La sociedad del conocimiento y de la información en la vida cotidiana**

La sociedad de la información facilita, las actividades de millones de individuos en todo el mundo, pues ofrece soluciones a problemas de distinta naturaleza (cotidianos, académicos, culturales, sociales, económicos, etc.) por medio de la creación, acceso, manejo e intercambio de contenido electrónico. Sobre este tema, en la actualidad se manejan distintas definiciones, por ejemplo, Méndez, Figueredo, Goyo y Chirinos (2013) señalan: “La sociedad de la información la suscriben las tecnologías de la información y de la comunicación, las cuales juegan un rol importante ante las nuevas realidades que viven las instituciones universitarias en lo concerniente a las actividades de docencia, extensión, investigación y gestión; (y) con relación a su posibilidad y capacidad de almacenar, transformar, acceder y difundir información, donde el talento humano es factor fundamental, para el cual se deben promover procesos de aprendizaje permanente que permitan modificar los hábitos de trabajo y conduzcan a enfrentar con éxito los desafíos presentes y futuros” (p.74).

Se puede afirmar, que la sociedad de la información ha ocasionado una dependencia tecnológica en las personas, las cuales han transformado su naturaleza y ha provocado una fuerte subordinación, así como un cambio de hábitos en la vida diaria del ser humano. Esto ha derivado en la aparición de una nueva cultura informática, que no respeta fronteras y conduce a un mundo diferente e informado, con la incorporación de las TIC y su principal insumo: la información, integrada a la vida cotidiana y generadora de poder. Sin duda, con la llegada de la sociedad de la información se ha empezado a vivir una nueva época en la historia contemporánea, la cual ha estado caracterizada por la acelerada evolución tecnológica y por el incremento exponencial en los niveles de información generada y difundida a través de las TIC. Este auge se ha convertido en una parte relevante en la vida de las personas, lo que supone una transformación en todos los ámbitos de la actividad humana. (Pérez, 2018).

Por su parte, Pescador (2014) afirma que “la sociedad del conocimiento, entre varias alternativas, se puede caracterizar como aquella sociedad que cuenta con las capacidades para convertir el conocimiento en herramienta central para su propio beneficio” (p. 6).

Es posible afirmar, que la característica principal de este concepto es la construcción del saber como un medio de desarrollo, con el objetivo de producir conocimiento con un amplio sentido social. En otras palabras, el conocimiento en los tiempos actuales no se puede limitar únicamente al ámbito académico, pues todos los contextos elementales de una sociedad están involucrados, lo que implica un cambio en el alcance del saber.

Con base en lo anterior, la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) presenta perspectivas del escenario que estarán enfrentando los jóvenes en 2050, entre las que destaca la necesidad de prepararlos para la vida en las ciudades. De acuerdo con esta proyección, 9 de cada 10 jóvenes vivirán en urbes y enfrentarán los retos propios de ese estilo de vida, los cuales se relacionan con la disponibilidad y cuidado del agua, la movilidad, el urbanismo y la comunicación, por citar algunos (OCDE, 2016).

Asimismo, Mansell y Tremblay (2013) consideran que la sociedad de la información es el fundamento de la sociedad del conocimiento, mientras que Araiza (2012) apunta a que sobre ambos conceptos se deben hacer algunas precisiones:

*Primero, a veces son utilizados como sinónimos, pero no lo son aunque están íntimamente ligados y por ello son tratados conjuntamente. Segundo, existe una convención que señala que la sociedad de la información es condición de la sociedad del conocimiento, que la primera tiene más que ver con la innovación tecnológica y la segunda con una dimensión más amplia de transformación social, cultural, económica y política; o, dicho de otra manera, que la sociedad de la información es una etapa previa de este nuevo tipo de sociedad que nos llevará finalmente a la etapa del conocimiento (p. 36).*

En otras palabras, la fabricación e introducción acelerada de nuevas tecnologías informáticas, y sus alcances en el mundo actual, crean las condiciones para que las sociedades de la información y del conocimiento obliguen a los gobiernos, empresas y universidades, a tomar medidas para promover la incorporación del conocimiento en la producción. En los procesos administrativos, así como en la prestación de servicios públicos, dentro de la sociedad del conocimiento se considera la innovación como factor esencial para la hegemonía del sistema económico, pues es el elemento principal para brindar solución a problemáticas y exigencias de la sociedad actual. El conocimiento, en pocas palabras, es el motor principal para impulsar la innovación. (Mercado, 2018).

En efecto, en el contexto de la sociedad del conocimiento, el desarrollo de la ciencia, la investigación, la educación, la tecnología y la cultura avanzan hacia un proceso de mejora continua, para crear escenarios capaces de enfrentar el crecimiento económico y global, piezas fundamentales en el progreso socioeconómico. La sociedad de la información, vinculada con la innovación educativa tecnológica, se caracteriza por el uso de las TIC para acceder y manipular grandes cantidades de información, lo que contribuye a potenciar la construcción y el desarrollo de conocimientos. En la actualidad, la innovación ha facilitado el acceso a un gran caudal de información a través del Internet, de enriquecimiento y consolidación de la sociedad del conocimiento. En este sentido, la innovación en las instituciones educativas, especialmente en las universidades, no se produce de forma aislada, sino que se concreta a través de un equipo multidisciplinario y se desarrolla de

manera colegiada, para llevar a cabo una planeación integral, con propuestas creativas. (Mercado, 2018).

Con base en lo anterior, se puede señalar que aunque las universidades están comprometidas con la sociedad, aún se requieren herramientas educativas tecnológicas innovadoras para facilitar el aprendizaje en los alumnos. La innovación educativa, por tanto, debe promover una mejora continua en los procesos formativos, lo cual se logra promoviendo el interés de los alumnos, de modo que se consigan mejores resultados, no solo en su rendimiento educativo, sino principalmente en la construcción del saber de las distintas áreas del conocimiento, mediante la incorporación de tecnologías digitales.

La generación de conocimiento, en síntesis, es fundamental para el desarrollo y transformación de la sociedad actual, al convertirse en una prioridad implícita de un modelo de educación integral, en el cual el alumno es protagonista de su propio aprendizaje. Esto debe interpretarse como un reclamo de la sociedad, por personas bien formadas que generen y promuevan la investigación. (Mercado, 2018).

## **2.4 Innovación y tecnología en el emprendimiento**

Los constantes retos económicos y competitivos, en cada uno de los países, representan todo un desafío por cumplir. Una herramienta que ha venido a revolucionar el manejo de la información y a ayudar con el cumplimiento de los objetivos establecidos en distintas áreas, es la tecnología. La tecnología a través de la digitalización y una mejora de procesos, permite obtener ahorros en costos y tiempo.

Debido a que el manejo de un recurso de este tipo, requiere ser gestionado adecuadamente mediante estándares de calidad, y constantes actualizaciones, los gobiernos han creado entes reguladores que se encargan de guiar e impulsar la tecnología, en cada uno de sus países.

En Costa Rica, por ejemplo, se cuenta con el Ministerio de Ciencia, Tecnología y Telecomunicaciones (MICITT), el cual se encarga de potenciar, los recursos tecnológicos y los canales de comunicación, a fin de aumentar su eficiencia en el país. Sus actividades pueden englobarse en tres grandes áreas de trabajo. Al respecto se profundizará un poco sobre su metodología de desarrollo. (Chavarría, 2018)

Primeramente, se cuenta con el aspecto de innovación, el cual, como piedra angular del desarrollo tecnológico, permite a la tecnología incursionar en nuevos ámbitos y a las empresas generar nuevos productos y estrategias de negocio. Con el fin de promover dicha actividad, el MICITT ajusta una serie de actividades que contemplan la capacitación y la colocación de información, al público relacionado, acerca de cómo enfrentarse al reto de innovar y hacerlo adecuadamente, por ejemplo, brinda información sobre marcos jurídicos de cómo validar si una idea es existente, y cuáles son las posibles formas de proteger dicha invención.

Se busca aumentar el nivel de participación de los emprendimientos y para ello existe una serie de programas que apoyan al pequeño emprendedor y lo guían a través de un proceso

de consolidación y estabilidad empresarial, en donde se analizan aspectos y opciones financieras como lo son las incubadoras de negocios, que permiten saber cómo conseguir financiamiento y todos los procesos y documentos necesarios para inscribir la idea. (Chavarría, 2018).

Aunado a lo anterior, se realizan constantes eventos, como capacitaciones, reuniones y actividades, que promueven el conocimiento relacionado con la transformación digital de las empresas y la potenciación de Costa Rica mediante la innovación tecnológica.

Actualmente, se cuenta con el uso de las tecnologías digitales y existe una serie de laboratorios ubicados en puntos estratégicos, equipados con los dispositivos de última tecnología, los cuales facilitan brindar una serie de servicios, que permiten a la población familiarizarse y actualizarse en temas de actualidad, como el uso del Internet, aplicaciones, correo electrónico, videoconferencias, entre otros. Esta distribución busca promover el acceso de los ciudadanos a numerosas fuentes de información nacional e internacional, así como a servicios relacionados con las tecnologías de información, que faciliten su labor cotidiana y disminuyan la brecha digital. (Chavarría, 2018).

Estos centros tecnológicos, adicionalmente, buscan aumentar las habilidades de los estudiantes -futuros trabajadores- en el buen y sano uso de las computadoras, Internet y correo electrónico; producir contenidos de interés local que fomenten actividades como el turismo, la agricultura y la inversión empresarial, entre otras; construir instancias de promoción local, que fomenten el desarrollo de comunidades virtuales y desarrollar mediante los CECI (Centros Comunitarios Inteligentes), actividades articuladas en ejes estratégicos como:

- Reducción de la brecha digital.
- Herramientas para la transferencia del conocimiento.
- Mecanismos para la universalización del acceso.
- Medios para la expansión de una cultura digital.
- Elementos para la inserción en la Sociedad de la Información y el Conocimiento.
- Instrumentos para la construcción de una Costa Rica inteligente.

Finalmente, la telecomunicación como recurso y herramienta potenciadora del desarrollo humano sostenible es sumamente útil, administrando toda la estructura de comunicación respecto al nivel del espectro e infraestructura adecuada, para la cual las empresas de telecomunicaciones puedan desenvolverse adecuadamente en la industria.

En síntesis, mantener un organismo que permita gestionar adecuadamente los recursos tecnológicos, así como las empresas que los utilizan adecuadamente, permitiría potenciar la economía del país, a una competitividad más orientada al conocimiento. (Chavarría, 2018).

## 2.5 Microempresas

Una microempresa es una empresa de tamaño pequeño, su definición varía de acuerdo con cada país, aunque en general, puede decirse que una microempresa cuenta con un máximo de diez empleados y una facturación limitada y además, el dueño de la microempresa suele trabajar en ella. La creación de una microempresa puede ser el primer paso de un emprendedor a la hora de organizar un proyecto y llevarlo adelante. Al formalizar su actividad a través de una empresa, el emprendedor cuenta con la posibilidad de acceder al crédito, contar con aportes jubilatorios y disponer de una obra social, entre otros.

Es importante destacar el hecho, de que dentro del sector de la microempresa se encuentra lo que se da en llamar microemprendimiento, que no es más que la puesta en marcha de un negocio de aquella tipología, donde el propio emprendedor es el dueño y administrador y en el que, además de haber llevado a cabo una baja inversión, no tiene empleados. El propietario, e incluso sus familiares, son los que ponen en pie y desarrollan aquella empresa.

En este sentido, bajo dicha denominación se encontrarían a su vez tres tipos diferentes de microemprendimiento: el de expansión, el de transformación y el de supervivencia.

La microempresa puede enmarcarse dentro de las pequeñas y medianas empresas (PYMES) se trata de compañías que no tienen una incidencia significativa en el mercado (no vende en grandes volúmenes) y cuyas actividades no requieren de grandes sumas de capital (en cambio, predomina la mano de obra).

Una de las principales ventajas que posee una microempresa, sin duda alguna, es su flexibilidad, cualidad que le permite, no solo que no cuente con una estructura rígida que impida el acometer decisiones y acciones rápidamente, sino también que se adapte perfectamente al mercado y a las tendencias de este. No obstante, también tiene sus inconvenientes. En concreto, entre los más destacables se encuentran el hecho de que esté limitada a un mercado muy reducido, ya que no cuenta con los recursos humanos ni materiales, para poder llevar a cabo una gran producción. De la misma forma, también cabe mencionar, que la falta de financiación es otra de sus desventajas, lo que trae consigo que no pueda invertir suficiente en tecnología, ni en desarrollarse ampliamente para poder llegar a unos objetivos mucho más altos.

Más allá de que la característica principal de las microempresas es su tamaño limitado, este tipo de empresas es de gran importancia en la vida económica de un país, en especial para los sectores más vulnerables desde el punto de vista económico. Esto ocurre ya que la microempresa puede ser una salida laboral para un desempleado o un ama de casa. La elaboración de artesanías, la gastronomía a pequeña escala y la consultoría profesional son algunos de los campos más usuales en el desarrollo de microempresas. Con el tiempo, una microempresa exitosa puede convertirse en una PYME de mayor amplitud.

Actualmente, la labor que llevan a cabo las microempresas es de indiscutible relevancia, no solo tomando en cuenta su contribución a la generación de empleo, sino también considerando su participación en el desarrollo socioeconómico, de las zonas en donde se ubican. Okpara y Wynn (2007) afirman que los pequeños negocios son considerados como

la fuerza impulsora del crecimiento económico, la generación de empleo y la reducción de la pobreza en los países en desarrollo. En términos económicos, cuando un empresario de la micro o pequeña empresa crece, genera más empleo porque demanda mayor cantidad de mano de obra. Además, sus ventas se incrementan y logra con esto mayores beneficios, lo cual contribuye, en mayor medida, a la formación del producto bruto interno (Okpara & Wynn, 2007).

Sin embargo, las microempresas enfrentan una serie de obstáculos que limitan su supervivencia a largo plazo y desarrollo. Estudios previos indican que la tasa de mortalidad de los pequeños negocios es mayor en los países en desarrollo que en los países desarrollados (Arinaitwe, 2006). Además, las pequeñas empresas deben desarrollar estrategias específicas de corto y largo plazo, para salvaguardarse de la mortalidad, dado que iniciar una pequeña empresa involucra un nivel de riesgo y sus probabilidades de perdurar más de cinco años son bajas (Sausser, 2005).

Si bien las microempresas representan un papel muy importante en la economía, en Costa Rica el terreno donde se desarrollan todavía es muy frágil, se requiere identificar los factores que limitan su crecimiento y desarrollo, con el objetivo de incrementar sus probabilidades de éxito, disminuir las tasas de mortalidad de estas empresas y aumentar sus posibilidades de supervivencia y extensión en el largo plazo.

Las microempresas son actores importantes en el desarrollo productivo de los países de América Latina, por su contribución a la generación de empleo, su participación en el número total de empresas y, en menor medida, por su peso en el producto interno bruto, su producción está mayormente vinculada con el mercado interno, por lo que una parte significativa de la población y de la economía de la región dependen de su actividad. Al mismo tiempo, a diferencia de lo que ocurre en los países más desarrollados, la participación de las microempresas en las exportaciones es bastante reducida, como resultado de un escaso desempeño en términos de competitividad, que también se expresa en la marcada brecha de productividad, respecto de las grandes empresas.

La importancia de la microempresa se evidencia desde distintos ángulos, en primer lugar, es una de las principales fuentes de empleo; es interesante como herramienta de promoción de empleo en la medida en que solo exige una inversión inicial y permite el acceso a estratos de bajos recursos. En segundo lugar, puede potencialmente constituirse en apoyo importante a la gran empresa resolviendo algunos cuellos de botella en la producción. Con ello se da oportunidad a que personas sin empleo y de bajos recursos económicos puedan generar su propio empleo, y así contribuyan con la producción de la gran empresa. Se promueven las pequeñas empresas porque generan empleo e innovación, brindando capacitación, fuente de crédito y normas promotoras. (Tello, 2014)

Todo parece indicar que la reciente revolución científico-tecnológica, que está viviendo el mundo entero, potenciará aún más las pequeñas unidades productivas en la medida que las nuevas tecnologías facilitan elevar la productividad desde el punto de vista personal o familiar. La rapidez de la comunicación favorece la distribución con menos costo, los elevados índices de escolaridad nivelan la mano de obra y la califican en un horizonte laboral más integrado.

Detrás del problema de la informalidad de la microempresa, es posible identificar varios problemas secundarios, que no por ser secundarios son menos importantes: ineficacia de los instrumentos de formalización para el desarrollo y la competitividad; ineficacia del acceso a las compras del Estado; restricción del crédito en la microempresa; carencia de innovación y de servicios tecnológicos a favor de las microempresas; poco uso de técnicas de gestión debido a la escasa preparación de los microempresarios; restricción del acceso al mercado, tanto de productos finales como de factores de producción, entre otros.

Con respecto a la innovación y servicios tecnológicos, estos aún están muy atrasados; basta conocer la realidad del microempresario: hay algunas empresas que aún no cuentan con Internet, ya que su presupuesto es insuficiente para pagar por dicho servicio, las microempresas no invierten en investigación, ni mucho menos en innovación y las dejan de lado. Sin embargo, el Estado promueve mecanismos de apoyo a los emprendimientos innovadores, mediante el cofinanciamiento de actividades para la creación, desarrollo y consolidación de emprendimientos dinámicos y de alto impacto, los cuales deben tener un enfoque que los oriente hacia el desarrollo nacional, la internacionalización y la permanente innovación. (Tello, 2014)

Las microempresas contribuyen al sector de la economía, sobre el que debería centrarse la atención del Gobierno, destinando esfuerzos y recursos para revertir los obstáculos o carencias que padecen. La estrategia del desarrollo empresarial debe ser la parte central de toda política económica y debe además ser consistente con una estrategia macroeconómica orientada al crecimiento y como elemento clave para la sustentabilidad de esta, para lo cual, será imprescindible la acción conjunta de cuatro actores claves: Gobierno, sector productivo, área del conocimiento (centros científicos, tecnológicos y académicos) y organizaciones representativas de la sociedad. (Tello, 2014)

Una estrategia de microempresa implica un proceso largo, el cual requiere de acciones sostenidas en el tiempo, con objetivos definidos y coherencia interna. La necesidad de implementar políticas específicas, tendentes al desarrollo de las microempresas, aparece mencionada hasta en los propios países de la OCDE.

Los países en desarrollo enfrentan el desafío de elevar rápidamente la competitividad de sus empresas, a los efectos de acompañar el esfuerzo para una mejor y más rápida inserción, dentro de las nuevas corrientes del comercio internacional. En el contexto actual, no solo las empresas que deciden encarar un proceso de internacionalización deben contar con estándares competitivos internacionalmente, sino también aquellas que enfrentan la competencia internacional en el mercado interno. Por lo tanto, el apoyo a la internacionalización de las empresas exige promover la adopción de estándares internacionales, por parte de las firmas y el apoyo a la actividad internacional de la microempresa. (Tello, 2014).

## **2.6 Modelos para el desarrollo de las microempresas**

Existen pocos estudios que traten sobre el crecimiento de las microempresas y de los factores que influyen sobre las decisiones acerca de su crecimiento (Perren, 1999). La mayoría de los estudios tienden a centrarse en la contribución de las empresas grandes y

consolidadas, más que en las de los pequeños negocios. De acuerdo con Perren (1999), son cuatro los factores que influyen en el desempeño de los empresarios de las microempresas: (a) el desarrollo, (b) la motivación por el crecimiento, (c) las habilidades gerenciales para lograr dicho crecimiento, y (d) el acceso a los recursos y la demanda de mercado.

Okpara y Wynn (2007) analizaron los determinantes de las restricciones para el crecimiento de los pequeños negocios. El estudio analiza el desarrollo de las microempresas, categorizando los problemas de las pequeñas empresas en administrativos, operativos, estratégicos y externos. Los problemas administrativos se centran en la estructura organizacional y en la habilidad para obtener y desarrollar los recursos necesarios, e incluyen temas relacionados con el personal, las finanzas y la gerencia del negocio. Los problemas operativos tratan acerca de repartir los recursos de una manera eficiente y son más comunes en las áreas funcionales de una empresa, como por ejemplo: *marketing*, operaciones y logística. Los problemas estratégicos abarcan la habilidad de los pequeños empresarios, para ajustar sus productos o servicios a la demanda externa (Harris & Gibson, 2006). Los problemas externos incluyen temas de infraestructura, corrupción, tecnología y baja demanda.

El modelo de Ansoff (1965) también categoriza los problemas de las microempresas en administrativos, operativos y estratégicos. Considera que las decisiones operativas suelen absorber la mayor parte de la atención de la empresa y el objetivo es maximizar la rentabilidad de las operaciones en curso; abarcan temas como la fijación de precios, el establecimiento de estrategias de *marketing*, programa de producción y niveles de inventarios, así como decidir sobre los gastos relativos a favor de la investigación y el desarrollo, *marketing* y operaciones. Las decisiones estratégicas se ocupan en asegurar que los productos de la empresa y los mercados estén bien escogidos, que exista la demanda suficiente y que la empresa sea capaz de generar una porción de la demanda. Ansoff (1965) formula preguntas concretas para los problemas estratégicos: ¿Cuáles son los objetivos de la empresa?, ¿en qué áreas debe buscar la empresa la diversificación?, ¿con cuánto vigor debe realizarse esta diversificación?, ¿cómo debe la empresa desarrollar y explotar su posición actual de mercado-producto? El objetivo es producir un patrón de asignación de recursos, que ofrezca las mejores posibilidades para alcanzar los objetivos de la empresa. Finalmente, las decisiones administrativas se relacionan con la estructuración de los recursos de la empresa y deben proporcionar el clima necesario para cumplir con las funciones estratégicas. Incluyen temas relacionados con la organización, la estructuración de las relaciones de autoridad y responsabilidad, los flujos de trabajo y de información, los canales de distribución y la ubicación de las instalaciones, la capacitación y el desarrollo del personal, la financiación y la adquisición de infraestructura (Ansoff, 1965).

Por su parte, Covin y Slevin (1991) analizan la contribución del espíritu empresarial en el desempeño de la empresa y articulan las condiciones en que esta contribución puede materializarse, basándose en cuatro aspectos: (a) la naturaleza del comportamiento empresarial, (b) el locus del espíritu empresarial, (c) la redundancia en algunas construcciones en el modelo, y (d) la naturaleza del vínculo entre la postura empresarial y el rendimiento. El modelo de Covin y Slevin (1991) alude a la intensidad de la iniciativa empresarial y sugiere que: (a) un mayor espíritu empresarial está asociado positivamente

con los resultados financieros de la compañía; (b) la postura empresarial está claramente relacionada con la sofisticación tecnológica del entorno; (c) la postura empresarial es más positiva en relación con el rendimiento de la empresa ubicada entre las de tecnología avanzada que con aquella inserta entre las empresas tecnológicamente sencillas; (d) la postura empresarial está positivamente vinculada con el dinamismo del entorno; (e) la postura empresarial está positivamente asociada con la hostilidad del entorno; (f) la postura empresarial es más positiva en función del rendimiento de la empresa ubicada entre las empresas en entornos hostiles que la situada entre las empresas en entornos benignos; y (g) la postura empresarial es más positiva, en relación con el rendimiento de la empresa, rodeada de aquellas cuyas industrias están en sus primeras fases del ciclo de vida, que la ubicada entre las empresas cuyas industrias se encuentran en sus últimas fases del ciclo de vida (Covin & Slevin, 1991).

Ciertamente, existen bastantes críticas sobre la importancia de la microempresa en la economía y el desarrollo; desde el punto de vista economicista, hay quienes aseveran que la microempresa no es necesaria en la sociedad y en los sistemas productivos. No obstante, quienes afirman lo anterior, se olvidan de que la microempresa a pesar de su baja aportación en el producto interno bruto (PIB), participa activamente en la economía y el desarrollo de los países con la generación de empleo y cuenta con un alto potencial de inserción en el mercado por su característica flexibilidad, así como su capacidad de adaptarse al entorno inmediato.

La empresa juega un papel muy importante en el desarrollo, particularmente, la empresa de menor tamaño (microempresa) es reconocida por su potencial aportación al crecimiento y desarrollo en el territorio. De acuerdo con Johannison (1995, & Vázquez, 2005) “El surgimiento de empresarios y de pequeñas empresas se apoya en la existencia de redes personales, que permiten madurar el proyecto de empresa a partir de las informaciones que les proporcionan y comienzan su realización a través de la inclusión progresiva de personas de su confianza, de personas que los empresarios conocían antes de que la idea surgiera y se transformara en un proyecto”. Las microempresas pueden representar uno de los pilares del desarrollo, al ser una opción de generación de empleo e ingreso para la población; estas mismas teorías centran la atención en la importancia de redes y sistemas de microempresas locales, como una alternativa viable en el contexto actual de internalización de las economías. (Martínez, 2004).

De tal manera, el papel central de la microempresa podría conceptualizarse en función de la capacidad para generar espacios para el desarrollo y la viabilidad de la economía familiar; puesto que se reconoce la microempresa como una vía efectiva para el incremento del ingreso familiar, contribuyendo a mejorar la calidad de vida. (Díaz, 2010)

Estudios recientes (Ampudia, 2008; Martínez, 2004 y Mungaray, 2002) centran su atención en la microempresa como potencial instrumento del desarrollo. Estos autores justifican que la microempresa puede convertirse en parte de la estrategia de desarrollo y crecimiento de las regiones, dada su capacidad para generar empleo y riqueza. A partir de ello, el diseño de políticas territoriales ha cumplido el objetivo de impactar en las organizaciones microempresariales. Sin embargo, las políticas tienden a ser de corto alcance, al no

responder a las verdaderas necesidades del sector y con ello no reflejar los resultados implícitamente esperados. Se trata de políticas focalizadas desde las instituciones (reconociendo a la microempresa como estrategia de desarrollo social o económico) y no hacia el sector mismo (clasificándola a partir de sus características y necesidades). La microempresa juega un papel importante en la generación de empleo, así como en la contribución al PIB nacional. Estas microorganizaciones contribuyen a evitar que aumenten la pobreza y la indigencia, al promover diversas actividades económicas a bajos costos. Sin embargo, es la empresa menos apoyada, tanto por las instituciones gubernamentales como por las privadas.

Con el enfoque integral que se propone, podrá darse mayor valor al impacto de la microempresa sobre el territorio, a partir de lo que se pretende buscar la complementariedad entre organizaciones microempresariales, la sociedad y su entorno, que dé lugar a un tejido productivo más fuerte, así como a un sector microempresarial consolidado, que participe activamente en la búsqueda del desarrollo integral del territorio. Por otro lado, debido al tamaño de la microempresa y concentrando su importancia en el sector mismo, hoy en día, más que centrar la atención en los agentes y factores productivos, surge la necesidad de hacer énfasis en la dinámica relacional de actores, que tiene lugar en el territorio.

Esta dinámica determinará el funcionamiento, así como el potencial de desarrollo y la velocidad con la que podrán tener lugar cambios y avances (Martínez, 2004).

## **2.7 Las microempresas en la teoría del desarrollo**

Las nuevas formas de crecimiento, en las microempresas, ocasionan diversas concepciones de desarrollo que permiten diferenciarlas, con respecto a otras microempresas que se encuentran posicionadas en el mercado y cuya escala de crecimiento y volumen tiende a reflejarse en mayor proporción. Lo anterior es una realidad de la que las organizaciones no pueden escapar y se ven en la necesidad de convertir ese tipo de desestabilización, en una presión que genere ideas creativas para convertir las amenazas inminentes en oportunidades (Mendoza, Rodríguez, Vivas, 2008). En este sentido, es posible concebir la gran importancia en la economía empresarial de una región, en donde los protagonistas más importantes son las microempresas (Benito, 2009).

Dichas microempresas son consideradas unidades económicas, las cuales juegan un papel importante dentro de la economía, puesto que son el vínculo de desarrollo y realizan actividades productivas, que permiten el crecimiento de diferentes regiones; por lo tanto, mediante estas organizaciones se puede generar nuevas aportaciones y nuevos modelos empresariales que impulsen el desarrollo económico y social de las regiones. Estas actividades que desempeñan, están enfocadas en la venta de productos de poco valor agregado, a la comercialización de productos e insumos, o bien como prestadoras de servicios alimentarios, financieros, educativos o de alojamiento, contrarrestándose con cuestiones relacionadas con aspectos de solidaridad social, sin fines de lucro, que permitan crear un bienestar social. Todas estas microempresas se encargarán de dinamizar el

entorno y poderlo consolidar como aquel territorio que sea capaz de responder a las adversidades del entorno. (Rojas, Cardona, Gallego, 2017)

Entonces, se tiene a la capacidad creadora y organizativa con las que cuentan las microempresas, lo cual se consolida como una forma de manifestación de la capacidad creativa de las personas y de la sociedad que domina el entorno, lo cual, permite que estas personas puedan crear algo nuevo y original, enfocado en la satisfacción de necesidades de la región donde habitan. Esto puede traducirse como una de las principales actividades, que toda microempresa puede realizar para generar innovación, por medio de la creatividad poder contrarrestar las necesidades del entorno y crear condiciones de desarrollo local. (Rojas, Cardona, Gallego, 2017)

Por consiguiente, la formación de redes y sistemas flexibles de empresas, su desarrollo, la interacción con actores locales y las alianzas estratégicas, permitirán que los sistemas productivos generen economías de escala, tanto internas como externas, para la producción, la investigación y el desarrollo e innovación de nuevos productos.

Las microempresas poseen mayor representatividad por el dinamismo que establece la sociedad, por lo que para combatir la falta de oportunidades y el desempleo, la generación de empresas juega un papel sumamente importante en la atenuación de estos dos factores. Ante esto (Vázquez, 2000) hace referencia a la teoría del desarrollo endógeno, la cual posee mayores ventajas competitivas, donde la utilización y optimización de los recursos locales produce significativas implicaciones, para el mundo laboral y la generación de empleo.

La importancia de la microempresa se encuentra en la forma de actuar, de manera representativa en su región, transformando favorablemente su entorno, utilizando los métodos y herramientas, necesarios para generar oportunidades e innovar su entorno, con base en la participación de los recursos humanos, como lo menciona Sen (2001), quien propone un fuerte cambio en el desarrollo, centrándose en aspectos que se encuentran mucho más allá de la renta *per cápita* del territorio, ya que mediante esta herramienta, se puede hacer eficiente la realización de sus capacidades.

Sin embargo, lo realmente importante son el deseo y la capacidad de realizar las actividades y funciones por parte de las personas, por lo que los recursos materiales y humanos, así como la cultura de territorio, propician las capacidades de las personas para lograr el desarrollo económico. Ante esto, las alternativas de crecimiento que poseen las unidades económicas se ven reflejadas en la optimización de recursos, en la innovación, diversificación y en la utilización de medios eficaces del entorno, para poder ser introducidos a la organización por medio de una adaptación de factores, que propicien su estabilidad empresarial. (Rojas, Cardona, Gallego, 2017)

Señalando que las mayoría de las microempresas, son consideradas organizaciones dedicadas a la producción y comercialización de diversos productos, que se muestran como de bajo valor agregado, Ramírez (2010) menciona, que permanecer en el mercado mediante sus actividades es su único objetivo, y al considerar que estas actividades, no presentan mucha ventaja frente a las de las empresas grandes, necesitarían diversificar

sus productos con la generación de competitividad y productividad, solamente con los recursos que poseen, y asimismo, afrontar los retos y adversidades del entorno donde se encuentran. Es así, como se logra apreciar, el desempeño que pueden llevar a cabo las microempresas, en función de la existencia de empresas de mayor tamaño.

Por lo tanto, el proceso de desarrollo económico se maneja como una expresión enfocada en la regulación y capacidad de una sociedad económica innovadora, solidaria, reaccionaria y que pueda regularse por sí misma, caracterizado por la relación, vinculación y coordinación con diferentes actores locales, que intervengan como entidades de apoyo para poder generar una estabilidad económica. (Rojas, Cardona, Gallego, 2017)

Es así, como la concepción del desarrollo local parte, de todos aquellos principios determinantes de intercambios externos del mercado, relacionándose con cada uno de los mecanismos de apoyo, los cuales son de gran importancia para la explicación de la eficacia económica, que diverge con respecto a diferentes entidades, posicionadas como superiores en muchos de los casos.

## **2.8 Factores esenciales para un mejor desempeño de las microempresas**

La ciencia, la tecnología y la innovación se han convertido en un triple factor esencial para el desarrollo de las sociedades e implícitamente, también son factores esenciales para las microempresas, ya que el acelerado avance científico-tecnológico impacta de diferentes formas a estas, haciendo que los conocimientos sean relevantes tanto, para aplicarlo en los productos como para la toma de decisiones, para un mayor crecimiento económico en las empresas.

Otro tema esencial es entender que la inversión en investigación básica, por sus características generalmente de largo plazo, tiende a tener un alto riesgo monetario, debido a que no se sabe si la investigación brindará mayor aporte a lo que ya se posee. Es de esperar que las empresas aporten mayores rubros de inversión a actividades de menor riesgo, como puede ser la investigación aplicada y el desarrollo experimental. En esta perspectiva, el Estado debería asumir la inversión en investigación básica, en infraestructura y en recurso humano especializado. Por invención, se entiende la creación de una idea potencialmente generadora de beneficios comerciales o de aplicación social, pero no necesariamente realizada de forma concreta en productos, procesos o servicios.

De este modo, una invención o idea creativa no se convierte en innovación, hasta que no se utiliza para cubrir una necesidad concreta (Cotec, 2001).

Para que haya innovación hace falta como mínimo, que el producto, el proceso, el método de comercialización o el sistema de organización sean nuevos para la organización (o significativamente mejorados). Este concepto engloba productos, procesos y métodos que las propias empresas han desarrollado, o aquellos que han adaptado de otras organizaciones (OCDE y Eurostat, 2005).

Una de las características básicas de esta definición es que pone como actor central a la empresa, que por sus características es la que introduce productos al mercado. Para Ducker (1988) “en las estrategias empresariales se trata sobre la introducción exitosa de una innovación en el mercado. La prueba de una innovación no es su novedad ni su contenido científico ni el ingenio de la idea, es su éxito en el mercado” (p.23). El proceso de innovación que puede iniciar con la generación de un nuevo conocimiento y finalizar con la aplicación de este, también conduce a introducir la necesidad de entender que la capacidad innovadora de una sociedad requiere que los actores claves del proceso: el Estado, la academia y los sectores productivos, logren crear una serie de alianzas y vínculos que faciliten los procesos de generación de conocimiento y su respectiva aplicación en la sociedad. Asimismo, lograr la consolidación de un modelo de ciencia, tecnología e innovación depende también de contar con un sistema educativo de calidad, acorde a los requerimientos sociales y productivos, un subsistema económico y financiero que facilite y fomente la innovación, un subsistema de protección intelectual, además de un mercado que privilegie la incorporación del valor agregado.

El enfoque de las políticas no debe estar dirigido de manera exclusiva a la productividad y el crecimiento económico (entendido como generación de rentabilidad económica), sino que deben mirarse los problemas nacionales y globales. (Herrera & Gutiérrez 2011).

## 2.9 Dificultades para las microempresas

En las condiciones económicas actuales, en las que el uso de la información y de los conocimientos se muestra como aspecto indispensable para alcanzar el éxito competitivo, la capacidad de las empresas para gestionar su capital intelectual gana importancia, mientras los resultados económicos se encuentran muy ligados al desarrollo de los conocimientos. Los retos que asumen las empresas familiares en Costa Rica, como la continuidad generacional, el crecimiento en infraestructura, la profesionalización, la innovación tecnológica e industrial y la internacionalización, entre otras, deben reconducirse como fortalezas que garanticen factores de éxito en estas [Bueno, 2012; Amat, 2008; Casado, 2007].

Por ende, las dificultades que enfrentan las pequeñas empresas pueden ubicarse desde la perspectiva del desarrollo, tanto del ámbito privado como del público. En primer lugar, el proceso de globalización y apertura de mercados obliga a las empresas, a tratar de aumentar sus niveles de productividad (eficiencia más eficacia). Sin embargo, las limitantes de las microempresas son múltiples, entre las que pueden mencionarse: falta de financiamiento, desconocimiento de mecanismos inadecuados de comercialización, poca innovación en diseño de productos, baja calidad, limitada capacidad gerencial, entre otras. En la misma dirección, los emprendimientos productivos y las microempresas del país, han mostrado serias dificultades en materia de gestión empresarial, para posicionarse exitosamente en el mercado. La capacitación en procesos de empresariado, focalizada en microempresas, es relevante porque una parte considerable de las empresas de este país son informales y generan autoempleo o empleo familiar, fortaleciendo los niveles de ingreso de autosuficiencia, base que no permite el crecimiento de las empresas y su sostenibilidad. Además, este tipo de empresas se caracteriza por bajos niveles educativos y por una

preparación técnica y empresarial muy deficiente, lo que las imposibilita enfrentar los nuevos retos de la apertura comercial y la sostenibilidad en el mercado laboral.

El papel de la educación en la formación de los individuos y en el desarrollo de la sociedad es incuestionable. A través de ella se transmiten, de generación en generación, conocimientos, cultura, prejuicios, valores, entre otros. Sin embargo, actualmente enfrenta diversas situaciones conflictivas que afectan su adecuado desarrollo. La globalización, por ejemplo, ha implicado reformas en la educación mundial. Las necesidades actuales requieren, que la educación responda al mismo ritmo de las transformaciones sociales y culturales.

La educación debe desarrollar en la persona, las destrezas y habilidades que le permitan generar una mayor productividad, la cual es requerida para poder competir en el mundo. En este sentido, la educación se puede presentar como la opción más viable para que los países de Latinoamérica puedan surgir. [Bueno, 2012; Amat, 2008; Casado, 2007].

## **2.10 Enfoque del desarrollo económico e innovaciones**

El desarrollo económico depende esencialmente de la capacidad para introducir innovaciones, al interior de la base productiva y tejido empresarial de un territorio. Tradicionalmente, se ha tendido a simplificar esta constatación del funcionamiento de la economía real y se ha reducido el concepto, al señalar que el desarrollo económico depende de la inversión de recursos financieros. Sin embargo, la disponibilidad de estos no es suficiente por sí sola, ya que pueden dirigirse hacia aplicaciones de carácter improductivo o especulativo, sin asegurar la inversión productiva real. Así pues, la orientación de los recursos financieros hacia la inversión productiva, depende de otros factores básicos.

Asimismo, a veces se tiene una visión muy lineal del desarrollo, como si dependiera exclusivamente del dinamismo de los grandes grupos empresariales. No obstante, la introducción realizada por las grandes empresas, o los principales laboratorios públicos o privados, no depende ni del tamaño de las empresas ni de la financiación dedicada a la ciencia y tecnología básicas. Para que las innovaciones se produzcan es necesario que los usuarios de estas, esto es, los agentes productivos y empresariales, se involucren en la adaptación y utilización de los resultados, de las actividades de investigación y desarrollo para la innovación (I+D+i), en los diferentes procesos productivos concretos; de ahí la importancia, cada vez mayor, de los sistemas territoriales de innovación. (Alburquerque, 2004)

También existe una visión “macro” o agregada del desarrollo, que utiliza los habituales indicadores promedio, los cuales, por lo general, suelen esconder más aspectos de la realidad que lo que muestran. Igualmente, aunque en ocasiones se desciende a un análisis sectorial, es preciso insistir en que las actividades reales combinan la utilización de insumos procedentes de los diferentes sectores, con lo que la recolección de información estadística sectorial no suele representar de forma adecuada, lo que ocurre en las diferentes situaciones productivas, en la realidad concreta en la cual se combinan materias primas, recursos

naturales, insumos, maquinaria, instrumentos y servicios, procedentes de los diferentes sectores tradicionales, primario, secundario o terciario. (Alburquerque, 2004)

Las innovaciones tecnológicas han estado siempre, en el origen de las revoluciones de los procesos productivos; la incorporación de nuevas técnicas supone modificaciones en los sistemas de fabricación, las cuales conducen a incrementos de productividad y reducción de costes, que a su vez, repercuten favorablemente en el potencial de demanda. Por otro lado, la incorporación de nuevas tecnologías permite mejoras en los sistemas de transporte y comunicaciones, así como mayores niveles de calidad y variedad en la oferta de productos y servicios. De esta forma, se incrementan los intercambios comerciales y se estimula el crecimiento económico. Sin embargo, todas estas innovaciones tecnológicas requieren cambios o mejoras gerenciales y organizativas en el funcionamiento de las empresas y la administración pública en general, así como diferentes tipos de involucramiento entre los agentes socioeconómicos e institucionales, a veces como condición previa para la introducción de dichas mejoras. En realidad, es necesario subrayar que nunca se dan las innovaciones tecnológicas en el vacío, sino como parte de las transformaciones sociales e institucionales señaladas. Por ello, conviene entender la innovación tecnológica en su sentido más amplio, es decir, incluyendo los cambios e innovaciones sociales que la acompañan y hacen posible. (Alburquerque, 2004)

Como parte de este contexto social de innovación, se incluyen los cambios institucionales necesarios en los diferentes niveles territoriales y funcionales de la Administración Pública, a fin de facilitar los procesos de adaptación económicos, sociales y culturales reseñados. Como puede verse, el desarrollo no solamente exige actuaciones en el nivel macroeconómico, sino que incluye fundamentalmente mejoras y cambios en el plano microeconómico, es decir, en el seno de la actividad productiva, laboral y de gestión empresarial, así como reformas y cambios de contenido en el nivel intermedio de la actuación, de las administraciones públicas y la concertación estratégica con los agentes socioeconómicos. Sabido esto, el logro de ventajas competitivas ya no descansa esencialmente en los bajos costes de la mano de obra, la abundancia de recursos naturales o los diferenciales de los tipos de cambio y tasas de interés. Estas fuentes de ventajas comparativas, de carácter estático, están siendo sustituidas por las ventajas competitivas de carácter dinámico, basadas en la introducción constante de innovaciones tecnológicas, organizativas y de gestión, sustentadas en último término en la incorporación de información y conocimiento y, en definitiva, en la calidad de los recursos humanos involucrados. (Alburquerque, 2004)

La simple inserción de algunas actividades y empresas, a los segmentos dinámicos del núcleo globalizado de la economía mundial, no asegura por sí sola la difusión de progreso técnico en el conjunto de sistemas productivos locales, sobre todo en economías con alto grado de heterogeneidad estructural, como las de los países en desarrollo, los cuales han conocido en los últimos años, severos procesos de ajuste estructural en un contexto de mayor exposición externa de sus economías, que ha contribuido a destruir gran parte de su tejido de empresas, sobre todo el de pequeña dimensión, al haberse producido de forma traumática, esto es, sin los obligados períodos de adaptación de los que habitualmente se dotan las economías de los países desarrollados. Se precisa, por tanto, una política específica para facilitar a estos sistemas productivos locales, integrados básicamente por microempresas, el acceso a las

infraestructuras y servicios especializados de innovación tecnológica, creación y diversificación de empresas, a fin de lograr la difusión del progreso técnico, el crecimiento económico y la creación de empleo e ingreso en todos los territorios.

En resumen, para impulsar el desarrollo económico con generación de empleo productivo y avance de la equidad social y la sostenibilidad ambiental, es necesario un diseño mixto de políticas en el cual, junto a las medidas encaminadas al logro de los principales equilibrios macroeconómicos, deben impulsarse otras de carácter territorial, destinadas a identificar y fomentar las potencialidades existentes, tarea en la cual los gobiernos provinciales y locales deben desempeñar un papel decisivo, como animadores y facilitadores de la creación de instituciones de desarrollo productivo y empresarial. Naturalmente, esto obliga a conocer las nuevas funciones que deben desempeñar las distintas administraciones públicas territoriales, a fin de concertar con los agentes empresariales la construcción de los entornos institucionales, favorecedores del fomento productivo y aseguradores del acceso a los servicios de información, capacitación y financiación, apropiados para las microempresas locales, las cuales constituyen la inmensa mayoría del tejido empresarial. (Alburquerque, 2004)

## CAPÍTULO III

## Metodología de la investigación

### 3.1 Tipo de investigación y enfoque

La investigación se define inicialmente como un estudio exploratorio, partiendo de la definición que ofrece Hernández Sampieri (2006) quien establece que:

*“Se realiza cuando el objetivo es examinar un tema poco estudiado, del cual se tienen muchas dudas o no se ha abordado antes. Es decir, cuando la revisión de la literatura reveló que tan solo hay guías no investigadas e ideas vagamente relacionadas con el problema de estudio, o bien, si deseamos indagar sobre temas y áreas desde nuevas perspectivas” (Hernández, p. 100).*

Posteriormente, de acuerdo con su carácter, en la investigación se emplea un estudio cualitativo, tornándose de esta forma en descriptivo, en el tanto que se quiere describir un fenómeno. “Los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis, estos miden o recolectan datos sobre diversos conceptos (variables), aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno a investigar”. (Hernández, p. 102)

Los estudios cualitativos pueden desarrollar preguntas e hipótesis antes, durante o después de la recolección y el análisis de los datos. Con frecuencia, estas actividades sirven, primero, para descubrir cuáles son las preguntas de investigación más importantes y después, para perfeccionarlas y responderlas. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p. 7). Además, utiliza la recolección y análisis de los datos para afinar las preguntas de investigación o revelar nuevas interrogantes en el proceso de interpretación.

La acción indagatoria se mueve de manera dinámica en ambos sentidos: entre los hechos y su interpretación, y resulta un proceso más bien circular, en el que la secuencia no siempre es la misma, pues varía con cada estudio. La investigación cualitativa proporciona profundidad a los datos, dispersión, riqueza interpretativa, contextualización del ambiente o entorno, detalles y experiencias únicas. Asimismo, aporta un punto de vista fresco, natural y holístico de los fenómenos, así como flexibilidad.

Con el instrumento de las entrevistas abiertas, se pretende obtener información minuciosa y relacionada con la situación de las microempresas, su entorno laboral, sus condiciones financieras, capital humano, innovación, tecnología, desarrollo, entre otras, según sea la opinión de los expertos.

Normalmente, en una investigación cualitativa y en particular en las entrevistas, se aporta una gran cantidad de información, de la cual es necesario seleccionar los datos relevantes para la investigación que se pretende llevar a cabo. Es lo que en esta tesis se denomina reducción de datos y lo que otros autores como Parlett y Hamilton (1976) denominan *progressive focussing* o enfoque progresivo. Es decir, el investigador empieza analizando

datos desde un ángulo amplio y progresivamente, va seleccionando los conceptos que va encontrando más relevantes, con el fin de obtener conclusiones pertinentes a sus objetivos.

Esta herramienta es aplicada a un grupo de especialistas en el tema de microempresas de entidades gubernamentales: Instituto Nacional de Aprendizaje (INA), Banca de Desarrollo del Banco Nacional de Costa Rica (BNCR) y del Banco Popular, Ministerio de Ciencia, Tecnología y Telecomunicaciones (MICITT), Ministerio de Agricultura y Ganadería (MAG), Ministerio de Ambiente y Energía (MINAE), Cámara de Tecnologías de Información y Comunicación (CAMTIC), Ministerio de Economía, Industria y Comercio (MEIC), Universidad Nacional (UNA) (Relaciones internacionales) y Cámara de Industrias de Heredia.

Ahora bien, se efectúa un estudio de campo (entrevistas a expertos en el tema) para obtener las variables, que deben considerarse en la evaluación de los lineamientos para el desarrollo microempresarial, en conjunto con la sociedad del conocimiento. Esto como medio de crecimiento para estas empresas costarricenses, en el sector en estudio. Se trata de 10 entrevistas aplicadas, el análisis responde a un proceso de reducción de datos, de todos los que fueron obtenidos en la información facilitada por los entrevistados. Esa reducción de datos parte de variables iniciales, las cuales agrupan a su vez categorías y resultados, o lo que Blumer (1954) denomina conceptos definitivos.

Este trabajo de graduación se enfoca en la investigación cualitativa, en la cual se utilizan técnicas de trabajo de campo que permitirán observar y/o evaluar documentos que se han indagado tanto en Internet como en libros, referentes al tema; se investiga y se analiza cada documento, para tener una idea más clara y concisa de dicho tema, además, de las entrevistas a persona expertas, en el ámbito empresarial, académico, cámaras o gremios, tanto del sector privado como del público, con conocimiento y experiencia en el tema de microempresas, así como datos tomados de la Encuesta Nacional de Microempresas de los Hogares (ENAMEH 2017) para tener una perspectiva, tanto de los especialistas en el tema como los que están involucrados de una forma directa y personal, para obtener así una perspectiva más realista del problema, y que con ello, se puedan hacer aportes valiosos, presentar un mejor análisis de los datos, en donde las conclusiones se harán a partir de la abstracción y la comparación de los datos recolectados.

## **3.2 Alcances y limitaciones**

En este apartado se describen los principales alcances, a los que se pretende llegar con este trabajo de graduación, con base en su desarrollo e investigación, así como las posibles limitaciones que se puedan presentar, para proponer ideas de mejora a fin de que las microempresas logren insertarse en el desarrollo del país y por ende, en la sociedad del conocimiento.

### **3.2.1 Alcances**

Entre los alcances de este trabajo, se puede visualizar la posibilidad, de que las microempresas se inserten más en la sociedad del conocimiento, para poder lograr un desarrollo amplio y mejores oportunidades de crecimiento en los mercados, tanto locales

como internacionales, todo ello con una buena noción respecto a los avances tecnológicos y de conocimiento. Asimismo, contando con el apoyo de instituciones que les permitan surgir y con un plan de negocios acorde a sus necesidades, ya que actualmente solo unas pocas empresas logran desarrollarse ampliamente, las otras no corren con la misma suerte, debido a falta de capacidades y financiamiento.

Lo que se busca es, que las microempresas cumplan con las condiciones idóneas para insertarse en la sociedad del conocimiento, de acuerdo con las posibilidades con que cuente cada una, que tengan una visión, una misión y objetivos claros para desarrollarse. Además, el contar con un capital humano capacitado, hace que los microempresarios lleven a cabo su negocio o producto, en fin, contribuye a que esos emprendedores logren salir adelante.

### **3.2.2 Limitaciones**

Las limitaciones abarcan todo lo que las microempresas aún no han logrado desarrollar en materia de tecnología y conocimiento, se necesita más apoyo por parte del gobierno en ciertas áreas específicas, para que estas empresas logren alcanzar un máximo crecimiento en este nivel y para ello, se debe trabajar más para obtener la incorporación necesaria. Fortalecer todo lo que implica retraso o poco crecimiento, innovar, estar al tanto de los avances en materia de tecnología en un mundo totalmente globalizado, ya que esto constituye una de las principales limitantes con las que lidian las microempresas en la actualidad. Pero lo más importante es, que el emprendedor tenga una visión futurista, en donde pueda adaptarse a los cambios que exige el mercado actual, tanto nacional como internacional.

Otra limitante en cuanto al desarrollo de este trabajo de graduación es, el tiempo para realizar las entrevistas a expertos en el tema de microempresas, por lo que se selecciona una muestra de 10. El hecho de que algunos expertos no dispongan del tiempo y no se les localice fácilmente, entre otras dificultades, es una limitante.

## **3.3 Universo de la investigación**

### **3.3.1 Sujetos y fuentes de información**

Las fuentes de investigación son, los múltiples tipos de documentos que brindan información y conocimiento útil, requerido para llevar a cabo una investigación y, consecuentemente, generar conocimiento. Todo proceso de investigación se inicia con la búsqueda de información relativa a un tema definido y se desarrolla en torno a las diversas fuentes disponibles (hipótesis, teorías, técnicas, entre otros tipos de documentos). Las fuentes de investigación permiten al investigador, realizar un análisis crítico de la información. Estas son elegidas de acuerdo con el énfasis propuesto para la investigación y pueden ser tanto primarias (entrevistas, noticias, documentos originales, etc.), como secundarias (enciclopedias, revisión de resúmenes, bibliografías, etc.).

Para este trabajo de graduación se utilizarán como fuentes primarias, entrevistas a expertos en el tema de las microempresas, para proceder con preguntas abiertas formuladas en casos descriptivos. Para las empresas se solicitarán citas previas para llevarlas a cabo y dado el caso de que no se pueda, otro medio sería el método de entrevista autoaplicada, ya que se enviarían vía correo electrónico, a las personas o instituciones especializadas o con conocimientos en el tema. Otra fuente que se utiliza es la Encuesta Nacional de Microempresas de los Hogares (ENAMEH) que realizó el Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC) en el año 2017, con el fin de considerar variables, que caractericen los lineamientos para un mayor desarrollo de las microempresas.

### **3.3.2 Población o muestra, conjunto investigado u otros**

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014) la muestra es un subgrupo de la población de interés sobre el cual se recolectarán datos y que tiene que definirse y delimitarse de antemano con precisión, además de que debe ser representativo de la población. El investigador pretende que los resultados encontrados en la muestra se generalicen o extrapolen a la población (en el sentido de la validez externa que se comentó al hablar de experimentos). El interés es que la muestra sea estadísticamente representativa.

La población se define como “el agregado de casos que coinciden con algunas de sus descripciones y suele estar conformada por personas, organizaciones, eventos y situaciones entre otros que constituyen el foco de la investigación”. Conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones.

En este trabajo, como principal fuente de investigación, se encuentra un grupo de especialistas en el tema de las microempresas. Dentro de la población se utilizará una muestra de 10 entrevistas, debido a que es imposible por tiempo y recursos entrevistar a todos los miembros de dicha población. Para este caso se decidió hacerlo por medio de un muestreo a expertos en las microempresas o entidades que estudian, trabajan o les brindan asesorías, tales como Instituto Nacional de Aprendizaje (INA), Banca de desarrollo del Banco Nacional de Costa Rica (BNCR) y del Banco Popular, Ministerio de Ciencia, Tecnología y Telecomunicaciones (MICITT), Ministerio de Agricultura y Ganadería (MAG), Ministerio de Ambiente y Energía (MINAE), Cámara de Tecnologías de Información y Comunicación (CAMTIC), Ministerio de Economía, Industria y Comercio (MEIC), Universidad Nacional (UNA) (Relaciones Internacionales) y Cámara Industrias de Heredia, a dichas entrevistas se llevarán preguntas predeterminadas, para obtener información correcta y precisa, la cual sea de ayuda para el propósito de esta investigación y por ende, sea fácil el análisis para obtener mejores resultados. De acuerdo con Malhotra (2004), esta población se considera pequeña, pero se justifica porque al estar conformada por especialistas, se abarca todo el tema de forma general.

### **3.4 Técnicas e instrumentos de investigación**

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014), un instrumento de medición es un recurso que utiliza el investigador para registrar información o datos sobre las variables que tiene en mente. A su vez, un instrumento de medición adecuado es aquel que registra datos

observables que representan verdaderamente los conceptos o las variables que el investigador tiene en mente. Toda medición o instrumento de recolección de datos debe reunir estos requisitos esenciales: confiabilidad y validez.

La confiabilidad de un instrumento de medición se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo individuo u objeto produce resultados iguales. La validez, en términos generales, se refiere al grado en que un instrumento mide realmente la variable que pretende medir.

Los datos o información que se recolectan son el medio a través del cual se responderá la pregunta de investigación, tomando en cuenta que se deberían lograr los objetivos propuestos en este estudio, estos son los instrumentos de medición pues de ello depende la confiabilidad y validez del estudio. Obtener información confiable y válida requiere cuidado y dedicación.

Un aspecto muy importante en el proceso de investigación es el relacionado con las acciones para obtener la información. En este trabajo de graduación, el instrumento por utilizar es la hoja de observación documental, las entrevistas estructurales. La observación documental se utilizará para reunir datos basados en la observación del comportamiento de un proceso, con el fin de detectar tendencias por medio de la captura, análisis y control de información relativa a dicho proceso. Otro instrumento que se utilizará es la entrevista a diferentes expertos en el tema de microempresas, con el fin de recolectar la información necesaria para presentar los resultados, sin dejar de lado la validez y confianza de este.

Además se utilizará, como otro instrumento para el análisis estadístico de los datos de las encuestas ENAMEH 2017, el programa Paquete Estadístico para las Ciencias Sociales (SPSS) muy usado en las ciencias sociales y aplicadas, así como en las empresas de investigación de mercado. Es uno de los programas estadísticos más conocidos debido a su capacidad para trabajar con grandes bases de datos y una sencilla interfaz para la mayoría de los análisis, utiliza un conjunto de herramientas de tratamiento de datos para usuarios empresariales, analistas y programadores estadísticos y es en la actualidad el paquete con más difusión en el mundo. Para efectos de este trabajo se utilizó, ingresando los códigos analizados y se realizó en la Universidad Nacional, con el apoyo del ingeniero informático del área del Instituto de Estudios Sociales en Población (IDESPO).

### 3.5 Cuadro 1

#### Matriz metodológica

<b>Objetivo General</b>					
<b>Analizar los componentes de la sociedad del conocimiento con el propósito de generar lineamientos para el desarrollo microempresarial de la Región Central</b>					
<b>Objetivos Específicos</b>	<b>Variables</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Fuentes de información</b>	<b>Instrumentos a aplicar</b>	<b>Preguntas de Investigación</b>
1. Conocer las principales dimensiones de la sociedad del conocimiento y su posibilidad de aplicarlas a las microempresas.	1.1. Desarrollo económico. 1.2. Tecnología. 1.3. Innovación.	1.1.1. Financiamiento. 1.2.1. Condiciones sociales. 1.3.1 Capital humano. 1.4.1. Cultura. 1.5.1. Sistema educativo. 1.6.1. Plataforma TIC. 1.7.1. Estructura empresarial. 1.8.1. Capital social. 1.9.1. Políticas y regulaciones.	-Internet. -Libros relacionados con el tema. -Revistas económicas.	Hoja de observación (cualitativo).	Nominal.
2-Identificar las principales condiciones que demanda el desarrollo microempresarial, en la Región Central, su financiamiento y capital humano según la opinión de expertos.	1.1. Sociedad del conocimiento. 1.2. Desarrollo Económico. 1.3. Empleo. 1.4. Competitividad.	1.1.1. Financiamiento. 1.2.1. Productividad. 1.3.1. Capital humano.	Instituciones: -CAMTIC -BNCR -BPDC -INA -MAG -MICITT -MINAE -MEIC -UNA -CÁMARA INDUSTRIAS	Entrevistas a instituciones (cualitativo).	Nominal.
3-Valorar desde la sociedad del conocimiento, las condiciones del desarrollo microempresarial de la Región Central.	1.1. Sociedad del conocimiento. 1.2. Desarrollo microempresarial. 1.3. Empleo. 1.4. Pobreza. 1.5. TIC	1.1.1. Desarrollo microempresarial. 1.2.1. Tasa de empleo.	Encuestas INEC ENAMEH 2017.	Encuestas INEC ENAMEH (cuantitativo).	Nominal.
4- Establecer lineamientos que permitan el desarrollo microempresarial de la Región Central, desde la sociedad del conocimiento.	1.1. Sociedad del conocimiento. 1.2. Lineamientos. 1.3. Desarrollo económico.	1.1.1. Inserción de microempresas. 1.2.1. Productividad. 1.3.1. Innovación.	-Internet. -Libros relacionados. -Referencias bibliográficas	Hoja de observación (cualitativo).	Nominal.

Fuente: Elaboración propia, 2019.

## 3.6 Tabla 3

## Cronograma de actividades

<b>Fases</b>	<b>Actividades</b>	<b>Semanas</b>	<b>Responsables</b>
Aprobación del anteproyecto.	Definición tema de investigación.	2 semanas	Cindy/Marisela
	Planteamiento del problema.	2 semanas	Cindy/Marisela
	Objetivos de la investigación.	4 semanas	Cindy/Marisela
	Justificación-Antecedentes.	8 semanas	Cindy/Marisela
Redacción del marco teórico.	Elaboración del marco teórico.	20 semanas	Cindy/Marisela
	Revisión bibliográfica.	10 semanas	Cindy/Marisela
Recopilación información-recolección datos	Elaboración marco metodológico.	21 semanas	Cindy/Marisela
	Diseño de instrumentos.	8 semanas	Cindy/Marisela
	Recolección de datos.	14 semanas	Cindy/Marisela
Análisis e interpretación de resultados.	Realización de entrevistas a expertos.	12 semanas	Cindy/Marisela
	Revisión de encuesta ENAMEH 2017.	8 semanas	Cindy/Marisela
	Procesamiento de la información.	8 semanas	Cindy/Marisela
	Análisis de datos y resultados.	12 semanas	Cindy/Marisela
Presentación trabajo final.	Redacción conclusiones-recomendaciones.	4 semanas	Cindy/Marisela
	Entrega y revisión del trabajo final.	6 semanas	Cindy/Marisela

Fuente: Elaboración propia, 2020.

## CAPÍTULO IV

## Análisis de resultados

En este capítulo se da a conocer el análisis e interpretación de los resultados que se obtuvieron, después de realizar el proceso de investigación mencionado en el capítulo anterior. El análisis e interpretación permitirán identificar los puntos de interés entre los elementos teóricos y los datos extraídos de la realidad.

En la dinámica económica actual, las microempresas son unidades económicas que constituyen una fuente importante de empleo, por lo cual, se les considera un motor de la economía, ya que contribuyen a mejorar la distribución del ingreso, son dinámicas e innovadoras y por eso fortalecen la competencia y la eficiencia económica, siendo base para el desarrollo sostenible del país. (Ávalos & Murillo, 2013)

En el ámbito internacional, este tema es considerado desde dos perspectivas diferentes: la primera las relaciona únicamente como unidades generadoras de empleo y la segunda las considera unidades que aportan innovación y promueven la eficiencia en los sistemas productivos. La innovación empresarial se asocia a un conocimiento importante del mercado y al impacto que se dé al proceso productivo, a los productos o servicios que se comercializan. (ULATE, 2001)

Se puede introducir un nuevo producto o mejorar significativamente el que se tiene, visionando impactar positivamente los gustos y preferencias del consumidor. Ahora bien, mejorar el proceso de producción o el de comercialización puede ser otra alternativa de innovación, ya que el cambio que se le dé al modelo de gestión, estructura, estrategia y niveles de conocimientos adquiridos, puede generar una situación que da una ventaja competitiva relevante y que surge, de la nueva combinación de los factores o recursos con que se cuenta, así, por ejemplo, el lanzamiento del primer iPhone por Apple fue un ejemplo de innovación de producto, pero también se incluyen en estos tipos de innovación las posteriores actualizaciones o ediciones del dispositivo como técnica de comercialización, con lo cual se demuestra que con pequeños cambios se puede lograr un mayor impacto. Por lo tanto, a la hora de desarrollar una estrategia, las compañías tienen a su disposición distintos tipos de innovación:

- De producto,
- de proceso,
- de *marketing*,
- de organización.

No obstante, es necesario romper con el prototipo empresarial dominante que se ha utilizado históricamente y que continúa imperando. Lo que se busca son prácticas que posibiliten la incorporación y aplicación del desarrollo tecnológico, aspecto que no es fácil para muchos actores económicos (emprendedores o microempresarios) o para el medio institucional, quienes cuentan con esquemas tradicionales de gestión y de mercado, lo que implica una pérdida de competitividad y por ende, el ciclo de vida empresarial es muy corto, se deben buscar los aspectos endógenos, para potenciar las capacidades internas de una región o comunidad local, de ahí la relevancia de la innovación social en los últimos años; ya que son

fundamentales para estimular y orientar el proceso de innovación y la aplicación del conocimiento en las empresas.

Cada sociedad cuenta con sus propios puntos fuertes en materia de conocimiento. Por consiguiente, es necesario actuar para que los conocimientos de que son ya depositarias las distintas sociedades, se articulen con las nuevas formas de elaboración, adquisición y difusión del saber, valorizadas por el modelo de la economía del conocimiento. La noción de sociedad de la información se basa en los progresos tecnológicos. En cambio, el concepto de sociedades del conocimiento comprende dimensiones sociales, éticas y políticas mucho más extensas. El hecho de referirse a sociedades, en plural, no se debe al azar, sino a la intención de rechazar la unidad de un modelo “listo para su uso” que no tenga suficientemente en cuenta la diversidad cultural y lingüística, único elemento que permite a todos, reconocerse en los cambios que se están produciendo actualmente. (Informe mundial UNESCO, 2005)

El nacimiento de una sociedad mundial de la información, como consecuencia de la revolución de las nuevas tecnologías, no debe hacer que se pierda de vista, el hecho de que se trata solo de un instrumento para la realización de auténticas sociedades del conocimiento. El desarrollo de las redes no puede, por sí solo, sentar las bases de la sociedad del conocimiento.

Un elemento central de las sociedades del conocimiento es la “capacidad para identificar, producir, tratar, transformar, difundir y utilizar la información con vistas a crear y aplicar los conocimientos necesarios para el desarrollo humano. Estas sociedades se basan en una visión de la sociedad que propicia la autonomía y engloba las nociones de pluralidad, integración, solidaridad y participación” (UNESCO, 2005, p.29). Sin embargo, no hay que dejar por fuera el otro elemento central que es el microempresario o emprendedor, el cual debe tener la visión y la capacidad para llevarlo a cabo, buscando apoyo en las entidades competentes e indagando en el tema. (Informe mundial UNESCO, 2005).

En el año 2005 en la primera parte de la **Cumbre Mundial sobre la Sociedad de la Información (CMSI)**, la **UNESCO** puso de relieve la noción de sociedades del conocimiento que son más enriquecedoras y promueven la autonomía, además de los conceptos de tecnología y capacidad de conexión, que a menudo constituyen un elemento central en los debates sobre la sociedad de la información. Los temas relativos a la tecnología y la capacidad de conexión hacen hincapié en la infraestructura y la gobernanza del universo de las redes. Aunque revisten una importancia fundamental evidente, no deberían considerarse como un fin en sí mismas. En otras palabras, la sociedad mundial de la información solo cobra sentido, si propicia el desarrollo de sociedades del conocimiento y se asigna como finalidad “ir hacia un desarrollo del ser humano basado en los derechos de este” (p.29).

#### 4.1 Importancia de las microempresas

A lo largo de los años, la importancia de la microempresa en Costa Rica se ha incrementado como elemento sustancial, en los procesos de crecimiento de las competencias empresariales. Sin embargo, su creciente relevancia se ha hecho más visible como respuesta a los cambios que exige la globalización económica y en este contexto, es necesario el

desarrollo de empresas con estructuras simples, que permitan la eficiencia y eficacia organizacional, ya que tienen una gran responsabilidad ante el desarrollo del país, pero también se les debe mucha atención por parte de la sociedad entera, para que puedan seguir en el mercado y que según su desempeño puedan avanzar. (Ávalos & Murillo, 2013)

A continuación, en el cuadro 1, se presentan datos desde el 2012 hasta el 2017; se aprecia que las microempresas se incrementan cada año, salvo en el 2015, en el cual se experimentó una baja, pero repunta para el año 2016.

**Cuadro 2**  
**Cantidad de Empresas en Costa Rica, según tamaño 2012-2017**

Tamaño	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Micro	102 177	102 959	103 414	102 797	104 604	108 079
Pequeña	15 277	15 454	15 783	15 999	16 781	16 900
Mediana	4 760	4 945	4 980	5 119	5 275	5 409
Total	122 214	123 358	124 177	123 915	126 660	130 388

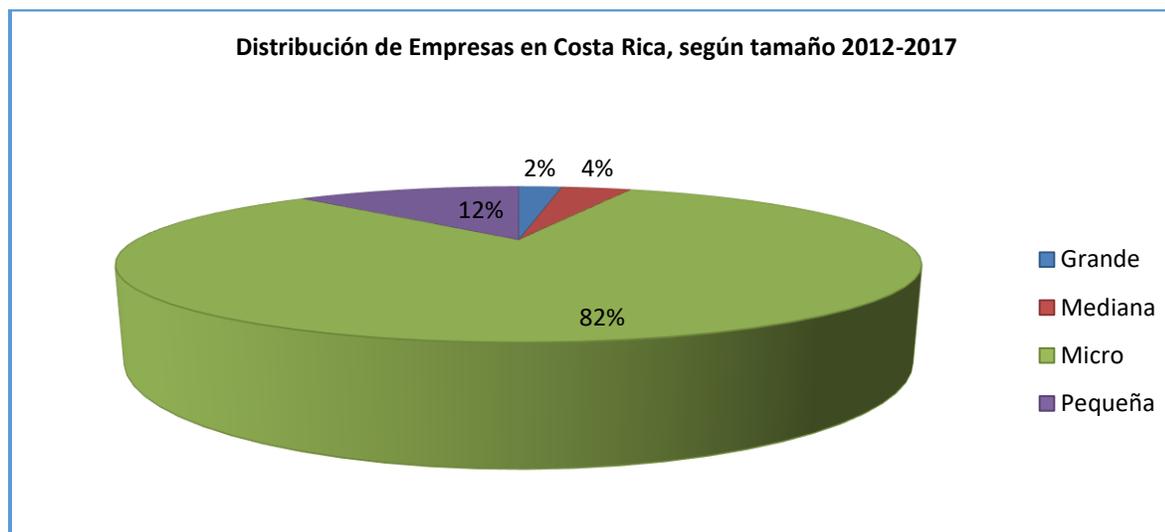
Fuente: Elaboración MEIC con datos del BCCR, 2019.

Como se aprecia en el cuadro 1, el comportamiento con respecto a la cantidad de microempresas en el país muestra una tendencia al aumento, ya que para el 2012 se contaba con 102 177 microempresas y para el 2017 se contabilizan 108 079, la diferencia existente entre dichas cantidades fue de 5 902 microempresas adicionales o un incremento del 5%. En cuanto a puestos de trabajo, según el INEC (Encuesta Nacional de Microempresas de los Hogares) solo para el año 2017 se generaron 768 258, de los cuales el 72,1% son empleos permanentes y 27,9% ocasionales. Si se relaciona con la población para ese mismo año, la cual fue de 4 947 000<sup>1</sup>, la proporción de generación de empleo, de acuerdo con la población para ese año, se puede visualizar que el aporte es muy considerable para el país, de ahí lo importante del desarrollo de estas, para generar más empleo.

Una microempresa como hecho particular cumple un importante papel; sin embargo, su significado está en tomarlas en su conjunto; así, son la clave para un mejor y equilibrado desenvolvimiento económico; sin embargo, se necesita la acción decidida del Estado para brindar el apoyo efectivo y la actuación organizada de las mismas microempresas. En el gráfico 1 se aprecian los porcentajes, en cantidad de empresas de los años 2012 al 2017.

<sup>1</sup> Datos tomados del **Ministerio de Hacienda**.

**Gráfico 1**  
**Distribución de Empresas en Costa Rica, según tamaño 2012-2017**



Fuente: Elaboración propia, con base en los datos proporcionados por el BCCR, 2019.

Como se observa en el gráfico 1, en el período 2012 al 2017 el mayor porcentaje (82%) corresponde a la cantidad de microempresas que existían en Costa Rica, lo cual indica, que si se desarrolla y fortalece este tipo de negocio, se puede lograr un mayor dinamismo del motor interno de la economía, a partir del impulso al surgimiento de emprendimientos, cada vez más innovadores y dinámicos.

Según lo analizado y de acuerdo con Henríquez (2010), la microempresa desempeña un papel fundamental en los países en desarrollo, ya que tiene gran importancia desde la perspectiva del empleo, de la proporción de empresas que representa, tanto nacional como internacionalmente, y cada vez más, cobra relevancia por su presencia, tanto así que desde el 27 de junio 2017, la Organización de las Naciones Unidas (ONU) celebra el Día de las Microempresas y las Pequeñas y Medianas Empresas, porque considera que son “la espina dorsal de la mayoría de las economías del mundo”.

No obstante, constituyen desafíos para este segmento de empresas, la calidad del empleo y la informalidad, su baja productividad y participación cada vez menor en las ventas totales. Especialmente, esto último está señalando claramente, desafíos en materia de competitividad y de inserción en los mercados, para mejorar la calidad del empleo. Lo anterior demuestra que las microempresas tienen como propósito contribuir a la mejora de la competitividad sostenible del país; no obstante, esto requiere de un proceso que genere información y conocimiento innovador para la toma de decisiones, lo cual se logra mediante la capacitación, en donde el Estado y sus entidades deben desempeñar un papel fundamental en generar conocimiento, difundirlo y facilitarlo a todos estos emprendedores, a fin de darles las herramientas necesarias para su desarrollo. (Villegas, 2002).

En los países miembros de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE), el tema de las microempresas es relevante, por lo que se observa un alto número de

mecanismos de fomento, a las empresas de menor tamaño, con el propósito de apoyar la capacitación, el desarrollo tecnológico y el empleo; vincular los respectivos territorios con centros de educación; difundir las mejores prácticas, así como impulsar la vinculación y los procesos de aprendizaje territoriales. (Wältring & Dussel Peters, 2003)

Se puede afirmar, que la importancia de las microempresas se ha incrementado en el contexto costarricense, pues han pasado a ser un elemento sustancial, en los procesos de desarrollo de las competencias empresariales. Los aportes económicos y sociales de estas contribuyen al mejoramiento de la calidad de vida, y por ello, cada vez más, logran insertarse en la sociedad del conocimiento.

El elemento central de la transformación política y económica, de cualquier país en transición, es la creación de un importante sector privado, y las microempresas no pueden quedar al margen de este proceso, ya que son un componente fundamental del tejido empresarial en América Latina. Esta importancia se manifiesta en varias dimensiones, como su participación en el número total de empresas o la creación de empleo. (Diagnóstico Nacional de MIPYMES, 2008).

Las microempresas representan una de las principales fuerzas en el desarrollo económico, especialmente en los países en vías de desarrollo, sus beneficios más relevantes para la actividad económica son:

- El estímulo a la actividad privada.
- El desarrollo de habilidades emprendedoras.
- La flexibilidad que les permite a las microempresas adaptarse a cambios en la demanda y la oferta.
- Son una importante fuente generadora de empleo.
- Ayudan a la diversificación de la actividad económica.

Se ha reconocido mundialmente que las microempresas, son empresas que dependen en alto grado de servicios de apoyo para mejorar su eficiencia, ser más competitivas y garantizar su supervivencia en el mercado. Estos son servicios de asistencia técnica, asesoría y capacitación, los cuales se ofrecen a través de convenios de cooperación y alianzas con entidades, organismos e instituciones públicas, privadas y no gubernamentales, que poseen suficiente experiencia y trayectoria y son reconocidas en el medio nacional e internacional. (Diagnóstico Nacional de MIPYMES, 2008).

Por lo tanto, las microempresas brindan un aporte muy significativo a la economía de cualquier país, se consideran parte de la base de la economía, debido a que el aporte que generan es muy alto, pues se desenvuelven en la mayoría de las actividades productivas y de servicios del país, tales como el comercio, la industria, la agricultura como uno de los más fuertes de la economía, así como el turismo y los demás servicios. (Diagnóstico Nacional de MIPYMES, 2008).

Existe una amplia gama de microempresas, desde las ubicadas en actividades tradicionales con serios problemas de productividad y de calidad (cuya gestación suele responder a

necesidades individuales de autoempleo y que a menudo se sitúan en una situación de informalidad, bajos niveles de capital humano, dificultad para acceder a recursos financieros externos, etc.), hasta microempresas innovadoras localizadas en nichos de mercado con gran potencial de crecimiento. (Umaña, 2006)

Muchas microempresas se han creado como una estrategia de supervivencia, debido a la falta de dinamismo de actividades intensivas en el uso de mano de obra, se deben adecuar las políticas bien diseñadas para este sector, de manera que las microempresas pueden generar incrementos de ingreso. Por lo tanto, mientras no se pueda cumplir con el objetivo de crear oportunidades para las microempresas, la economía no podrá reflejar mejores índices de crecimiento y desarrollo. (Umaña, 2006)

La disponibilidad de financiamiento para las empresas representa, un elemento vital para impulsar el desarrollo económico y social de un país; sin embargo, por el nivel de cultura en Costa Rica, las microempresas poseen características particulares que con frecuencia limitan sus posibilidades de acceso a las fuentes de financiamiento disponibles, tales como no llevar una contabilidad adecuada de los gastos e ingresos, por lo que se deben fomentar instrumentos financieros para el desarrollo y crecimiento de dichas microempresas y así tengan mayores oportunidades.

En este sentido, es necesaria la participación de todas las áreas especializadas en el tema, para que apoyen y se tenga una visión más detallada del manejo de una microempresa desde sus inicios, o bien para su crecimiento, por lo que el instrumento utilizado para este trabajo son: entrevistas a expertos en el tema de microempresas, tales como Instituto Nacional de Aprendizaje (INA), Banca de Desarrollo del Banco Nacional de Costa Rica (BNCR) y del Banco Popular, Ministerio de Ciencia, Tecnología y Telecomunicaciones (MICITT), Ministerio de Agricultura y Ganadería (MAG), Ministerio de Ambiente y Energía (MINAE), Cámara de Tecnologías de Información y Comunicación (CAMTIC), Ministerio de Economía, Industria y Comercio (MEIC), Universidad Nacional (UNA) (Relaciones internacionales) y Cámara Industrias de Heredia, para tener un conocimiento más amplio acerca de la situación de las microempresas en el país, por lo que se consultaron diferentes aspectos que van ligados al tema, para valorar las condiciones del desarrollo microempresarial, tomando en cuenta la opinión, tanto del sector público como del privado, en relación con el tema propuesto. (Umaña, 2006).

Los resultados expuestos a continuación se basan en una entrevista de elaboración propia, implementada en el desarrollo de la investigación, llamada "Lineamientos para el desarrollo microempresarial en la Región Central a partir de la sociedad del conocimiento".

De esta manera, se presentan variables de importancia que describen a las microempresas de la Región Central, dando así la oportunidad de crear un perfil, a partir de la muestra de 10 entrevistas a expertos en dicho tema.

## 4.2 Análisis de entrevistas a expertos en el tema de las microempresas

En el presente apartado se muestran las respuestas a las preguntas realizadas a expertos, en cuanto al tema de las microempresas, el análisis de los datos obtenidos y las conclusiones elaboradas a partir de ellas. Se trata de diez entrevistas, de las cuales solo siete de las instituciones respondieron, y el análisis responde a un proceso de transcripción de datos, que fueron obtenidos de la información facilitada por los entrevistados. Las preguntas y respuestas se pueden revisar en los anexos 1 y 2, respectivamente, del presente trabajo. A continuación el análisis de las entrevistas realizadas.

### 1- Idoneidad de la sociedad del conocimiento en Costa Rica.

Con respecto al tema de la idoneidad de la sociedad del conocimiento, los expertos del sector público exponen que no se cuenta con las herramientas necesarias para un adecuado desarrollo en ese sentido; no obstante, Carlos Rojas, del MAG, comenta que en el Área Metropolitana, en ciertos sectores muy localizados sí cuentan con las bases necesarias para surgir. En palabras de Ariana López Peña (Revista Relaciones Internacionales UNA), las expectativas son otras, “se tiene el pensamiento de que Costa Rica ha realizado una apuesta en educación y en diversificar su sector exportador, por lo tanto, la tecnología y los servicios se encuentran repuntando en los indicadores de la balanza comercial, indicando que Costa Rica se encuentra dentro de los mejores países latinoamericanos en lo que es capacitación del recurso humano, argumentando que por su condición de país en desarrollo, no ha logrado sustituir el trabajo y la materia prima en lugar de conocimiento”<sup>2</sup>.

Según la UNESCO 2005, cada sociedad cuenta con sus propios puntos fuertes en materia de conocimiento y según lo que se investigó en la teoría acerca de la sociedad del conocimiento y de lo que se obtuvo en las entrevistas, se refiere al tipo de sociedad que se necesita para competir y tener éxito frente a los cambios económicos y políticos del mundo moderno, en donde es necesario el cambio de mentalidad de los microempresarios. Se requiere un espíritu emprendedor, buscar e innovar en nuevas formas de elaboración, ya sea del producto, bien o servicio. Se trata de que se informen de manera responsable, visionando llevar el negocio a otro nivel, quitarse las barreras mentales del no se puede y asumir la misión de realizarlo. Si bien la sociedad del conocimiento involucra las actividades económicas, sociales y culturales, es necesario que el microempresario genere valor agregado, en el producto o servicio que dirige.

### 2- Condiciones de las microempresas, para insertarse en la sociedad del conocimiento

Los expertos en general, en este punto coinciden, en que las microempresas no cuentan con las condiciones ideales para insertarse en la sociedad del conocimiento, por asuntos financieros, falta de preparación y orientación para detectar oportunidades, aprovecharlas y hacer un uso más intensivo de lo que se encuentra disponible. Para Gabriela Mora del INA,

---

<sup>2</sup> Entrevista personal.

algunas microempresas sí cumplen con las condiciones, porque poseen mayor acceso y oportunidades de formación, pero una gran cantidad de microempresarios no cuenta con esa oportunidad por diferentes factores, en palabras de Gabriela Mora, “siendo mi opinión un tema muy cultural”, por su parte José Luis Araya del MICITT indica que “las microempresas “NO” cuentan con toda la infraestructura ni la capacidad necesaria, sólo de las medianas para arriba”<sup>3</sup>.

La sociedad del conocimiento también es conocida, como el recurso principal que se crea, comparte y utiliza, para la prosperidad de sus miembros. Este concepto es el factor de la producción que dirige la economía y el desarrollo social (tiene valor). Sin embargo, no todos tienen el acceso a esta herramienta o si lo tienen, no lo usan de una manera pertinente y provechosa, para el negocio como tal. Se debe aplicar un enfoque a los avances en el ámbito empresarial, en donde lo más importante no es la cantidad del conocimiento sino más bien su productividad; el microempresario debe desarrollar cambios en torno al tema, buscar incorporar una concepción más integral y no basada únicamente en el tema económico.

### **3- Principales limitaciones con las que cuentan las microempresas**

Para la mayoría de los expertos, las principales limitantes son el financiamiento, la infraestructura y la capacitación del recurso humano. Para Carlos Rojas del MAG, “La principal limitante es un sistema de financiamiento acorde a las necesidades de cada microempresa y según actividades de desarrollo, la otra limitante es la falta de asesoramiento”<sup>4</sup>. La percepción que tienen los expertos con el tema del financiamiento vconcuera con la teoría, en donde el financiamiento es una de las limitantes, así como un desconocimiento de los mecanismos adecuados de comercialización y una capacidad gerencial limitada. Por lo tanto, es necesario más apoyo por parte del Estado, de manera que se involucre con los microempresarios, para que estos logren alcanzar el máximo crecimiento desde los puntos de vista productivo y gerencial, visionando pasar de una microempresa a una empresa mediana e inclusive, a una con estatus de grande.

### **4- Financiamiento a disposición para las microempresas**

Para los expertos, no existe un sistema de financiamiento acorde a las necesidades de las microempresas, ya que está llamado a incluir a todas pero solo se benefician las que demuestran estabilidad desde el punto de vista económico. Alfredo Acosta, de la Cámara de la Industria en Heredia, comenta que “sí hay financiamiento pero existe una brecha con dicho financiamiento, ya que si la microempresa está consolidada en el sentido que ya inició sus operaciones y va orientada en su producto y es estable teniendo dos o más años en el mercado, sus posibilidades del financiamiento son muy positivas”<sup>5</sup>, sin embargo, si la persona tiene una idea concreta, con experiencia en el nicho del mercado que quiere surgir, tiene las bases, el estudio y los datos pero necesita financiamiento, este no es concedido, no

---

<sup>3</sup> Entrevista personal.

<sup>4</sup> Entrevista personal.

<sup>5</sup> Entrevista personal.

tiene posibilidades de obtenerlo, ya que no cumple con las condiciones para que se lo otorguen.

### **5- Las microempresas deberían definir estrategias de desarrollo, para lograr sus objetivos.**

En relación con este punto, todos los expertos coinciden que las microempresas sí deberían contar con una estrategia o un plan de desarrollo. Indican que deben elaborar un plan estratégico que marque su camino y sus capacidades de empresariedad, en aras de convertirse en una microempresa estable y formal. Carlos Rojas Solano, del MAG, indica que “los sectores productivos deberían de organizarse y solicitar al gobierno su apoyo para tener una estrategia de desarrollo que esté construida con el sector privado y liderada por el MEIC con el apoyo de otras instituciones públicas como el MAG, INAMU y otras, liderado por el Ministerio de Economía”<sup>6</sup>. Para Ariana López Peña, de la Revista Relaciones Internacionales UNA, afirma que “por supuesto deben de tener un plan estratégico que marque su hoja de ruta ya, que muchas incluso exportadoras ni siquiera cuentan con un plan estratégico”<sup>7</sup>. Y por parte del MICITT, José Luis Araya “lógico que así debe ser y deben desarrollar las capacidades de empresariado necesarias para surgir; deben definirlos a través de la planificación estratégica y la vigilancia tecnológica e inteligencia competitiva”<sup>8</sup>.

Según Perren (1999), son cuatro los factores que influyen en el desempeño de los empresarios de las microempresas que son: el desarrollo, la motivación por el crecimiento, las habilidades gerenciales para lograr dicho crecimiento y los accesos a los recursos y la demanda del mercado, lo cual no está lejos de lo que los expertos opinaron, se debe llevar a cabo una planificación, para alcanzar los objetivos de la microempresa.

Las decisiones administrativas tienen que estar de acuerdo con la estructuración de los recursos de la microempresa y deben proporcionar el clima necesario para cumplir con las funciones estratégicas, es decir, estar enfocados en la organización, estructuración, flujos de trabajos y de información, canales de distribución, así como la capacitación constante y el desarrollo del personal.

### **6- Las oportunidades que presentan las microempresas en capital humano**

Según la opinión de los expertos, Costa Rica cuenta con un gran capital humano bien formado, educado y con gran porcentaje de emprendedores, lo que genera muchas oportunidades de desarrollo para el país; sin embargo, carecen de dos elementos muy importantes: el primero se refiere al financiamiento y el asesoramiento y el segundo aspecto es la gestión empresarial, los cuales son puntos claves para una adecuada planificación.

Para Gabriela Mora Mora del INA, “las personas que desarrollan una microempresa, tienen una motivación diferente, ya que requieren el logro para sobrevivir, al ser más pequeñas en

---

<sup>6</sup> Entrevista personal.

<sup>7</sup> Entrevista personal.

<sup>8</sup> Entrevista personal.

teoría los colaboradores tenderían a ser mejor gestionados, sin embargo, muchas veces se carece de un adecuado sistema de manejo de capital humano y de poca planificación”<sup>9</sup>; Para José Antonio Arce del MEIC, el capital humano en una microempresa “Le permite que toda la gente se empape del proceso de todo, al final de cuenta al tener pocos recursos en capital humano se deben de multiplicar en las funciones. Lo cual representa un riesgo de que no exista personal suficiente, o el sistema salarial de las microempresas no sea bueno e implicaría una fuga de capital humano, ya que por lo general, no tiene los recursos ni los medios para tener un salario competitivo”<sup>10</sup>.

Según Martínez (2004), las microempresas pueden representar uno de los pilares del desarrollo, al ser una opción de generación de empleo e ingreso para la población; estas mismas teorías centran la atención en la importancia de redes y sistemas de microempresas locales, como una alternativa viable en el contexto actual de internalización de las economías. Por lo tanto, se podría decir que el papel que juegan las microempresas se centra en contribuir en la generación espacios para el desarrollo y la viabilidad para la economía familiar, mejorando la calidad de vida de los integrantes de dicha familia; sin embargo, si toman en cuenta el tema del capital humano y lo visionan hacia un futuro, podrían llegar a disponer de una mayor capacidad para generar empleo y riqueza, con lo que se convertiría en un instrumento de desarrollo, para la región donde se encuentra y para el país.

## **7- Condiciones de eficiencia y competitividad de las microempresas**

La mayoría de los expertos coincide, en que entre los principales puntos en las condiciones de eficiencia y competitividad están el tema de financiamiento y el valor agregado del producto o servicio; el del financiamiento está ligado al de la eficiencia, ya que comentan que les falta asesoramiento y tecnología. Carlos Rojas Solano del MAG, indica que “la organización de los sectores productivos va en relación con la competitividad y el asesoramiento en relación con la eficiencia. También se denota que para una microempresa si no tiene acceso a recursos económicos blandos, la eficiencia no se sostiene y la competitividad baja”<sup>11</sup>. Por otra parte, el representante del MICITT, José Luis Araya Badilla afirma que “las microempresas están condicionadas porque no tienen la inteligencia competitiva ni la vigilancia tecnológica, por lo que no están actualizadas sobre lo que sucede en el mercado mundial, su equipo de trabajo es poco sofisticado, les falta tecnología, no tienen estrategia de innovación, hay factores externos que las condicionan (cargas sociales, electricidad y otros), y en el mercado (competitividad) respecto el producto o servicio, falta de capacitación, falta de acompañamiento por parte de las instituciones, condiciones propias de la empresa y estrategias empresariales”<sup>12</sup>, esos factores condicionan la eficiencia y la competitividad, con lo cual, se puede apreciar lo importante que es la eficiencia y la competitividad para cualquier microempresa o empresa, ya que para surgir en el negocio que se esté, es necesario que se pueda llegar al punto de máxima eficiencia, con lo que se

---

<sup>9</sup> Entrevista personal.

<sup>10</sup> Entrevista personal.

<sup>11</sup> Entrevista personal.

<sup>12</sup> Entrevista personal.

tiene para lograr ciertos objetivos, siempre en busca de la competitividad y así contar con una estrategia empresarial conveniente, para el crecimiento del negocio como tal.

### **8- Desde la sociedad del conocimiento, ¿cómo deben visionar las microempresas para desarrollarse en el mercado?**

Según los expertos en el tema, se necesita un desarrollo integral, hacerse visible en otros medios, estar pendientes de lo que se visualiza en redes sociales, se debe detectar tendencias y oportunidades, fortalecer el sector de servicios globales, en el área tecnológica y en el sector agroindustrial.

En palabras de José Luis Araya Badilla del MICITT, “se debe de contar con medios de información y priorizarlos, analizar las tendencias mundiales del mercado, en su sector productivo o empresarial, además la visión de cualquier empresa, debe ser concebir y ser parte de la economía del conocimiento y para ello deben invertir en el desarrollo de capacidades técnicas, tecnológicas, habilidades blandas y otras”<sup>13</sup>. Para José Antonio Arce del MEIC, “se debe de estar en función de las tendencias y a partir de ahí puede empezar a desarrollar su negocio, la comunicación y el manejo de problemas y conflictos deben de ser muy fluidos, y además de una propuesta muy sólida y una visión de construcción, partiendo del hecho que una empresa nunca termina de actualizarse según demanda del mercado”<sup>14</sup>. “Se debe tener presente, que el capital humano es el activo más importante y por lo tanto, es necesario tratar la retención del mismo”<sup>15</sup>.

Desde la perspectiva de la sociedad del conocimiento, la ciencia, la tecnología y la innovación se han convertido en un triple factor esencial para el desarrollo de las sociedades, e implícitamente, también son factores esenciales para las microempresas. De ahí se puede visionar la importancia de la sociedad del conocimiento, ya que se involucra en las actividades económicas, sociales y culturales del mundo, por ende, es conocida como el recurso principal, que crea, comparte y utiliza para la prosperidad de sus miembros. Se puede deducir que es el factor de producción, el cual dirige la economía y el desarrollo social, por lo que si un microempresario lo aplica, tanto para la toma de decisiones relacionadas con el producto, así como la comercialización de este, puede ser de mucha ayuda, al impactarlo de manera positiva, tanto para generación de riqueza, como al mismo tiempo para desarrollarse en el mercado actual.

### **9- Desde la sociedad del conocimiento, ¿a qué retos se enfrentan las microempresas?**

En resumen de lo comentado por los expertos, los retos que deben enfrentar las microempresas son: la igualdad de condiciones para todos y la gestión de cambio (cultura del cambio) que se debe iniciar dentro del esquema organizacional de cada microempresa. La falta de iniciativa para innovar, tanto en el producto o servicio, como en el cambio del proceso para generarlos, la necesidad de estar informadas y preparadas (plan B), tener

---

<sup>13</sup> Entrevista personal.

<sup>14</sup> Entrevista personal.

<sup>15</sup> Entrevista personal.

presente que el capital humano es parte esencial en todo el proceso, por lo que es necesaria la capacitación en las áreas claves, como son la tecnología y la innovación. En palabras de José Antonio Arce del MIEC, “el capital humano es el principal reto, debe ser competente y multifuncional, muy abierto al cambio. Se habla de un proceso de capital intangible es muy valioso y esto reside en la capacidad que están en la empresa, como lograr que el capital humano influya es primordial, para una microempresa, tener una construcción y equipo que tenga capacidad de innovar y crecer sería lo más importante”<sup>16</sup>. Por su parte, Gabriela Mora Mora del INA, indica que “el principal reto de las microempresas es la falta de iniciativa para innovar”<sup>17</sup>.

Una microempresa puede poseer muchas ventajas y una de ellas es sin duda su flexibilidad, ya que le puede permitir adaptarse perfectamente al mercado y a sus tendencias; sin embargo, también tiene desventajas, ya que por ser una microempresa, no cuenta con los recursos humanos ni materiales para poder llevar a cabo una gran producción, su mentalidad debe ser, tratar de tener una cultura que sea abierta al cambio, ya que hoy en día los cambios son parte de la actividad económica de cualquier país; deben identificar los factores que limiten su crecimiento y desarrollo, la motivación por el crecimiento debe ser un aspecto por seguir junto con las habilidades gerenciales.

### **10-¿Se cuenta con algún documento investigativo, de donde se pueda extraer las condiciones que demandan las microempresas?**

Los documentos investigativos de donde se pueden extraer las condiciones que demandan las microempresas, y que hacen referencia al tema, según los entrevistados son la fundación CAATEC, el estudio de observatorio de MIPYMES de la UNED, donde se ve el comportamiento de cada sector, pero no necesariamente las condiciones de las microempresas. También en la Cámara de Industrias en el documento de política industrial, el MEIC a través del SIEC puede tener información, CINDE y algunos artículos. Tener presente que dichos artículos hacen referencia a las MIPYMES, pero para el caso de este trabajo de investigación es sólo los temas relacionados con las microempresas.

De acuerdo con este análisis y las respuestas de los expertos, se obtiene como resultado de las entrevistas aplicadas, respecto al tema de las microempresas, que aún hay muchos aspectos en los que a estas les falta desarrollarse, para poder insertarse en la sociedad del conocimiento. Cuestiones como el financiamiento, acceso a Internet, capacitación, asesoramiento, exceso de requisitos para acceder a créditos que permitan desarrollarse en el mercado, solo unas pocas microempresas logran superarlas; la gran mayoría no está capacitada para enfrentarse a los retos de la globalización y una economía basada en la innovación y la tecnología, en donde la sociedad del conocimiento se hace cada vez más fuerte, debe tener una visión más de desarrollo y crecimiento, análisis de empresariado y contar con un plan de desarrollo integral que la ayude a surgir y a crecer.

---

<sup>16</sup> Entrevista personal.

<sup>17</sup> Entrevista personal.

### 4.3 Aspectos generales de la Región Central

Una región es el producto de un conjunto de relaciones sociales, históricas, económicas y administrativas, que adquieren características particulares en un determinado espacio geográfico (Alvarado, 2003), en otras palabras, constituye el resultado de una forma específica de desarrollo económico, social y político, basado en diversas relaciones y procesos históricos, llevados a cabo por grupos sociales sobre un territorio determinado.

Así, la estructuración social, económica y política de las regiones responde a procesos demográficos y productivos, que se llevan a cabo a través de fases o procesos históricos, vinculados con fenómenos como la migración, la colonización agrícola, la apertura de comunicaciones, el intercambio comercial, el tipo de producción, etc. (Alvarado, 2003)

La Región Central se ubica en la parte central de Costa Rica, comprende 45 cantones pertenecientes a las provincias de San José, Alajuela, Cartago y Heredia y San José es su cabecera. Esta región constituye el centro económico y político del país y es la más poblada de todas las regiones. Algunas de sus principales actividades económicas son: la agricultura de café, caña de azúcar, legumbres, hortalizas, tubérculos, frutas, producción de leche y elaboración de artesanías, entre otras.

Asimismo, es la zona con mayor desarrollo industrial y en ella se concentra la mayor cantidad de instituciones del Estado. Su clima es templado y semihúmedo tropical, con una temperatura promedio de 20 grados centígrados. En esta región central, se destaca el río Virilla, en su parte occidental, en el que se construyeron algunas plantas hidroeléctricas como la de Ventanas-Garita. (MIDEPLAN, 2014)

Del lado oriental se localiza las cuencas de los ríos Reventazón y sus afluentes; ahí se construyeron otras plantas hidroeléctricas como por ejemplo la de Cachí. La problemática de esta región incluye situaciones graves de contaminación del aire, del agua y el mal manejo de los desechos sólidos. También se dan dificultades por el congestionamiento vial, falta de planificación urbana, inseguridad ciudadana, entre otros.

En la dinámica de la evolución del empleo, en esta región intervienen aspectos propios de la dinámica global de empleo en el país, de la composición productiva de cada región y de la dinámica particular de las distintas ramas en la región. Es posible entonces, descomponer el crecimiento del empleo de una región en tres elementos.

El primero alude al efecto crecimiento nacional e indica cuánto sería el crecimiento del empleo, si en la región este se hubiera expandido al ritmo medio nacional. El segundo componente sería el aportado por la composición industrial de la región. Este efecto composición industrial ofrece evidencia del crecimiento del empleo, porque la región cuenta con las ramas más dinámicas del territorio nacional. El tercer efecto sería el de la dinámica regional propiamente dicha y muestra el aumento del empleo, por efecto de un mayor dinamismo de las ramas en la región, que sus contrapartes en el ámbito nacional. (MIDEPLAN, 2014)

De suma importancia en la región es el recurso hídrico, ya que por su localización, en ella nacen importantes ríos: se pueden ubicar las cuencas del río Virilla y el Grande, que luego dan origen al Grande de Tárcoles, nacen ríos como el Reventazón, el Chirripó, el Parismina, el Tarrazú y Carraigres, que originan el Grande de Candelaria y el Pirrís, en la parte baja del suroeste de la región, origina el Parrita.

La cuenca del río Virilla, afluente del río Grande de Tárcoles, reviste gran importancia para los habitantes de este país, ya que en ella se ubica el Área Metropolitana y sus aguas son utilizadas para el abastecimiento de agua potable, irrigación, drenaje de aguas servidas y la generación de energía eléctrica.(CATIE. Argüello Rodríguez Gustavo).

En cuanto a la economía, considerando el índice de competitividad cantonal, que es una herramienta la cual sintetiza información y resalta las diferencias relativas, en los factores que afectan la productividad de los cantones, la Región presenta una condición favorable. (MIDEPLAN, 2014)

En el extremo opuesto de los últimos 20 cantones con IDC bajo, solo hay cuatro cantones de la región, a saber: Tarrazú, Acosta, Aserrí y León Cortés, lo cual se ve reflejado en las principales actividades económicas: zona con mayor desarrollo industrial de alta tecnología, en la que se concentra la mayor cantidad de instituciones del Estado. En los últimos años se ha hecho un gran esfuerzo por la agregación de valor, acceso a nuevos mercados y a la actividad turística, fundamentalmente de servicios.

Como parte de este desarrollo se ha implementado una política de apoyo a la microempresa, la cual se apoya en actividades asociativas de redes empresariales, enfocadas en la promoción y exportación de productos. En la agricultura se destacan los cultivos de café, caña de azúcar, legumbres, hortalizas, tubérculos, frutas, palma aceitera, la producción de leche y sus derivados, así como redes de pequeños empresarios del turismo rural comunitario y artesanal. (MIDEPLAN, 2014)

#### **4.4 Condiciones del desarrollo microempresarial de la región central.**

En relación con este tema, Márquez (2017) afirma, que actualmente es común asociar la idea de desarrollo social a aquella sociedad que goza del acceso a bienes y servicios diversos, que es democrática y participativa, igualitaria y equitativa. Una sociedad en la que sus habitantes tienen iguales oportunidades y donde existe cierta homogeneidad en sus condiciones de vida. A partir de ello, se entiende que las desigualdades se generan como resultado de las diferencias individuales, en cuanto a capacidades y méritos. Sin embargo, el desarrollo no siempre se ha entendido así y todavía se sigue pensando de muy distintas maneras; es decir, no hay una definición única al respecto.

El desarrollo socioeconómico es uno de los principales indicadores de bienestar de la sociedad, de una región y de un país; conforme se continúa buscando el progreso y el empoderamiento de las personas que desean mejorar sus condiciones de vida, se promueve la creación y el fortalecimiento de las microempresas que permiten contribuir a ese desarrollo, mediante la generación de nuevos empleos e ingresos, además de la contribución

que realizan a la competitividad del país. Asimismo, los emprendimientos promueven procesos dinámicos e innovadores, ayudan a la economía y eventualmente pueden contribuir a que las empresas existentes se vean obligadas a modificar sus estructuras para no “quedarse atrás” y aprovechen otras herramientas, como la tecnología y /o la innovación, para brindar mejores servicios y productos a sus clientes.

En cuanto a la sociedad del conocimiento, este término ha llegado a ocupar un lugar estelar en la discusión actual de las ciencias sociales, dado que resume las transformaciones sociales que se están produciendo en la sociedad moderna y ofrece una visión del futuro para guiar normativamente las acciones políticas. No obstante, cabe señalar que el término es bastante impreciso y, de hecho, converge de forma difusa con otros términos como “sociedad de la información” y “sociedad red” (Krüger, 2006).

Así, en el marco que pareciera dar sentido a la sociedad del conocimiento, se vislumbra un mundo de continuas alteraciones, donde la ciencia y la tecnología se encuentran en la base de la competitividad económica de los países. Aquí la innovación juega un papel estratégico en la competencia, motivo por el cual, los países se ven obligados a cubrir una serie de requerimientos, para competir con éxito en una economía cada vez más globalizada, incluyendo inversiones elevadas en educación, investigación en ciencia, tecnología e innovación.

Con el fin de lograr los objetivos planteados, al inicio de este trabajo de graduación, que refleja la necesidad de conocer las condiciones del entorno de la población bajo estudio, y a partir de la información estadística disponible de las bases de datos en la Encuesta Nacional de Microempresas de los Hogares (ENAMEH 2017), esta se ingresará en programas estadísticos para la interpretación de datos.

#### **4.5 Análisis de resultados de programa estadístico SPSS<sup>18</sup>.**

Para la siguiente tabla cruzada, se tomaron los datos de la Encuesta Nacional de Microempresas de los Hogares (ENAMEH 2017), sobre la encuesta a empresas, además de los datos de actividad por empresa; se trabajó por medio de código de metodología de las ocupaciones, con el propósito de facilitar la visualización de los datos, de manera resumida.

---

<sup>18</sup> Los datos fueron procesados en la Universidad Nacional, con el apoyo del ingeniero informático del área del Instituto de Estudios Sociales en Población (IDESPO)

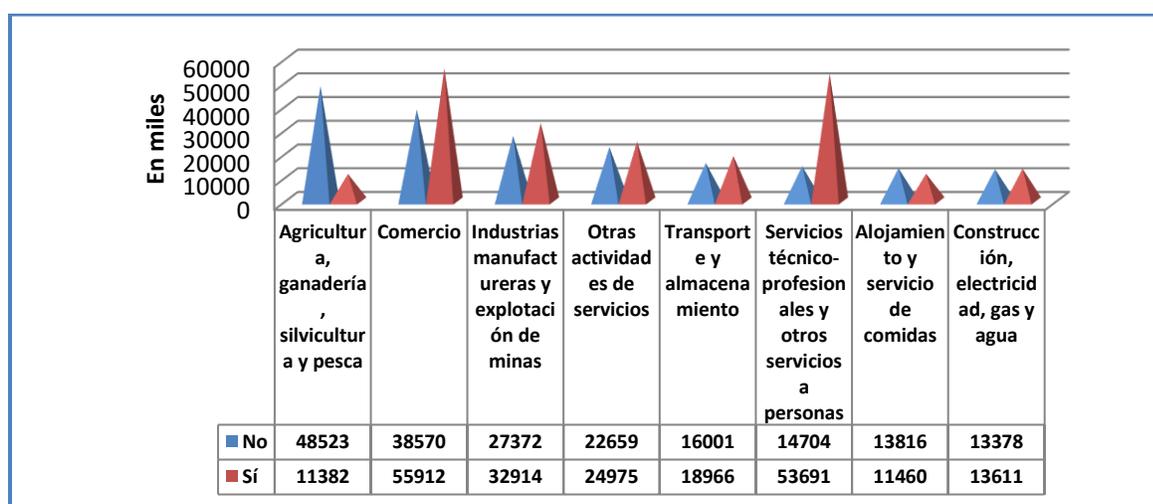
**Cuadro 3**  
**¿Cuenta este negocio, con acceso a Internet para llevar a cabo sus actividades?**

Actividad	No	Sí	Total	Porcentaje No	Porcentaje Si
Agricultura, ganadería, silvicultura y pesca.	48 523	11 382	59 905	81 %	19 %
Industrias manufactureras y explotación de minas.	27 372	32 914	60 286	45 %	55 %
Construcción, electricidad, gas y agua.	13 378	13 611	26 989	50 %	50 %
Comercio.	38 570	55 912	94 482	41 %	59 %
Transporte y almacenamiento.	16 001	18 966	34 967	46 %	54 %
Alojamiento y servicio de comidas.	13 816	11 460	25 276	55 %	45 %
Servicios técnico-profesionales y otros servicios a personas.	14 704	53 691	68 395	21 %	79 %
Otras actividades de servicios.	22 659	24 975	47 634	48 %	52 %

Fuente: Elaboración propia, con base en los datos del ENAMEH 2017, por medio de SPSS.

Con base en los datos arrojados, se puede apreciar que en todos los sectores económicos existe un porcentaje considerable que no usa Internet, el cual, en estos tiempos, debería ser menor, ya que el avance tecnológico y el desarrollo de los medios de comunicación son oportunidades, que las microempresas deberían aprovechar, pues traen consigo oportunidades para crecer en ventas. Para el sector de agricultura, ganadería, silvicultura y pesca, se puede apreciar que el uso de Internet para llevar a cabo su actividad es muy baja, ya que el 81% de las empresas encuestadas indica que no lo usan, por lo que este sector es uno de aquellos en los que el gobierno está llamado a aplicar un tipo de atención directa, con el propósito de abrir nuevas posibilidades de especialización, en cada nicho de mercado para este sector.

**Gráfico 2**  
**¿Cuenta este negocio con acceso a Internet para llevar a cabo sus actividades?**



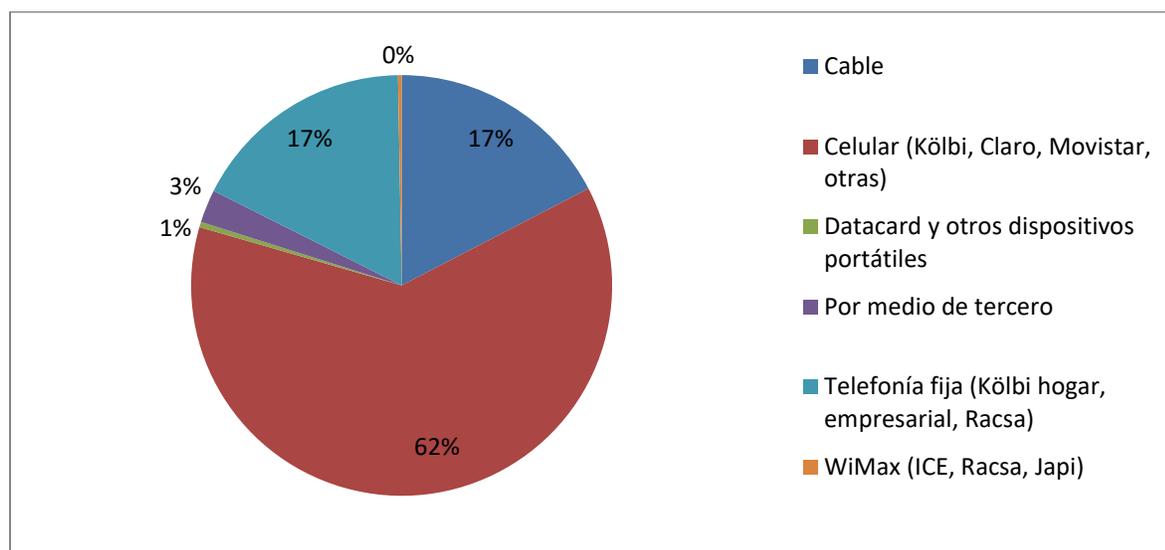
Fuente: Elaboración propia, con base a los datos del ENAMEH 2017.

El sector que utiliza mayormente el Internet, para sus actividades de negocio, es el de comercio, ya que de 94 482 encuestadas 55 912 indicaron que sí lo utilizaban, lo que constituye un porcentaje significativo del 25%, con lo cual se puede deducir que el uso del Internet es muy importante para las microempresas, para tener mayor posibilidad de ventas y de posicionamiento en el mercado al que está dirigido; sin embargo, también se puede apreciar que falta trabajar más en cuanto a tecnología y que es parte fundamental, el hecho de que el Gobierno se enfoque en desarrollar a las microempresas, dándoles soporte y realizando algunas excepciones en relación con los impuestos, para que los puedan invertir en tecnología.

Otro aspecto importante con respecto a Internet, es la red por medio de la cual se conectan, con el fin de analizar si es la más adecuada para sus funciones, ya que el acceso a Internet, hoy en día, es tan importante como la electricidad para cualquier negocio.

### Gráfico 3

#### ¿Cuál medio utiliza principalmente el negocio/actividad para acceder a Internet?



Fuente: Elaboración propia, con base a los datos del ENAMEH 2017.

Sobre la consulta acerca de cuál es el medio que utiliza el negocio o actividad, para acceder a Internet, los entrevistados indicaron que al que más se conectan es al celular (con el 62%), y esto se debe a que dicho medio ofrece importantes ventajas, entre ellas: su tamaño, es un dispositivo inalámbrico, su acceso es inmediato, y su facilidad de manejo. No obstante, es necesario que también se proyecten a tener mayor conectividad para con sus clientes, ya que hoy en día, la población en general utiliza varios medios para estar conectada y por lo tanto, existe la posibilidad de identificar nichos, para aumentar la cantidad de clientes.

Otro tema muy importante, para cualquier microempresario, es tomar en cuenta cómo hacer para mantener en un buen nivel de ganancias o hacer crecer el negocio, por lo que en la tabla siguiente se muestran preguntas que pueden ser fundamentales, para el mantenimiento o el

crecimiento del negocio. Se tomaron los datos de la Encuesta Nacional de Microempresas de los Hogares (ENAMEH) 2017, sobre la encuesta a empresas de hogares, con el propósito de visualizar los datos de manera resumida y facilitar su interpretación.

**Cuadro 4**  
**Para que su negocio se mantenga o crezca, usted necesita.**

Pregunta	No	Sí	Total	Porcentaje No	Porcentaje Si
¿Necesita usted acceso a préstamos?	251 964	165 970	417 934	60,3 %	39,7 %
¿Necesita usted aumentar el número de trabajadores?	359 114	58 820	417 934	85,9 %	14,1 %
¿Necesita usted inversionistas?	389 824	28 110	417 934	93,3 %	6,7 %
¿Necesita usted asociarse con otros negocios o personas?	357 536	60 398	417 934	85,5 %	14,5 %
Para que su negocio se mantenga o crezca, ¿necesita usted afiliarse a organizaciones gremiales?	400 025	17 909	417 934	95,7 %	4,3 %
¿Necesita usted cambiar de ubicación?	374 080	43 854	417 934	89,5 %	10,5 %
¿Necesita usted diversificar los productos o servicios?	318 972	98 962	417 934	76,3 %	23,7 %
¿Necesita usted trámites más sencillos en las instituciones del Estado?	322 779	95 155	417 934	77,2 %	22,8 %
¿Necesita usted acceso a capacitación?	271 059	146 875	417 934	64,9 %	35,1 %
¿Necesita usted opciones de cuidado de (niños/as o adultos/as mayores)?	405 237	12 697	417 934	97 %	3%
¿Presenta usted otra necesidad?	412 661	5 273	417 934	98,7 %	1,3 %
¿Necesita usted algún apoyo?	278 636	139 298	417 934	66,7 %	33,3 %

Fuente: Elaboración propia, con base a los datos del ENAMEH 2017, por medio de SPSS.

Con base en los datos mostrados, se puede apreciar una percepción diferente de la obtenida de los estudios, se determina que los emprendedores de las micro y pequeñas empresas no necesitan préstamos para extender su negocio, o por lo menos eso piensan, ya que según esta encuesta, el 60,3 % indica que no necesita y únicamente el 39,7% indica que sí, por lo que se presenta una controversia según los expertos entrevistados, ya que ellos indican que una de las demandas de las microempresas es el acceso a préstamos, pero dentro de los factores administrativos y según lo que proyecta esta encuesta, la perspectiva del empresario es diferente, la cual se puede relacionar con la gestión de recursos humanos, aspectos contables y financieros, la administración propia de los negocios y la falta capacitación en aspectos de la visión de la empresa como tal.

Desde el punto de vista del inversionista, el 93,3% de los microempresarios indica que no lo necesitan, lo cual puede deberse a que para tener un inversionista se deben presentar la contabilidad del negocio, así como tener un objetivo base para este, ya que un inversionista va a establecer un tiempo de retorno de la inversión, que por lo general es a corto plazo, visionando que las posibilidades de ganancias deben ser mucho mayores, y en este punto,

los microempresarios no tienen la madurez financiera como para entregar parte de su ganancia. En cuanto al tema de la capacitación, únicamente el 35,1 % indica que la necesita, versus el 64,9 %, que respondió en forma negativa. Dicho resultado revela que su idea de expandir el negocio es diferente, a pesar de que la mayoría son micro o pequeñas empresas familiares, por lo que muchas veces no cuentan con una preparación y proyección adecuadas. Asimismo, parecería que los empresarios tienen como objetivo común, obtener utilidades en el menor tiempo posible, sin una visión de largo plazo.

#### 4.6 Lineamientos para el desarrollo microempresarial.

Los lineamientos estratégicos son los elementos del más alto nivel, de la estrategia organizacional para cualquier empresa, cuyo propósito es alinear el comportamiento de todos los miembros de la organización, hacia un horizonte y visión compartida, es decir, es el punto de partida para una estrategia coherente, retadora y orientada a la acción.

La importancia de contar con estos elementos, va más allá del tema directamente formal, se deberían constituir más bien en instrumentos de gestión, para inspirar, motivar y comprometer a los microempresarios y sus colaboradores en el logro de objetivos. Los lineamientos estratégicos están conformados por la MISIÓN, VISIÓN, PRINCIPIOS Y VALORES.



La MISIÓN, se constituye en la razón de ser, la razón de la existencia de una organización; si bien la metodología formal recomienda que la misión responda a las preguntas: ¿Cuál es nuestro negocio?, ¿a quién servimos?, ¿cuáles son nuestros valores?

Estos aspectos pueden ser puntos de partida para la formulación de la misión; sin embargo, el resultado final debe ser un enunciado corto, preciso y profundamente inspirador. Para lograr una misión motivadora e inspiradora, la recomendación es empezar el enunciado destacando el beneficio y el valor que brinda la organización, a sus potenciales clientes. (G&C Global Solution)

La VISIÓN es la aspiración de crecimiento de una organización, en un horizonte de tiempo. Se recomienda una proyección de cinco años para la mayoría de los casos, aunque esto mucho depende del sector en el que desarrolla la organización.

Los PRINCIPIOS y VALORES son la base de la cultura organizacional, por lo cual es recomendable decidir cuáles son los pocos, pero vitales aspectos, que definen el carácter de la organización. Es recomendable contar con un promedio de cuatro a seis principios y valores, que reflejen el verdadero interés de fomentar, desarrollar, mejorar y comprometer a todos los colaboradores. En este caso, la recomendación es que en lugar de consignar una lista larga de valores deseables para toda organización: honestidad, puntualidad, integridad, lealtad, respeto, etc., es recomendable hacer la siguiente pregunta: ¿Cuáles son los pocos comportamientos clave, determinantes para el éxito y logro de objetivos?

Tomando como base la pregunta planteada, deben seleccionarse de manera cuidadosa determinados principios y valores, que se esté dispuesto a impulsar y vivir, de manera real y disciplinada en toda la organización. (G&C Global Solution)

#### **Ejemplos de estos principios y valores son:**

- Vocación de servicio.
- Innovación y calidad en todo lo que se hace.
- Comunicación abierta y transparente.
- Integridad en la forma de pensar y actuar.

La actividad microempresarial representa una fuente de ingresos para una familia, por lo cual, los flujos monetarios y la utilización de la mano de obra, generados por la actividad económica principal y los generadores por la actividad microempresarial, son difícilmente identificables en forma separada, y por ello, no se contabiliza como parte de los costos de producción.

En esta investigación, se formalizan los lineamientos que permitan el desarrollo microempresarial de la Región Central, adaptándolas al microempresario desde la sociedad del conocimiento, a través de la elaboración de una lista de lineamientos que sirva como punto de partida, para que le permita desarrollar su negocio a un punto que le genere rentabilidad y no solo como medio de subsistencia económica. (G&C Global Solution).

#### **4.6.1 Lineamientos por seguir**

- **Identificar objetivos:** La microempresa debe tener bien claros sus objetivos por alcanzar, ya que el hecho de que ya se tiene la apertura del negocio y que es el medio de subsistencia, no quiere decir que se encuentre consolidada, se debe conocer con certeza cuál va a ser su misión y su visión, tener claro el horizonte, eso va a ayudar a que la microempresa se mantenga en crecimiento constante.
- **La identificación de las oportunidades de creación de valor:** Además de los medios necesarios para el éxito del proceso, implicando a menudo actuaciones tales como apertura a nuevos mercados, reducciones de costes, inversiones en tecnología

(que aumenten la productividad del resto de activos), reorganización de funciones y recursos dentro de la empresa.

- **Inculcar una filosofía de creación de valor en la empresa:** La gestión eficiente del valor de una empresa es una creciente exigencia del mercado, la mejor defensa contra procesos hostiles de adquisición y una estrategia que mejora el valor de una microempresa, y de las personas que la componen, de forma continua y conjunta.
- **Innovar y mejorar = competitividad:** Estar continuamente abierto a las nuevas ideas y las innovaciones que puedan mejorar cualquier aspecto de la empresa. Analizar todo el proceso productivo, la comercialización, el trato con los proveedores, la atención al cliente, la tecnología (muy especialmente). Instar a los empleados (familiares) a que piensen y tengan ideas. Estar al tanto de las nuevas tecnologías, para captar ideas que puedan superar mejoras en cualquier faceta del negocio, una estrategia de innovación es una estrategia de competitividad. Se debe tener presente que las empresas más exitosas son las que buscan formas de mejorar y también soluciones creativas a sus productos o problemas, saben que sus ideas son su mejor activo y que para estar a la delantera de la competencia es necesaria la innovación o mejora, ya sea en el proceso como en el producto.
- **Tener control de sus procesos:** Para que una empresa tenga continuidad, es clave reducir costos y aumentar la productividad, para ser más competitivo y ofrecer precios justos en el mercado, sin perder la calidad. Es necesario tener bien claro, que el control es el proceso por el cual toda empresa se comprueba, corrige y mejora sus actividades planificadas (el mismo que se lo realiza antes, durante y después) debido a esto, es necesario que traten de tener indicadores y métodos de proceso, para saber dónde hay áreas de oportunidad y cuáles sus fortalezas. En Internet se puede buscar información, sobre cómo implementar metodología para adoptar en la empresa.
- **Invertir en lo importante:** Las empresas más exitosas reinvierten sus ganancias en la misma organización, en áreas y sectores donde hay mayores oportunidades. Este también debería ser el proceder de una microempresa; tiene que invertir en maquinaria según sea su prioridad, investigar acerca de cuál es la mejor forma de lanzar nuevos productos, cambiar para adaptarse al entorno y planear a largo plazo.
- **Aprender todo acerca del negocio:** Esto significa conocer bien a los clientes, a los proveedores y a la competencia, lo cual será muy provechoso para que la empresa sea competitiva. Se debe escuchar y analizar el entorno, para estar actualizado y ver de qué manera se puede tomar ventaja de la coyuntura del momento. Buscar capacitaciones o seminarios para microempresarios; puede ser de entes gubernamentales enfocados en el tema, universidades, o buscar por Internet, libros relacionados con el tema, lo que va a permitir adquirir estrategias para implementar en la microempresa, visionando a una empresa más grande.
- **Atender un nicho de mercado:** Las pequeñas empresas deben atender un nicho de mercado en particular, ya sea vendiendo alimentos que son específicos para una comunidad en particular, por ejemplo, o fabricando juguetes, a los que no se puede acceder fácilmente a través de los principales minoristas. Dirigirse a un pequeño grupo de personas que tienen demandas específicas es una forma ideal de atraer una base inicial de clientes, con el tiempo, se puede ir creciendo y se puede buscar otros nichos de mercado.

## **CAPÍTULO V**

## Conclusiones y recomendaciones

### 5.1 Conclusiones

En el presente trabajo de graduación se ha llegado a las siguientes conclusiones:

Existe una amplia gama de oportunidades para que las microempresas puedan salir adelante y en la Región Central, con mucha más razón, es posible contar con las condiciones para hacerlo, solo hay que cambiar la mentalidad y debe existir sobre todo el apoyo de instituciones y organismos que brinden las facilidades necesarias, de manera que se cree una cultura de desarrollo, se les brinda un adecuado asesoramiento y se capacita al capital humano; se puede lograr.

Según datos del INEC, para el 2017, en cuanto a puestos de trabajo, las microempresas generaron 768 258 empleos, de los cuales, el 72,1% son permanentes y el 27,9% restante corresponde a trabajos ocasionales, de lo que se puede deducir, que las microempresas representan una parte importante de la estructura económica del país.

Se puede afirmar, que el mercado costarricense posee la mayoría de las condiciones necesarias, para que una microempresa se desarrolle hacia otro nivel siendo más competitiva, ya que entre el 2012 y el 2017, la mayor cantidad de empresas la constituyen las microempresas con el 82%, y aunque son números muy significativos no hay que dejar por fuera el hecho de que a las microempresas les falta competitividad, ya que si fueran empresas competitivas, se presentarían en las mismas un desarrollo y crecimiento económico, de manera que esto las haría más representativas y distinguidas en el mercado en el que se desenvuelven; por lo tanto, es necesario que busquen como insertarse en la sociedad del conocimiento, ya sea con sistemas que puedan mejorar, tecnología en su maquinaria o a través de Internet (para buscar datos que le puedan servir a su negocio, a fin de promocionar sus productos o servicios, para mejorar sus procesos de producción, entre otros).

Por otro lado, se debe dar prioridad a la capacitación empresarial de las personas involucradas en el desarrollo de las microempresas. Según los datos del INEC, para el 2017 solo el 35,1% indica que necesitan capacitación, a pesar de que una empresa siempre debe estar en constante capacitación, en este punto es recomendable que las Microempresas tomen ejemplos de las grandes empresas en donde la capacitación es una constante, ya que ayuda a estar actualizados con las tendencias del mercado y además, se puede realizar mejoras a los procesos ya sea productivo o administrativo.

El conocimiento y la asesoría son pocos en una microempresa y es ahí donde la educación y la cultura financiera podrán constituir los factores que se vuelvan decisivos, para el buen funcionamiento inicial y futuro, de la Microempresa que se está creando o para el desarrollo y crecimiento de la que ya está creada.

Un punto importante es que la eficiencia de los microempresarios en la gestión de su actividad empresarial, depende de la aplicación de sus competencias básicas, y de un modelo de competencias adaptado a su entorno, que afecte de manera positiva en el mejoramiento de su desempeño laboral y en una adecuada organización de la microempresa para su estabilidad y fortalecimiento.

Otro tema de relevancia, es la innovación tecnológica, es una herramienta utilizada como estrategia para ser competitivo y contribuir a las nuevas necesidades de los clientes. El dar respuesta rápida a un mercado exigente, el hecho de estar informado, actualizado y modernizado, facilita las labores y disminuye los tiempos de respuesta de cualquier microempresa.

Las microempresas son productoras de una buena parte de los bienes de consumo del país, se considera que son grandes generadoras de empleo, ya que brindan oportunidad para que la mano de obra desplazada y los nuevos trabajadores que ingresan al mercado se empleen; sin embargo, todavía se requiere de un proceso que genere información y conocimiento innovador para la toma de decisiones.

Se debe cambiar la manera de pensar de los microempresarios, se les puede orientar hacia la proyección de crecer, para esto la mentalidad de la microempresa debe ser de transformación, es evolucionar hacia el otro peldaño que es ser una empresa pequeña, en este sentido se empieza con la acumulación de capital, que va más orientado a la incorporación de activos fijos, y el propio crecimiento obliga a iniciar la formalización de la empresa como tal. Es común, que ya en este punto se genere la incorporación de trabajadores y se inicie una diferencia de funciones.

Se observa el escaso uso de tecnología por parte de los microempresarios, en los diferentes procesos de producción, comercialización, distribución y control de inventarios, está limitando su crecimiento; por tal motivo, es necesario promover entre los empresarios el acceso a tecnología apropiada; se debe tener presente que los emprendedores más exitosos están siempre atentos a las últimas novedades en materia de tecnología, no importa cuál sea el tamaño de su negocio o de sus ingresos. Lo que deben tomar en cuenta es, que ninguna empresa puede crecer sin nuevas herramientas. Lo positivo de esto es que se puede acceder a programas y plataformas gratuitas, con la expectativa de mejorar los resultados en diferentes áreas como las ventas, servicio al cliente, entre otras. Por lo tanto, se buscó información a través de Internet, sobre las últimas tendencias en tecnologías, a las que deberían prestar especial atención los negocios pequeños. Las que más sobresalen son las siguientes:

### **1. El *social selling***

Hace bastante tiempo, que las redes sociales han dejado de ser solo un canal para publicar información sobre los productos y servicios, o generar conversaciones con las audiencias. Hoy son una pieza clave para convertir usuarios en clientes, por ejemplo, llevando a los usuarios de Twitter a la tienda en línea. Además, Facebook, Snapchat e Instagram ya permiten vender directamente desde sus plataformas.

## 2. Facebook Messenger

Casi todos los negocios ya cuentan con un perfil en Facebook, pero este año deben prepararse para aprovechar al máximo su herramienta de comunicación instantánea. Su principal ventaja es que permite resolver consultas y dudas en menos de un minuto, y eso es sumamente importante para generar confianza alrededor de un producto y potenciar su reconocimiento, sobre todo cuando se trata de clientes nuevos.

Ante la coyuntura de la crisis por la pandemia que se vive actualmente, en todo el mundo la economía se ha visto afectada y Costa Rica no es la excepción. En enero del 2020, el BCCR presentó el informe macroeconómico, en el cual para este año se tenía proyectado un crecimiento del 2.5% del PIB; sin embargo, por los riesgos provenientes del contexto internacional y el interno por el tema del COVID-19, esta proyección se afectó y se estima una caída del PIB del -3.6%, según lo anunciado por el presidente del BCCR el 27 de abril. En este contexto, la mayoría de los microempresarios se está viendo afectada económicamente, ya que se han reducido sus ingresos, las pérdidas han sido considerables y muchos empresarios dependen del negocio como su única fuente de ingresos y el no poder sostener a su personal, reducir jornadas laborales, e incluso el cierre total de sus negocios, provocan que sus recursos económicos declinen. Lo anterior revela la importancia, de que las microempresas tengan una visión basada en la interacción creativa, entre los diversos actores que influyen, tanto en lo económico como en lo social, por lo que se requiere que posean una capacidad en cuanto a eficiencia y flexibilidad en todos los niveles, ya que una de las grandes lecciones que está dejando el coronavirus es, recordar que no se tiene un “control total”, sobre el futuro y que lo único permanente desde el punto de vista empresarial es el cambio. Esto no significa que no se tenga que trabajar en la empresa para poder tener la mayor estabilidad posible, implementando procesos y sistemas en todas las áreas para que las acciones se realicen la mayor parte del tiempo de la misma manera, y se logre ofrecer productos y servicios de calidad estandarizada. Al contrario, es fundamental que se trabaje en esto todo el tiempo, pero teniendo en claro que siempre aparecerán desafíos inesperados.

## 5.2 Recomendaciones

Se debe tener una planificación estratégica, la cual debe involucrar dos áreas específicas de acción, el Estado y las Microempresas. El primero va ligado a las políticas públicas de orientación del sector y colaboración de las distintas áreas tanto políticas, sociales, económicas y académicas que se puedan vincular con la iniciativa, orientado a la idea de tener una visión a futuro pero con objetivos alcanzables en el corto plazo, de modo tal que las Microempresas sean sostenibles en el tiempo, se consoliden en el mercado nacional y participen o incursionen en el extranjero; y, la segunda, haciendo énfasis en el desempeño propio de los microempresarios costarricenses. Ahora bien, en cuanto al desempeño de las microempresas, es sumamente relevante que los mismos empresarios, tomen ejemplos de otros países o incluso de casos exitosos a nivel nacional, y puedan aplicar algunas lecciones aprendidas dentro de sus actividades productivas. Se requiere por tanto, de la toma de iniciativa por parte de cada uno de ellos y la comprensión de que, en el proceso de globalización, las labores que se realicen deben ir orientadas a la mejora constante del desempeño de su empresa. Lo anterior, debe ir ligado con la búsqueda de opciones de

comunicación y apertura en diferentes aspectos: financieros, capacitación, innovación, uso de aplicaciones tecnológicas, diversificación de actividades, entre otras.

Para las Microempresas, es importante señalar que es necesario propiciar las condiciones para que puedan desarrollarse, la vinculación entre empresas trae muchos beneficios, por lo que se recomienda la generación de encadenamientos productivos en cada sector, como un medio para integrarse a la economía global y mejorar así sus procesos productivos y la calidad del producto.

Al iniciar un negocio lo primero que se recomienda hacer es, capacitarse para obtener los conocimientos necesarios, de ser posible, realizar un estudio de mercado y un análisis de la competencia, para tener bien identificado dicho mercado, y así empezar de forma local, para poder poner puntos estratégicos de venta.

Aceptar los retos que se presenten, desde el momento en que se inicia la microempresa, es algo que debe ser esencial para el éxito de esta, eso está relacionado con el tema de cultura de negocio e igualmente necesario es, adaptar una actitud positiva, ante los posibles cambios que se generen en la economía en que se vive.

Se debe de tener un contador de confianza, y pedirle informes cada mes de los reportes, que ellos se encarguen de explicarle y asesorarle, sobre el porqué de los gastos, dado que le ayudaran a tener un mejor control de sus ingresos.

Al Gobierno se recomienda, generar mecanismos que motiven al microempresario a operar dentro de la formalidad. Se puede iniciar con estrategias globales, que den un enfoque más sistémico para el desarrollo de las microempresas; deben existir planteamientos que orienten a la generación de conocimientos, de innovación y de producción, establecerse mecanismos para garantizar que las empresas den un verdadero valor agregado a la economía y para eso, es necesario mejorar el desempeño del nivel macroeconómico del país y así facilitar las condiciones de eficiencia del mercado, para las microempresas. (Benavides, 2010, pág. 199).

En función al párrafo anterior, el Gobierno debe tener el propósito de impulsar y fomentar el desarrollo del sector microempresarial del país; se debe constituir una instancia de alto nivel para establecer las políticas que permitan la organización, el fortalecimiento y crecimiento de las microempresas y sus organizaciones gremiales. Este debe ser un organismo coordinador, promotor y facilitador de las actividades de las microempresas del país, para que los microempresarios tengan el avalúo de una entidad enfocada 100% en sus empresas, dándole soporte financiero y de mercado, es decir, esta entidad sería como un mentor, en donde el desarrollo personal del microempresario así como el financiero sean concordantes, para un mayor crecimiento.

Otro punto importante es brindar asesoría para la apertura y estabilidad del negocio; para esto se indagó cuáles son las entidades gubernamentales o no gubernamentales a los que los microempresarios pueden acudir para dichas asesorías, ya sean financieras, administrativas, comerciales o de capacitación, entre otras. Algunas de estas entidades son:

**Red de Apoyo PYME del MEIC:** Es una agrupación de instituciones y entidades, públicas y privadas, cuyo denominador común es su interés por responder a las necesidades de las micro, pequeñas y medianas empresas del país, mediante la prestación de servicios.

**Fundación Costa Rica Emprende:** Ofrece servicios de incubación, de aceleración empresarial, de asesoría en responsabilidad social, así como capacitaciones y cursos técnicos.

**Yo Emprendedor:** Organiza la Semana Global del Emprendimiento, Tour YE, un programa de talleres orientados a jóvenes. Cuenta con la competencia de negocios Yo Emprendedor y con la competencia para *Startups Gep In the Ring*.

**Programa semilla:** Se dedica al desarrollo de modelos y estructuras de negocio, por medio de la educación y el trabajo en equipo especializado para la mejora de los emprendimientos y microempresas. El programa consta de diferentes fases.

**Acorde:** Otorga financiamiento a micro y pequeñas empresas con limitaciones para el acceso al crédito.

**Fundecooperación:** Brinda apoyo financiero mediante el programa Crédito a su Medida, dirigido a emprendedores, dueños de micro o pequeñas empresas que trabajan en concordancia con la protección del medio ambiente.

**UNA Incuba:** Incubadora que ofrece acompañamiento para que las empresas perfeccionen su modelo de negocio, innoven y mejoren su imagen gráfica. Además, se brinda asesoría legal y financiera, entre otros.

Con el tema de la pandemia, el mundo entero, y el país como tal, enfrentan una recesión económica que ya produce efectos de corto plazo y se esperan otros a mediano plazo. La dimensión dependerá entre otros factores de la respuesta económica, en la que el Gobierno cumple con un papel fundamental mediante el manejo de la política económica, el cuál debe de fortalecer por medio de la coordinación e integración de los actores (estatal y privado) e intervenir con estrategias para reactivar la economía del país. Sin embargo, los microempresarios requerirán de mayores esfuerzos para mejorar su productividad, especialmente ante las nuevas condiciones que se presentan. Las microempresas son consideradas flexibles, ya que su estructura administrativa es simple; no obstante, es necesario que analicen el estilo de gestión empresarial que aplican; su creatividad y capacidad técnica son fundamentales, para enfocarse en las oportunidades y retos a los que se enfrentan, por el impacto de la pandemia que se vive actualmente, en donde la palabra clave es “reinventarse”, dar un énfasis al uso de la tecnología como medio para promocionarse, impulsar el comercio regional y desarrollar una ampliación de la oferta según la demanda del mercado actual. Otra clave importante es la actitud mental con la que se toma el desafío, el solo hecho de tomarlo como una gran lección, que se necesita aprender, puede hacer la diferencia entre surgir o cerrar el negocio.

## Referencias

- Escuela de Economía de la Universidad Nacional (2013). *Desarrollo productivo, competitividad y comercio internacional*. Sistema de Información Académica, Formulación de Programa Académico. Parada Gómez Álvaro (responsable), Chávez Núñez Manuel (participante), Ortiz Valverde Gabriela (participante), Valenciano Salazar Jorge (participante), Fonseca Hernández Raúl (participante). [www.una.ac.cr/mipymes](http://www.una.ac.cr/mipymes).
- Mina, A. y Rivera, E. (2010). *¿Cuál es el impacto de la sociedad del conocimiento en la industria regional?* <https://www.monografias.com/trabajos82/impacto-sociedad-del-conocimiento-industria-regional/impacto-sociedad-del-conocimiento-industria-regional2.shtml#ixzz4ApYOmTt5>.
- Parada, Á. (dic 2014). *Sistema de Información Académica. Informe Final del Proyecto o Actividad Académica, Formación continua de las Capacidades Competitivas de las Micro, Pequeñas y Medianas Empresas (Focco-Mipyme)*, Código: 0432-10 Universidad Nacional. Facultad de Ciencias Sociales, Escuela de Economía proyecto: FOCCO-MIPYME (2011-2013).
- Moreno, H. y Velázquez, R. (2012). *La sociedad del conocimiento: inclusión o exclusión*. La sociedad del conocimiento: vol. 36, núm. 2, pp. 1-24, Universidad de Costa Rica, San Pedro, Montes de Oca, Costa Rica, revista educación. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=44024857006>.
- Barboza, L. *Centro Internacional de Política Económica*, (03 julio, 2015).
- Competitividad en Costa Rica*, (11 de Junio de 2009), Banco Mundial, Documento del Banco Mundial.
- Ayales, D. (Marzo-2015). *La competitividad del mercado laboral en Costa Rica*. San José, Costa Rica, Universidad Latinoamericana de Ciencia y Tecnología.
- Porter, M. (1990). *¿The competitive Advantage of Nations?* MACMILLAN. First edition. London. 1-178.
- Joan, P. *Las MIPYMES en Costa Rica*, Miembros Comisión de Realidad Nacional, Bach., Colegio de Profesionales en Ciencias Económicas. <https://www.colegiocienciaseconomicas.cr/documentos/asamblea/MIPYMES-REALIDAD-NACIONAL.pdf>
- Sojo, A. *Importancia de las PYMES, posibilidades de crecimiento y financiamiento en Costa Rica*, ULACIT.
- Umaña, J. M. (2006). *Importancia de las MIPYMES para la economía costarricense*, ULACIT.
- [https://es.wikipedia.org/wiki/Hoja\\_de\\_verificación](https://es.wikipedia.org/wiki/Hoja_de_verificación)

- Herrera, R. y Gutiérrez, J.M. (2011). *Conocimiento, innovación y desarrollo, cátedra de Innovación y Desarrollo Empresarial Universidad de Costa Rica* / ed. Por C753c y—1ª ed. —San José, Costa Rica: Impresión Gráfica del Este. [http://www.casatic.org/wp-content/uploads/2015/03/RafaelHerreraCR\\_conocimiento.pdf](http://www.casatic.org/wp-content/uploads/2015/03/RafaelHerreraCR_conocimiento.pdf)
- Castillo, M. y Gamboa, R. (2012). *Revista Electrónica, Diálogos Educativos* ISSN: 0718-1310, volumen 12, UNA.
- Aguerrondo, I. (1999). *El nuevo paradigma de la Educación para el siglo*.
- Organización de Estados Iberoamericanos para la Educación, la Ciencia y la Cultura. Recuperado de <http://www.campusoei.org/administracion/aguerrondo.htm>
- Bello, M. (2001). *Reformas y Políticas Educativas en América Latina*. Acción Pedagógica, Vol. 10., N° 1 y 2, pp. 14-25. Recuperado de <http://www.saber.ula.ve/bitstream/123456789/16974/1/art2.pdf>
- Hernández, Á. (2003). *Introducción a la Ciencias de la Educación (3ª ed., Corregida y aumentada, vol. 1)*. Editorial BUHO. <https://es.slideshare.net/alfeliz/introduccion-a-las-ciencias-de-la-educacion-46873740>
- Lampert, E. (2003). *Educación: visión panorámica mundial y perspectivas para el siglo XXI*. Perfiles Educativos, Vol. XXV, N° 101, pp. 7-22. Universidad Nacional Autónoma de México. México, D.F.
- Lemus, L. (1969). *Pedagogía: temas fundamentales*. Buenos Aires, Argentina: Editorial Kapelusz, S.A.
- Levis, D. (2004). *La educación en la sociedad de la información*. Consultado 15 de octubre 2018. <https://cibermemo.files.wordpress.com/2015/01/la-educacion-en-la-sociedad-de-la-informacion.pdf>
- López, N. (2005). *La Educación en América Latina, entre el cambio social y la inercia institucional*. Revista Galega de Economía, Vol. 14, N° 1-2, pp. 1-20. [http://www.usc.es/econo/RGE/Vol14\\_1\\_2/Castelan/art11c.pdf](http://www.usc.es/econo/RGE/Vol14_1_2/Castelan/art11c.pdf)
- Fundación Cotec. (2001). *Innovación Tecnológica*. Ideas Básicas. Fundación COTEC. Colección: Innovación práctica. Cotec. ISBN: 84-95336-17-0. Depósito legal: M. 23.483.
- Ducker, P. F. (1988). *La innovación y el empresario innovador*. La práctica y los principios. Editorial Hermes. ISBN 968-446-097-X; México, DF.
- Sábato, J. y Botana, N. (1975). *La ciencia y la tecnología en el desarrollo futuro de América Latina*. El Pensamiento Latinoamericano en la Problemática Ciencia, Tecnología, Desarrollo,

Dependencia. Paidós, Buenos Aires.  
<http://www.unq.edu.ar/advf/documentos/56780c44d2729.pdf>.

Odio, M.M. (2010) *Enfoques principales del Neoestructuralismo como corriente del pensamiento económico latinoamericano*, Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales, Universidad de Oriente. <https://uo.edu.cu/index.php/aeco/article/view/674>

French, R. (1988). *Esbozo de un planteamiento neoestructuralista*. Revista CEPAL. N.º 34. Págs. 37-44. <https://repositorio.cepal.org/handle/11362/11688?locale-attribute=es>

Sunkel, O. y Paz, P. (1987). *Algunas reflexiones sobre el subdesarrollo Latinoamericano y la teoría del desarrollo en América Latina*. Ciencias Económicas N.º 2, 2do. Semestre. CEPAL

Sunkel, O. *Un enfoque neoestructuralista para América Latina*. Revista Trimestre Económico N.º 56, págs. 24-30.

Prebisch, R. (1963) «*Hacia una dinámica del desarrollo latinoamericano*». CEPAL

Sunkel, O. (2007), «*La sostenibilidad del desarrollo vigente en América Latina*». Sitio web: [www.Google/comercio.com](http://www.Google/comercio.com).

Brenes, L. y Govaere, V. (2012), *Estado nacional de las Mipymes, Observatorio de MIPYMES, UNED*. [https://www.uned.ac.cr/ocex/images/stories/boletines/boletin-3-2013/Estado\\_de\\_Exportadoras\\_MIPYMES\\_2012.pdf](https://www.uned.ac.cr/ocex/images/stories/boletines/boletin-3-2013/Estado_de_Exportadoras_MIPYMES_2012.pdf).

Portolés, E. (2012), *Costa Rica: Estructura Económica, Oficina Económica y Comercial de la Embajada de España en Panamá*. <https://docplayer.es/19325672-Oficina-economica-y-comercial-de-la-embajada-de-espana-en-panama-otros-documentos-costa-rica-estructura-economica.html>.

Hernando, M. (2014) Tesis doctoral “*Un modelo de control de gestión para la pequeña empresa familiar en España: especial referencia a los activos intangibles*”. Departamento de Economía y Dirección de Empresa - Contabilidad. Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales. Programa de Doctorado en Ciencias de la Dirección. <https://ebuah.uah.es/dspace/.../Tesis%20Carmen%20Hernando%20Vivar.pdf> sequence.

Bujanda, M. Ruiz, O. Guevara, C. Fonseca, E. (2013) *Competencias para la productividad de las mipymes centroamericanas en la economía del conocimiento y la innovación*, Guía para la realización de entrevistas a expertos, fase de validación por Equipo Avanza Costa Rica, Fundación Omar Dengo. Proyecto Avanza. Número 17. Costa Rica, El Salvador y Nicaragua, <http://www.fod.ac.cr/avanza/images/documentos/Gua%20de%20aplicacion%20entrevista%20expertos%20validacion.pdf>.

Narváez, G. (2014), *Recolección de Datos en la Investigación Cualitativa* - Slideshare <https://es.slideshare.net/gambitguille/recoleccion-de-datos-en-la-investigacion>

cualitativa. Presentación para complementar la clase de Software Cualitativo y Cuantitativo del 7mo Semestre de Trabajo Social de la Universidad Mariana, 10 abr. 2014

Brenes, L. y Bermúdez, L. (2013), *Condiciones actuales del financiamiento de las Mypimes costarricenses*. Vol 7. Num 2. P 29-39. [https://www.academia.edu/31909099/Condiciones\\_actuales\\_del\\_financiamiento\\_de\\_las\\_MIPYMES\\_costarricenses](https://www.academia.edu/31909099/Condiciones_actuales_del_financiamiento_de_las_MIPYMES_costarricenses).

Monge, R. (2009), *Banca de desarrollo y Pymes en Costa Rica*, CEPAL, Santiago de Chile. [https://www.researchgate.net/publication/263009326\\_Banca\\_de\\_desarrollo\\_y\\_pymes\\_en\\_Costa\\_Rica](https://www.researchgate.net/publication/263009326_Banca_de_desarrollo_y_pymes_en_Costa_Rica)

Oficina Regional para América Latina y el Caribe, (2014), *Políticas para la formalización de las micro y pequeñas empresas en Costa Rica, programa de promoción de la formalización en América Latina y el Caribe*. OIT. [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/documents/publication/wcms\\_318454.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/documents/publication/wcms_318454.pdf)

Orlandi, P. *Las Pymes y su rol en el Comercio Internacional*, CEDEX. Universidad de Palermo, Facultad de Ciencias Económicas. [https://www.palermo.edu/cedex/pdf/pyme\\_com\\_internacionall.pdf](https://www.palermo.edu/cedex/pdf/pyme_com_internacionall.pdf)

Hernández, R., Collado, C. y Lucio, P. (2014), *Metodología de la investigación*, 6ª edición, Mac Graw Hill, México.

Ochoa, R. (2014), *Análisis estadístico con el SPSS*, La Paz Bolivia. Presentación. <https://www.ucentral.edu.co/sites/default/files/inline-files/guia-normas-apa-7-ed-2019-11-6.pdf>

Revista Summa, abril 2018, *Categoría Economía*

Jasso, Villazul S. J. *Emprendedor y emprendedurismo*, 2011, págs. 94 y 95.

Murillo, J. (2016). *Emprendimiento juvenil en Costa Rica*. Informe Nacional\_INCAE. [https://www.incae.edu/sites/default/files/reporte\\_nacional\\_-\\_costa\\_rica\\_final\\_corregido.pdf](https://www.incae.edu/sites/default/files/reporte_nacional_-_costa_rica_final_corregido.pdf)

Gomero, N. (1990-2000). *Participación de los intermediarios financieros bancarios y no bancarios en el desarrollo de la pymes textiles en Lima Metropolitana*. <http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/cybertesis/2849>

Mares, C. *Las Micro y Pequeñas Empresas (Microempresas) en el Perú*, Revista Jurídica Thomson Reuters, año I, nro. 18, abril 2013, pp. 1-20.

Avolio, B., Mesones, A., Roca, E. (2011). *Micro y Pequeñas Empresas en el Perú (Microempresas)*. <http://revistas.pucp.edu.pe>. <http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/strategia/article/view/4126>

- Díaz, S. (2010). *La microempresa en el desarrollo perspectivas*, núm. 25, enero-junio, 2010, pp. 271-282 Universidad Católica Boliviana San Pablo Cochabamba, Bolivia.
- Martin, P. (2011). *Política económica, Crecimiento Económico, Desarrollo económico, Desarrollo sostenible*, Revista Internacional del Mundo Económico y del Derecho, Volumen III (2011) Págs. 1-12
- Muñoz, M. *Región Central, plan de desarrollo 2030, MIDEPLAN*, mayo 2014, San José Costa Rica
- Trejos, J.D. (2007). *Mercado de trabajo y estructura productiva regional: una descripción a partir de los censos de población, UCR, 2002*. Informe PROSIC, UCR, 2007, capítulo 5.
- Estado nacional de las Micro, Pequeñas y Medianas empresas formales, 2009*. [https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/2022/1/Manual\\_Micro\\_Pequenha\\_Mediana\\_Empresa\\_es.pdf](https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/2022/1/Manual_Micro_Pequenha_Mediana_Empresa_es.pdf)
- Revista Internacional del Mundo Económico y del Derecho, 2011, Págs. 1-12, Volumen III,*)
- Albuquerque, F. (2004). *El enfoque del desarrollo económico local, Programa AREA - OIT en Argentina - Italia Trabajo*, Serie: Desarrollo Económico Local y Empleabilidad, Octubre, Buenos Aires, Organización Internacional del Trabajo 2004
- Terán, F. (2018). *Sociedad del conocimiento y la Economía*, Universidad Iberoamericana de Ecuador. <https://revistas.uide.edu.ec/index.php/innova/article/view/542>
- López, C. (2019). *Gestión de las tecnologías en Costa Rica: ¿Cómo lograr empoderar a las empresas Pymes a través del modelo de 8 pilares?* Caso de estudio empresa Soltig, Centro de Investigación de la Escuela de Ingeniería en Sistemas (CIIS), Sede Heredia, Universidad Latina de Costa Rica.
- Ediciones UNESCO, *Hacia las sociedades del conocimiento, Informe mundial de la UNESCO*, Publicado por la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura, 2005.
- Pérez, R., Mercado, P., Martínez, M. y Mena, E. (2018). *La sociedad del conocimiento y la sociedad de la información como la piedra angular en la innovación tecnológica educativa*, revista Iberoamericana para la investigación y desarrollo Educativo, volumen 8, núm. 16, enero-junio, México.
- Chavarría, E. (2018). *Innovación y Tecnología en el emprendimiento*, INCAE, <https://www.incae.edu/es/investigacion/lace/mba.html>
- Tello, S. (2014) *Importancia de la micro, pequeña y mediana empresa en el desarrollo del país*. <http://dx.doi.org/10.21503/lex.v12i14.623>.

- Rojas, I. D., Cardona, J. A. y Gallego, J. B. (2017). *Estrategias de desarrollo económico local para el municipio de Girardota*. Revista CEA, 3(6), 29-45. [https://www.academia.edu/38575305/Estrategias\\_de\\_desarrollo\\_econ%C3%B3mico\\_local\\_para\\_el\\_municipio\\_de\\_Girardota](https://www.academia.edu/38575305/Estrategias_de_desarrollo_econ%C3%B3mico_local_para_el_municipio_de_Girardota).
- Unidad de Comunicación, MIDEPLAN, *Región Central, plan de desarrollo 2030*, Programa para la cohesión social en América Latina, mayo 2014. San José, Costa Rica.
- Ávalos, A. Murillo, V. (2013). *La necesidad de capacitación en planes de negocio en las microempresas de la zona de occidente de Costa Rica*, InterSedes: Revista de las Sedes Regionales, vol. XIV, núm. 29, pp. 56-80, Universidad de Costa Rica, Ciudad Universitaria Carlos Monge Alfaro, Costa Rica.
- G&C Global Solution, *Cómo definir Lineamientos estratégicos inspiradores*, informes@bsc-global.org.
- Alvarado, R. (2003). *Regiones y Cantones de Costa Rica*, serie Cantones de Costa Rica: N.º 2, Dirección de Gestión Municipal, sección de investigación y desarrollo, IFAM.
- Quesada, G., Quesada, G. Jara, E., Arias, A. (2013). *Estado de situación de las PYMES en Costa Rica, primer informe del Sistema de Indicadores PYME*, Ministerio de Economía, Industria y Comercio.
- Robson, C. (2003). *Real World Research: A Resource for Social Scientists and Practitioner-Researchers*. Oxford: Blackwell Publishing.
- Amador, A. (2016). *Acceso y uso de las TIC en el Estado*. En, *Hacia la sociedad de la información y el conocimiento en Costa Rica: informe 2016*. (pp.241-282). San José: PROSIC-UCR.
- Amador, A. (2017). *Acceso y uso de las TIC en el Estado*. En, *Hacia la sociedad de la información y el conocimiento en Costa Rica: informe 2017*. (pp. 141-171). San José: PROSIC-UCR.
- United Nations Department of Economic and Social Affairs [UN Desa]. (2016). *United Nations e-Government survey 2016: E-Government in support of sustainable development*. New York: United Nations.
- United Nations Department of Economic and Social Affairs [UN Desa]. (2014). *United Nations e-Government survey 2014: E-Government for the future we want*. New York: United Nations.
- Amador, A. (2016). *Acceso y uso de las TIC en el Estado*. En, *Hacia la sociedad de la información y el conocimiento en Costa Rica: informe 2018*. Capítulo 4 (pp.153). San José: PROSIC-UCR.

- Cardona, M., Cano, A., Zuluaga, F. y Gómez, C. (2004). *"Diferencias y similitudes en las teorías del crecimiento económico"*. Universidad EAFIT, cuaderno de investigación 22. Medellín-Colombia, Septiembre de 2004.
- BECKER, G. (1983). *"El capital humano"*. Pág. 15-251. Segunda Edición. Alianza Editorial, S.A. Madrid, España, 1983.
- Romero, I. (2006). *"Las PYME en la economía global: Hacia una estrategia de fomento empresarial"*. Universidad Nacional Autónoma de México, revista latinoamericana de economía, vol 37, No 146. [www.scielo.org.mx](http://www.scielo.org.mx).
- Porter, M. (2020). *"Las 3 estrategias competitivas genéricas de Michael Porter"*, CEPYME news, 26 marzo 2020.

## Anexos

### Anexo1: Entrevistas a expertos en el tema de microempresas

- 1- El concepto de la 'sociedad del conocimiento' surge en la nueva economía global, es una expresión que se ve complementada por la era de la información, y se caracteriza por una estructura económica y social, en la que el conocimiento ha sustituido al trabajo, a las materias primas y al capital como fuente más importante de la productividad, crecimiento y desigualdades sociales. En este entorno ¿Cuenta Costa Rica con una sociedad del conocimiento adecuada en términos generales?
- 2- De acuerdo a la definición en la pregunta anterior, ¿cree usted que las microempresas cuentan con las condiciones necesarias para lograr una adecuada inserción en la sociedad del conocimiento?
- 3- ¿Cuáles son las principales limitaciones con las que lidian las microempresas? Según definición en la pregunta n.º 1.
- 4- Desde la perspectiva de la sociedad del conocimiento, el diseño y aplicación de estrategias de políticas para las microempresas resulta crucial, en una economía como la de hoy en día, por ende, ¿cree usted que las microempresas tienen a disposición el financiamiento necesario para poder surgir?
- 5- ¿Cree usted que las microempresas deberían definir una estrategia de desarrollo integral de la entidad, para lograr sus objetivos? ¿Cómo pueden hacer para definirlos?
- 6- En capital humano, ¿cuáles serían las oportunidades que presentan las microempresas?
- 7- ¿Que condiciona la eficiencia y competitividad de las microempresas? Entiéndase como eficiencia la capacidad de lograr un efecto en cuestión con el mínimo de recursos posibles o en el menor tiempo posible. La competitividad es la capacidad de competir. En el ámbito de la economía, la competitividad se refiere a la capacidad que tiene una persona, empresa o país, para obtener rentabilidad en el mercado frente a sus otros competidores.
- 8- Desde la perspectiva de la sociedad del conocimiento, ¿cuál tendría que ser la visión de cualquier microempresa en la actualidad, para poder desarrollarse en el mercado?
- 9- En el escenario de la sociedad del conocimiento, ¿cuáles serían los retos que deben enfrentar las microempresas?
- 10- ¿Se cuenta con algún documento investigativo, en donde se puedan encontrar las condiciones que demandan las microempresas?

## Anexo 2: Respuestas de los entrevistados expertos en el tema de las microempresas

### Entrevista n.º 1

**Universidad Nacional**

**Facultad de Ciencias Sociales**

**Escuela de Economía**

**Entrevistas a expertos en el tema de microempresas**

**Tema: “Lineamientos para el desarrollo microempresarial en la Región Central a partir de la sociedad del conocimiento”**

**Nombre de la entidad:** Cámara de Industrias de Heredia

**Entrevistado:** Lic. Alfredo Acosta, Director Área Microempresas

- 1- El concepto de la sociedad del conocimiento surge en la nueva economía global, es una expresión complementada por la era de la información, la cual se caracteriza por una estructura económica y social, en la que el conocimiento ha sustituido al trabajo, a las materias primas y al capital como fuente más importante de la productividad, crecimiento y desigualdades sociales. En este entorno, ¿cuenta Costa Rica con una sociedad del conocimiento adecuada en términos generales?

R/Realmente se puede afirmar que Costa Rica va en esa vía; aunque todavía se está muy lejos de que la sociedad costarricense pase a ser una total sociedad del conocimiento, se ha avanzado mucho, y actualmente, uno de los principales productos de exportación son los servicios, donde el conocimiento es la base de la producción, lo cual dista mucho de las décadas anteriores, donde los bienes agrícolas eran la principal fuente de exportación

- 2- De acuerdo con la definición en la pregunta anterior, ¿cree usted que las microempresas cuentan con las condiciones necesarias para lograr una adecuada inserción en la sociedad del conocimiento?

R/Lamentablemente la respuesta es no, porque el tema de las microempresas, se ha utilizado como un tema político y hoy por hoy, no existe una verdadera política de apoyo para que estas empresas logren insertarse en la era del conocimiento, y prueba de ello, es que la vida de muchas microempresas no supera los tres años.

- 3- Cuáles son las principales limitaciones con las que lidian las microempresas? Según definición en la pregunta n.º 1.

R/En primer lugar un verdadero acceso a la tecnología, la carencia de asistencia técnica que promueva la inserción de estas empresas y sobre todo el acompañamiento y la accesibilidad al crédito para procesos de innovación.

- 4- Desde la perspectiva de la sociedad del conocimiento, el diseño y aplicación de estrategias de políticas para las microempresas resulta crucial, en una economía como la de hoy en día, por ende, ¿cree usted que las microempresas tienen a disposición el financiamiento necesario para poder surgir?

R/Prácticamente, con la respuesta anterior, estamos dando respuesta a esta consulta, porque si bien es cierto hay recursos de sobra en los diferentes entes financieros, el acceso de las microempresas a estos recursos es totalmente limitado por no decir nulo, lo cual hace que el desarrollo y la transformación de estas empresas, se vea como algo muy lejano.

- 5- ¿Cree usted que las microempresas, deberían definir una estrategia de desarrollo integral de la entidad, para lograr sus objetivos? ¿Cuáles serían sus consejos para que sean las adecuadas?

R/En primer lugar es fundamental que las microempresas, dejen de trabajar en la individualidad, por cuanto es muy difícil lograr los objetivos en forma aislada, y por ello, uno de los principales objetivos de estos empresarios es como primer paso integrarse a grupos organizados, con el fin de generar sinergias que permitan no solo una mayor inserción, sino el acompañamiento que requieren para implementar procesos de innovación en las diferentes áreas.

- 6- En capital humano, ¿cuáles serían las oportunidades que presentan las microempresas?

R/Estas empresas pueden ser grandes generadoras de empleos de calidad, que definitivamente den valor agregado a la economía costarricense, y por ende, permitan disminuir las altas tasas de desempleo. Si por cada microempresa se generaran al menos tres empleos de calidad, se estaría promoviendo el dinamismo económico que tanto requiere el país.

- 7- ¿Que condiciona la eficiencia y competitividad de las microempresas? Entiéndase como eficiencia la capacidad de lograr un efecto en cuestión con el mínimo de

recursos posibles o en el menor tiempo posible. La competitividad es la capacidad de competir. En el ámbito de la economía, la competitividad se refiere a la capacidad que tiene una persona, empresa o país para obtener rentabilidad en el mercado frente a sus otros competidores.

R/En nuestro país, es muy sencillo enumerar los aspectos que condicionan la eficiencia y la competitividad de las microempresas, en primer lugar el exceso de trámites y lo costosos que son para los empresarios; en segundo lugar el limitado acceso al crédito y como tercer punto la competencia desleal y la proliferación del comercio informal, que dejan fuera de mercado a quienes están trabajando en la formalidad.

- 8- Desde la perspectiva de la sociedad del conocimiento, ¿cuál tendría que ser la visión de cualquier microempresa en la actualidad, para poder desarrollarse en el mercado?

R/Desde la perspectiva de la sociedad del conocimiento, el empresario de una microempresa debe ser un empresario con visión tecnológica, debe entender que la forma de hacer negocios cambió y por consiguiente, él debe estar preparado para satisfacer la demanda de un cliente que está cada día más y mejor informado, y por ende, más exigente. Quien no tenga la visión de las amplias oportunidades que el mercado ofrece y no esté dispuesto a innovar, difícilmente se mantendrá en el mercado.

- 9- En el escenario de la sociedad del conocimiento, ¿cuáles serían los retos que deben enfrentar las microempresas?

R/Uno de los principales retos es la unión, la organización y sobre todo la capacitación y la facilidad de adaptarse a las condiciones del mercado y la economía.

- 10- ¿Se cuenta con algún documento investigativo, en donde se puedan encontrar las condiciones que demandan las microempresas?

R/NO

**Entrevista n.º 2****Universidad Nacional****Facultad de Ciencias Sociales****Escuela de Economía****Entrevistas a expertos en el tema de microempresas****Tema: “Lineamientos para el desarrollo microempresarial en la Región Central a partir de la sociedad del conocimiento”****Nombre entidad:** Ministerio Agricultura y Ganadería (MAG)**Entrevistado:** Lic. Carlos Rojas Solano, Organización de productores agropecuarios y afines.

- 1- El concepto de la sociedad del conocimiento surge en la nueva economía global, la cual es una expresión que se ve complementada por la era de la información, y se caracteriza por una estructura económica y social, en la que el conocimiento ha sustituido al trabajo, a las materias primas y al capital como fuente más importante de la productividad, crecimiento y desigualdades sociales. En este entorno, ¿cuenta Costa Rica con una sociedad del conocimiento adecuada en términos generales?

R/No, todavía no en el sector rural, pienso que en la Gran Área Metropolitana, no en un gran ámbito, en sectores muy localizados.

- 2- De acuerdo con la definición en la pregunta anterior, ¿cree usted que las microempresas cuentan con las condiciones necesarias para lograr una adecuada inserción en la sociedad del conocimiento?

R/Creo que no, todavía las microempresas no tienen las condiciones para insertarse en la sociedad del conocimiento; se puede decir solo las que poseen recursos económicos.

- 3- ¿Cuáles son las principales limitaciones con las que lidian las microempresas? Según definición en la pregunta n.º 1.

R/La principal limitante es un sistema de financiamiento acorde a las necesidades de cada microempresas y según actividades y nivel de desarrollo, la otra limitante es la falta de asesoramiento.

- 4- Desde la perspectiva de la sociedad del conocimiento, el diseño y aplicación de estrategias de políticas para las microempresas resulta crucial en una economía como la de hoy en día, por ende, ¿cree usted que las microempresas tienen a disposición el financiamiento necesario para poder surgir?

R/No, como lo comenté anteriormente, no existe un sistema de financiamiento acorde con las necesidades de las microempresas ni para desarrollar el emprendedurismo. Sí se está trabajando en un plan de trabajo del sector público en apoyo a las microempresas, toda una estrategia para el desarrollo y asesoría de las microempresas.

- 5- ¿Cree usted que las microempresas deberían definir una estrategia de desarrollo integral de la entidad, para lograr sus objetivos? ¿Cómo pueden hacer para definirlos?

R/Pues los sectores productivos deben de organizarse y solicitar al gobierno su apoyo, debe de tener una estrategia de desarrollo que está construida con el aporte del sector privado y liderada por el MEIC con el apoyo de otras instituciones públicas como el MAG, INAMU y otras, liderada por la Ministra Jeannina Dinarte.

- 6- En capital humano, ¿cuáles serían las oportunidades que presentan las microempresas?

R/Somos un país con un gran capital humano, bien formado, educado, con un porcentaje muy grande de emprendedores, lo cual genera muchas oportunidades de desarrollo para el país; sin embargo, carecen de dos aspectos primordiales: el sistema de financiamiento para las microempresas acorde con los requerimientos y la actividad y el asesoramiento.

- 7- ¿Qué condiciona la eficiencia y competitividad de las microempresas? Entiéndase como eficiencia la capacidad de lograr un efecto en cuestión con el mínimo de recursos posibles o en el menor tiempo posible. La competitividad es la capacidad de competir. En el ámbito de la economía, la competitividad se refiere a la capacidad que tiene una persona, empresa o país, para obtener rentabilidad en el mercado frente a sus otros competidores.

R/ La organización de los sectores productivos en relación con la competitividad y el asesoramiento en relación con la eficiencia. También se denota que si no tenemos acceso a recursos económicos blandos, nuestra eficiencia no se sostiene y nuestra competitividad baja.

- 8- ¿Cuál tendría que ser la visión de cualquier microempresa en la actualidad, para poder desarrollarse en el mercado? Desde la perspectiva de la sociedad del conocimiento.

R/Para mí, el desarrollo integral.

- 9- En el escenario de la sociedad del conocimiento, ¿cuáles serían los retos que deben enfrentar las microempresas?

R/Los retos que deben de enfrentar las microempresas, igualdad de condiciones para todos; sin embargo, no es lo mismo desarrollar un negocio en San José que desarrollarlo en Limón; el primer factor es que el entorno es diferente en cada lugar, no va tener las mismas facilidades, lo que sí se puede hacer es garantizarle el asesoramiento y el financiamiento, en esos lugares difíciles para el desarrollo local.

- 10-¿Se cuenta con algún documento investigativo, en donde se puedan encontrar las condiciones que demandan las microempresas?

R/No, lo único que tenemos es las experiencias desarrolladas con las organizaciones de productores, que se han generado con el paso del tiempo.

### **Entrevista n.º 3**

**Universidad Nacional**

**Facultad de Ciencias Sociales**

**Escuela de Economía**

**Entrevistas a expertos en el tema de microempresas**

**Tema: “Lineamientos para el desarrollo microempresarial en la Región Central a partir de la sociedad del conocimiento”**

**Nombre entidad:** Instituto Nacional de Aprendizaje (INA)

**Entrevistado:** Licda. Gabriela Mora Mora, Unidad Regional de Heredia, Enlace PYMES

- 1- El concepto de sociedad del conocimiento surge en la nueva economía global, como una expresión complementada por la era de la información, y que se caracteriza por una estructura económica y social, en la que el conocimiento ha sustituido al trabajo, a las materias primas y al capital, como fuente más importante de la productividad,

crecimiento y desigualdades sociales. En este entorno, ¿cuenta Costa Rica con una sociedad del conocimiento adecuada en términos generales?

R/Costa Rica es un país con una alta desigualdad en muchos aspectos y con base en esa premisa, no puede haber generalidades. Sin embargo, en un segmento donde hay mucho acceso a la educación y a la información, es evidente que cuenta con muchas ventajas competitivas, en comparación con los segmentos que no cuentan con acceso a estas facilidades, así que, en este tema, donde se polariza tanto los componentes sociales, este concepto aplica para algunos. La otra porción está atrasada, en muchas de las caracterizaciones.

- 2- De acuerdo con la definición en la pregunta anterior, ¿cree usted que las microempresas cuentan con las condiciones necesarias para lograr una adecuada inserción en la sociedad del conocimiento?

R/Para algunas sí, porque tienen mayor acceso y oportunidad de formación, pero hay una gran cantidad de microempresarios que no cuentan con esta oportunidad (por diferentes factores) siendo en mi opinión un tema muy cultural.

- 3- ¿Cuáles son las principales limitaciones con las que lidian las microempresas? Según definición en la pregunta n.º 1?

R/Falta o muy poca educación tanto técnica (de saber hacer algo que sea rentable, un oficio) como en temas de gestión administrativa.

- 4- Desde la perspectiva de la sociedad del conocimiento, el diseño y aplicación de estrategias de políticas para las microempresas resulta crucial en una economía como la de hoy en día, por ende, ¿cree usted que las microempresas tienen a disposición el financiamiento necesario para poder surgir?

R/No, el financiamiento puro para desarrollo de negocios no se encuentra muy disponible por ahora.

- 5- ¿Cree usted que las microempresas, deberían definir una estrategia de desarrollo integral de la entidad, para lograr sus objetivos? ¿Cómo pueden hacer para definirlos?

R/Si, se puede hacer mediante un plan de negocios.

- 6- En capital humano, ¿cuáles serían las oportunidades que presentan las microempresas?

R/Las personas que desarrollan una microempresa tienen una motivación diferente, ya que requieren el logro para sobrevivir. Al ser más pequeñas, en teoría los colaboradores tenderían a ser mejor gestionados; sin embargo, muchas veces se carece de un adecuado sistema de manejo de capital humano y de poca planificación.

- 7- ¿Qué condiciona la eficiencia y competitividad de las microempresas? Entiéndase como eficiencia la capacidad de lograr un efecto en cuestión con el mínimo de recursos posibles o en el menor tiempo posible. La competitividad es la capacidad de competir. En el ámbito de la economía, la competitividad se refiere a la capacidad que tiene una persona, empresa o país para obtener rentabilidad en el mercado, frente a sus otros competidores.

R/A los pequeños empresarios se les dificulta el financiamiento, la innovación y promocionarse en los medios más acordes para sus actividades. Copian ideas de otros y compiten casi siempre por precio, lo que ocasiona un gran desgaste.

- 8- Desde la perspectiva de la sociedad del conocimiento, ¿cuál tendría que ser la visión de cualquier microempresa en la actualidad, para poder desarrollarse en el mercado?

R/Innovación, planificación y no dejar de formarse en temas de gestión.

- 9- En el escenario de la sociedad del conocimiento, ¿cuáles serían los retos que deben enfrentar las microempresas?

R/La falta de iniciativa para innovar.

- 10- ¿Se cuenta con algún documento investigativo en donde se puedan encontrar las condiciones que demandan las microempresas?

R/Los de Observatorios PYMES, que llevan el pulso al comportamiento de este sector. No conozco alguno que pueda determinar cuáles condiciones demandan las PYMES.

**Entrevista n.º 4****Universidad Nacional****Facultad de Ciencias Sociales****Escuela de Economía****Entrevistas a expertos en el tema de microempresas****Tema: “Lineamientos para el desarrollo microempresarial en la Región Central a partir de la sociedad del conocimiento”****Nombre entidad:** Banca de Desarrollo del Banco Nacional de Costa Rica**Entrevistado:** Lic. Víctor Acosta Muñoz, Banca de Desarrollo, Unidad de Apoyo a las Microempresas

- 1- El concepto de la sociedad del conocimiento surge en la nueva economía global, la cual es una expresión que se ve complementada por la era de la información, y se caracteriza por una estructura económica y social, en la que el conocimiento ha sustituido al trabajo, a las materias primas y al capital como fuente más importante de la productividad, crecimiento y desigualdades sociales. En este entorno, ¿cuenta Costa Rica con una sociedad del conocimiento adecuada en términos generales?

R/ El desarrollo de los temas inherentes a la sociedad del conocimiento cuentan con una amplia difusión en Costa Rica, con oportunidades aprovechadas pero también con una amplia brecha en el acceso a calidad en infocomunicación, principalmente en lo que respecta al ancho de banda disponible en Internet.

- 2- De acuerdo con la definición en la pregunta anterior, ¿cree usted que las microempresas cuentan con las condiciones necesarias para lograr una adecuada inserción en la sociedad del conocimiento?

R/Falta preparación y orientación para detectar oportunidades, aprovecharlas y hacer un uso más intensivo de lo que se encuentra disponible.

- 3- Según definición en la pregunta n.º 1, ¿cuáles son las principales limitaciones con las que lidian las microempresas?

R/ Preparación, capacitación, acceso a banda ancha.

- 4- Desde la perspectiva de la sociedad del conocimiento, el diseño y aplicación de estrategias de políticas, para las microempresas, resultan cruciales en una economía como la de hoy en día; por ende, ¿cree usted que las microempresas tienen a disposición el financiamiento necesario para poder surgir?

R/ En estos temas, en países desarrollados se cuenta con esquemas de financiamiento como capital semilla y capital de riesgo, que no se encuentran desarrollados en Costa Rica.

- 5- ¿Cree usted que las microempresas deberían definir una estrategia de desarrollo integral de la entidad, para lograr sus objetivos? ¿Cómo pueden hacer para definirlos?

R/Todas las empresas deben contar con una estrategia de desarrollo.

- 6- En capital humano, ¿cuáles serían las oportunidades que presentan las microempresas?

R/Generalmente hay mucha capacidad técnica en las microempresas, que hay que complementar con capacidad de gestión empresarial.

- 7- ¿Qué condiciona la eficiencia y competitividad de las microempresas? Entiéndase como eficiencia la capacidad de lograr un efecto en cuestión, con el mínimo de recursos posibles o en el menor tiempo posible. La competitividad es la capacidad de competir. En el ámbito de la economía, la competitividad se refiere a la capacidad que tiene una persona, empresa o país para obtener rentabilidad en el mercado, frente a otros competidores.

R/La diferenciación, el valor agregado en el producto o servicio que ofrece, la flexibilidad y la calidad en el servicio al cliente.

- 8- Desde la perspectiva de la sociedad del conocimiento, en la actualidad, ¿cuál tendría que ser la visión de cualquier microempresa, para poder desarrollarse en el mercado?

R/Estar pendiente de lo que se visualiza en redes sociales, hacerse visible en estos medios, detectar tendencias y oportunidades.

- 9- En el escenario de la sociedad del conocimiento, ¿cuáles serían los retos que deben enfrentar las microempresas?

R/ Estar más informadas y preparadas.

- 10-¿Se cuenta con algún documento investigativo, en donde se puedan encontrar las condiciones que demandan las microempresas?

R/La Fundación CAATEC tiene algunos documentos sobre este tema.

**Entrevista n.º 5****Universidad Nacional****Facultad de Ciencias Sociales****Escuela de Economía****Entrevistas a expertos en el tema de microempresas****Tema: “Lineamientos para el desarrollo microempresarial en la Región Central a partir de la sociedad del conocimiento”****Nombre entidad:** Escuela de Relaciones Internacionales UNA**Entrevistada:** Licda. Ariana López Peña, Académica, Editora Revista Relaciones Internacionales, Universidad Nacional

- 1- El concepto de la sociedad del conocimiento surge en la nueva economía global, la cual es una expresión que se ve complementada por la era de la información y se caracteriza por una estructura económica y social, en la que el conocimiento ha sustituido al trabajo, a las materias primas y al capital como fuente más importante de la productividad, crecimiento y desigualdades sociales. En este entorno, ¿cuenta Costa Rica con una sociedad del conocimiento adecuada en términos generales?

R/En términos generales sí, Costa Rica ha realizado una apuesta en educación y en diversificar su sector exportador. Por lo tanto, la tecnología y los servicios se encuentran repuntando en los indicadores de nuestra balanza comercial y se coloca entre los países entre los mejores y más capacitados en recurso humano.

No obstante, no se puede obviar que su carácter de país en desarrollo no le ha permitido “sustituir”, como su acepción lo indica, el trabajo y la materia prima en lugar de conocimiento.

- 2- De acuerdo con la definición en la pregunta anterior, ¿cree usted que las microempresas cuentan con las condiciones necesarias para lograr una adecuada inserción en la sociedad del conocimiento?

R/No, por asunto de recursos financieros

- 3- ¿Cuáles son las principales limitaciones con las que lidian las microempresas? Según definición en la pregunta n.º 1.

R/

1. Financiamiento.
2. Cultura gerencial ante el riesgo.

- 4- Desde la perspectiva de la sociedad del conocimiento, el diseño y aplicación de estrategias de políticas para las microempresas resulta crucial en una economía como la de hoy en día, por ende, ¿cree usted que las microempresas tienen a disposición el financiamiento necesario para poder surgir?

R/¡Depende! Recuerda que entre las mismas microempresas son muy diferentes. Y las microempresas no tienen la misma capacidad de acceso a crédito que las medianas o grandes. Y el error está en incluirlas todas en el mismo canasto; tanto para el financiamiento, como en capacitación.

- 5- ¿Cree usted que las microempresas, deberían de definir una estrategia de desarrollo integral de la entidad, para lograr sus objetivos? ¿Cómo pueden hacer para definirlos?

R/¡Por supuesto! Deben tener un plan estratégico que marque su hoja de ruta y muchas empresas, incluso exportadoras, ni siquiera cuentan con un plan estratégico.

- 6- En capital humano, ¿cuáles serían las oportunidades que presentan las microempresas?

R/Idioma: dominio del inglés.

- 7- ¿Qué condiciona la eficiencia y competitividad de las microempresas? Entiéndase como eficiencia la capacidad de lograr un efecto en cuestión con el mínimo de recursos posibles o en el menor tiempo posible. La competitividad es la capacidad de competir. En el ámbito de la economía, la competitividad se refiere a la capacidad que tiene una persona, empresa o país para obtener rentabilidad en el mercado frente a sus otros competidores.

R/Valor agregado a cada producto o servicio.

- 8- Desde la perspectiva de la sociedad del conocimiento, en la actualidad, ¿cuál tendría que ser la visión de cualquier microempresa para poder desarrollarse en el mercado?  
R/Sector servicios: servicios globales en el área tecnológica.

Sector agro/agroindustria: I+D

- 9- En el escenario de la sociedad del conocimiento, ¿cuáles serían los retos que deben enfrentar las microempresas?

R/Gestión del cambio (cultura al cambio) incluso dentro de su esquema organizacional y financiamiento.

10-¿Se cuenta con algún documento investigativo, en donde se puedan encontrar las condiciones que demandan las microempresas?

.MEIC  
.CINDE  
.Artículos.

## **Entrevista n.º 6**

**Universidad Nacional**

**Facultad de Ciencias Sociales**

**Escuela de Economía**

**Entrevistas a expertos en el tema de microempresas**

**Tema: “Lineamientos para el desarrollo microempresarial en la Región Central a partir de la sociedad del conocimiento”**

**Nombre de la entidad:** Ministerio de Economía, Industria y Comercio MEIC

**Entrevistado:** Lic. José Antonio Arce Brenes, Dirección General de la Pequeña y Mediana Empresa (DIGEPYME)

1- El concepto de la sociedad del conocimiento surge en la nueva economía global, la cual es una expresión que se ve complementada por la era de la información, que se caracteriza por ser una estructura económica y social, en la que el conocimiento ha sustituido al trabajo, a las materias primas y al capital como fuente más importante de la productividad, crecimiento y desigualdades sociales. En este entorno, ¿cuenta Costa Rica con una sociedad del conocimiento adecuada en términos generales?

R/Sí, ejemplo el PIB, por el hecho de que, el tema es que Costa Rica como tal ha ido haciendo migración de factores de producción, sector primario y se han como a portador de riquezas, antes 40% ahora anda en 10%, se ve de un vuelvo sector productivo comercio servicio, inicialmente las barreras de entradas cumplidas sectores 1, 2 y permisos funcionamientos, la parte terciaria más diversidad y agilidad, se podría que Costa Rica se enfoca en eso, la calidad de educación primaria y secundaria es reconocido, las transnacionales fuente de capital para la inversión extranjera directa, no es lo suficiente, la sociedad como tal es más, se requiere más espacio de difusión abierta, existe cierto hermetismo de comunicación, el tema de

reserva de propiedad intelectual, debería ser compartido. En términos generales sí es adecuado.

- 2- De acuerdo con la definición en la pregunta anterior, ¿cree usted que las microempresas cuentan con las condiciones necesarias para lograr una adecuada inserción en la sociedad del conocimiento?

R/ Eso está en transición porque todavía hay una brecha grande, en la productividad del conocimiento, parte de la respuesta de la primera pregunta, el tema de propiedad intelectual, entendimiento, ejemplo: chico en feria y las empresas se apoderan, esas cosas no se alcanzan en Costa Rica, esas transferencias falta inculcar en los emprendedores, es importante acceso de infraestructura, comunicación influido, y en la múltiples y le corta el alcance al tema desarrollo tecnológico, le falta el conocimiento tecnológico. Ejemplo: red demanda publicidad, periódicos y tele, darle énfasis en medios de comunicación digital, hay que aprovecharlas pero no todas las microempresas tienen la capacidad de aprovecharlas.

- 3- ¿Cuáles son las principales limitaciones con las que cuentan las microempresas? Según definición en la pregunta n.º 1.

R/ La naturaleza misma de la microempresa, tamaño pequeño implica alta concentración de actividades en pocas personas, se le dedica menos tiempo para ofrecer como para demandar, los recursos económicos, acceso de infraestructura equipo redes, servidores, implica inversión de capital, las empresas no tienen la visión de la importancia del modelo actual. Capital humano, no cuentan con los recursos, personal competentes y suficientes para todo el manejo de información de cumplimiento. Ellos dieron una norma 9001 y 14001, iniciativas importante pero no se pudo gestionar.

- 4- Desde la perspectiva de la sociedad del conocimiento. El diseño y aplicación de estrategias de políticas para las microempresas resultan cruciales en una economía como la de hoy en día, por ende, ¿cree usted que las microempresas tienen a disposición el financiamiento necesario para poder surgir?

R/No es suficiente, porque, el tema de modelo de financiamiento normativa SUGEF, la que establece criterio de otorgamiento crédito, le exige que la persona física jurídica, le exige la garantía reales bienes para poder ser prendados, cuando los bienes son intangibles para acceder el crédito, el banco hace la pregunta cómo puedo saber yo que lo intangible me dé garantía, falta mucho por desarrollar. Actualmente, se está tratando de utilizar un sistema de garantía inmobiliaria, lo que permite pueda poner un intangible que tenga un valor económico de mercado como garantía para un

crédito, si le permitiría más de acceso de mecanismo, pero no son los suficiente modelos más innovadores, el más reconocido fondo microempresas, financiamiento no reembolsables, que empresa alguna actividad de innovación, pero el acceso es limitado y tiene que cumplir con el esquema de financiamiento de microempresas, lo maneja el MICITT con el CONACIT, se ven reflejadas las microempresas con fondos del BID, acceso de innovación, se va generando por concurso, el tema de capital humano, maestrías y doctorados, el enfoque es empresarial pero hay personal institucional. Falta, mucho en fondos de financiamientos.

- 5- ¿Cree usted que las microempresas, deberían definir una estrategia de desarrollo integral de la entidad, para lograr sus objetivos? ¿Cómo pueden hacer para definirlos?

R/Sí, debería tener una estrategia de desarrollo íntegra. Buscando la tendencia del mercado. Una forma de mercadeo, las redes sociales es fundamental una plataforma de servicios es fundamental.

- 6- En capital humano, ¿cuáles serían las oportunidades que presentan las microempresas?

R/Le permite que toda la gente se empape de todo, al final de cuenta al tener pocos recursos se deben de multiplicar en las funciones. Lo cual representa un riesgo, que no exista personal suficiente, o el sistema salarial de las microempresas no sea bueno e implicaría una fuga. No tiene los recursos no los medios para tener un salario competitivo.

- 7- ¿Qué condiciona la eficiencia y competitividad de las microempresas? Entiéndase como eficiencia la capacidad de lograr un efecto en cuestión con el mínimo de recursos posibles o en el menor tiempo posible. La competitividad es la capacidad de competir. En el ámbito de la economía, la competitividad se refiere a la capacidad que tiene una persona, empresa o país, para obtener rentabilidad en el mercado frente a sus otros competidores.

R/Propuesta de valor clara incorporada en el trabajo, de tal forma por competir de precio, diferenciación del producto, competitividad, generar un modelo integrado de calidad de una propuesta de volumen importante una estrategia de tiempos y entregas, una muy buena gestión empresarial. No todo es plata, se necesita un líder y ver las oportunidades para desarrollo, propuesta valor y tener muy claro las necesidades del mercado.

- 8- Desde la perspectiva de la sociedad del conocimiento, en la actualidad, ¿cuál tendría que ser la visión de cualquier microempresa para poder desarrollarse en el mercado?

R/ Estar en función de las tendencias y partir de ahí puede empezar a desarrollar su negocio, la comunicación debe de ser muy fluida, el manejo de problemas y conflictos muy fluidos. Propuesta muy sólida y una visión de construcción partiendo que una empresa nunca termina. El capital humano como activo más importante y retención del mismo.

- 9- En el escenario de la sociedad del conocimiento, ¿cuáles serían los retos que deben enfrentar las microempresas?

R/ Capital humano es el principal, debe ser competente multifuncional muy abierto y retenerlo. Se habla de un proceso de capital intangible es muy valioso y esto reside en la capacidad que están en la empresa, como lograr que el capital humano influya es primordial hay una construcción y equipo que tenga capacidad de innovar y crecer es lo más importante.

- 10- ¿Se cuenta con algún documento investigativo, en donde se puedan encontrar las condiciones que demandan las microempresas?

R/ Estudios de demandas no, pero el estudio de Observatorio de MIPYMES de la UNED, han generado una serie de estudios que recopilan datos. Ellos tienen el estado microempresas, distribución, cómo están distribuidas en las provincias. INEC y el Estado de la Nación. En las tablas de estudio del año pasado.

**Entrevista n.º 7****Universidad Nacional****Facultad de Ciencias Sociales****Escuela de Economía****Entrevistas a expertos en el tema de microempresas****Tema: “Lineamientos para el desarrollo microempresarial en la Región Central a partir de la sociedad del conocimiento”****Nombre entidad:** Ministerio de Ciencia, Tecnología, y Telecomunicaciones (MICITT)**Entrevistado:** Lic. José Luis Araya Badilla, Jefe de la Dirección de Innovación.

- 1- El concepto de la sociedad del conocimiento surge en la nueva economía global, la cual es una expresión que se ve complementada por la era de la información, y se caracteriza por una estructura económica y social, en la que el conocimiento ha sustituido al trabajo, a las materias primas y al capital como fuente más importante de la productividad, crecimiento y desigualdades sociales. En este entorno, ¿cuenta Costa Rica con una sociedad del conocimiento adecuada en términos generales?

R/No, se está construyendo la política de Economía basada en el conocimiento, ello a pesar de que hay mucha disponibilidad para todos los sectores, de conocer y de obtener nuevos conocimientos

- 2- De acuerdo con la definición en la pregunta anterior, ¿cree usted que las microempresas cuentan con las condiciones necesarias para lograr una adecuada inserción en la sociedad del conocimiento?

R/No, porque un alto porcentaje de microempresas que no utiliza y no tiene toda la infraestructura ni la capacidad necesaria (solo de mediana para arriba).

- 3- ¿Cuáles son las principales limitaciones con las que lidian las microempresas? Según definición en la pregunta n.º 1.

R/

-No hay infraestructura.

-La velocidad de la banda que permita un Internet más veloz y con disponibilidad en todas las regiones del país.

-Poco desarrollo de capacidades blandas.

-No hay una estrategia social en el desarrollo de las empresas.

-La institucionalidad no está lista para atender una sociedad del conocimiento.

- 4- Desde la perspectiva de la sociedad del conocimiento. El diseño y aplicación de estrategias de políticas para las microempresas resulta crucial en una economía como la de hoy en día, por ende, ¿cree usted que las microempresas tienen a disposición el financiamiento necesario para poder surgir?

R/

-Existen políticas de crédito tradicional, pero no políticas específicas para el sector de microempresas.

No se les da oportunidad de crédito, tampoco existen las líneas de crédito para el desarrollo de la innovación y la tecnología.

-Además, por ser un sistema financiero tradicionalista, y a pesar de que se dice que pueden otorgar como garantías y financiarse con bienes intangibles, en la realidad no se les da financiamiento sobre estas garantías.

- 5- ¿Cree usted que las microempresas, deberían definir una estrategia de desarrollo integral de la entidad, para lograr sus objetivos? ¿Cómo pueden hacer para definirlos?

R/

- Lógico que así debe ser y deben desarrollar las capacidades de empresariedad necesarias para surgir.

- Deben definirlos a través de la planificación estratégica y la vigilancia tecnológica e inteligencia competitiva.

- 6- En capital humano, ¿cuáles serían las oportunidades que presentan las microempresas?

R/ Esta pregunta es sumamente ambigua y mal planteada. Pero según lo que entiendo, serían las oportunidades de capacitación a través de cámaras e instituciones del Estado (INA, cursos en línea, becas...).

- 7- ¿Qué condiciona la eficiencia y competitividad de las microempresas? Entiéndase como eficiencia la capacidad de lograr un efecto en cuestión con el mínimo de recursos posibles o en el menor tiempo posible. La competitividad es la capacidad de competir. En el ámbito de la economía, la competitividad se refiere a la capacidad que tiene una persona, empresa o país, para obtener rentabilidad en el mercado frente a sus otros competidores.

R/

- Condicionadas porque no tiene la inteligencia competitiva ni la vigilancia tecnológica, por lo que no están actualizados sobre lo que sucede en el mercado mundial.

- Equipo de trabajo poco sofisticado.

- Falta tecnología.
- No tiene estrategia de innovación.
- Factores externos que las condicionan (cargas sociales, electricidad y otros).
- El mercado, el producto o servicio, falta de capacitación, falta de acompañamiento por parte de las instituciones, condiciones propias de la empresa, estrategias empresariales.

8- Desde la perspectiva de la sociedad del conocimiento, ¿cuál tendría que ser la visión de cualquier microempresa, en la actualidad, para poder desarrollarse en el mercado?

R/

- Contar con los medios de información y priorizarla.
- Análisis de tendencias mundiales del mercado en su sector productivo o empresarial.
- La visión de cualquier empresa debe ser concebir y ser parte de la economía del conocimiento y para ello deben invertir en el desarrollo de capacidades técnicas, tecnológicas, habilidades blandas y otras.

9- En el escenario de la sociedad del conocimiento, ¿cuáles serían los retos que deben enfrentar las microempresas?

R/

- Primero lograr la subsistencia, entender la sociedad del conocimiento y formar parte o integrarse a ella, con pensamiento globalizado.
- Entrar en el Internet de las cosas.
- Capacitar sus trabajadores en las áreas claves de la cuarta revolución industrial (nube, robótica, *big data*...).

10- ¿Se cuenta con algún documento investigativo en donde se puedan encontrar las condiciones que demandan las microempresas?

R/

- En la Cámara de Industrias en el documento de política industrial (bianual).
- El ente rector en esta materia es el MEIC, y a través del SIEC se pueden consultar documentos al respecto.

### Anexo 3: Encuesta Nacional de Microempresas de los Hogares 2017



REPÚBLICA DE COSTA RICA

Encuesta Nacional de Microempresas  
de los Hogares [ENAMEH]  
Sector Industria, Comercio y Servicios  
Setiembre 2017

La confidencialidad de la información que suministre está garantizada por el Artículo 4 de la Ley N° 7839 de 1998 del Sistema de Estadística Nacional.

Región: _____	<input type="text"/>	
Provincia: _____	UPM	
Cantón: _____	<input type="text"/>	
Distrito: _____	Estructura Parte Hogar Cuestionario Adicional Nuevo	
11. DATOS DEL DUEÑO(A)		
Nombre: _____	12. RESULTADO FINAL DE LA ENTREVISTA Completa ..... <input type="radio"/> 01 Incompleta ..... <input type="radio"/> 02 Rechazo ..... <input type="radio"/> 03 Informante ausente ..... <input type="radio"/> 04 Informante no localizado ..... <input type="radio"/> 05 Limitaciones de idioma, enfermedad o edad ..... <input type="radio"/> 06 Difícil acceso ..... <input type="radio"/> 07 Desocupada para alquilar o vender ..... <input type="radio"/> 08 Desocupada en reparación ..... <input type="radio"/> 09	
N° cédula/pasaporte: _____		
Edad: <input type="text"/> <input type="text"/> N° de línea ENAHO: <input type="text"/> <input type="text"/>		
Sexo: Hombre <input type="radio"/> 01 Mujer <input type="radio"/> 02		
Identificado en la ENAHO como:		
Actividad principal ..... <input type="radio"/> 01	Desocupada por otro motivo ..... <input type="radio"/> 10	
Actividad secundaria ..... <input type="radio"/> 02	Abandonada ..... <input type="radio"/> 13	
Contemplado con otra actividad ..... <input type="radio"/> 03	Demolida ..... <input type="radio"/> 14	
No contemplado en ENAHO ..... <input type="radio"/> 04	Duplicada ..... <input type="radio"/> 17	
Teléfono celular: _____	No existe ..... <input type="radio"/> 19	
Teléfono de la casa: _____	Cambio de actividad: _____ <input type="radio"/> 20 (especifique)	
Teléfono del negocio: _____	Cambio de uso: _____ <input type="radio"/> 21 (especifique)	
Dirección exacta donde realiza la actividad económica:	13. CONTROL DEL PERSONAL	
_____	Supervisión general: _____	
_____	Supervisado por: _____	
_____	Entrevistado por: _____	
Observaciones: _____		
_____		
_____		
_____		
_____		
_____		
_____		





2017		SECCIÓN B. CARACTERÍSTICAS DE LA ACTIVIDAD																													
<p><b>B7. ¿En este negocio o actividad tiene socios...? Sí, ¿cuántos? No</b></p> <p>(a2)...miembros de este hogar? ..... <input type="radio"/> 1 <input type="text"/> <input type="radio"/> 0</p> <p>(b2)...miembros de otro hogar? ..... <input type="radio"/> 1 <input type="text"/> <input type="radio"/> 0</p>		<p><b>B14a. En los últimos 12 meses, ¿ha tenido personas que le trabajen o le ayuden a desarrollar esta actividad?</b> (incluya socios que trabajen)</p> <p>Sí ..... <input type="radio"/> 1 <input type="text"/> <input type="radio"/> 0 <b>B14b. ¿cuántas en total en los últimos 12 meses?</b> <input type="text"/></p> <p>No ..... <input type="radio"/> 0 <input type="text"/> <b>pase B18</b></p>																													
<p><b>B8. ¿Esta actividad es la principal fuente de ingreso de su hogar?</b></p> <p>Sí ..... <input type="radio"/> 1</p> <p>No ..... <input type="radio"/> 0</p>		<p><b>B15. De esas personas, ¿cuántas son...</b></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>(1)...trabajando permanentemente?</th> <th>(2)...trabajando ocasionalmente?</th> <th>(3). ¿Cuánto tiempo? [solo ocasionales]</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>(a)...socios del hogar...</td> <td><input type="text"/></td> <td><input type="text"/></td> <td><input type="text"/></td> </tr> <tr> <td>(b)...socios de otro hogar...</td> <td><input type="text"/></td> <td><input type="text"/></td> <td><input type="text"/></td> </tr> <tr> <td>(c)...asalarizadas del hogar...</td> <td><input type="text"/></td> <td><input type="text"/></td> <td><input type="text"/></td> </tr> <tr> <td>(d)...asalarizadas de otro hogar...</td> <td><input type="text"/></td> <td><input type="text"/></td> <td><input type="text"/></td> </tr> <tr> <td>(e)...ayudantes no remunerados...</td> <td><input type="text"/></td> <td><input type="text"/></td> <td><input type="text"/></td> </tr> <tr> <td>Total</td> <td><input type="text"/></td> <td><input type="text"/></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>			(1)...trabajando permanentemente?	(2)...trabajando ocasionalmente?	(3). ¿Cuánto tiempo? [solo ocasionales]	(a)...socios del hogar...	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	(b)...socios de otro hogar...	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	(c)...asalarizadas del hogar...	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	(d)...asalarizadas de otro hogar...	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	(e)...ayudantes no remunerados...	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	Total	<input type="text"/>	<input type="text"/>	
	(1)...trabajando permanentemente?	(2)...trabajando ocasionalmente?	(3). ¿Cuánto tiempo? [solo ocasionales]																												
(a)...socios del hogar...	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>																												
(b)...socios de otro hogar...	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>																												
(c)...asalarizadas del hogar...	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>																												
(d)...asalarizadas de otro hogar...	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>																												
(e)...ayudantes no remunerados...	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>																												
Total	<input type="text"/>	<input type="text"/>																													
<p><b>B9. ¿Cuál es la principal razón por la que inició este negocio/ actividad?</b></p> <p>Tradición familiar/herencia ..... <input type="radio"/> 01</p> <p>No encontró trabajo como asalariado ..... <input type="radio"/> 02</p> <p>No tenía trabajo ..... <input type="radio"/> 03</p> <p>Complementar el ingreso familiar ..... <input type="radio"/> 04</p> <p>Encontró una oportunidad en el mercado ..... <input type="radio"/> 05</p> <p>Deseaba organizar su propia empresa/ser su propio jefe ..... <input type="radio"/> 06</p> <p>Tener mayor flexibilidad horaria ..... <input type="radio"/> 07</p> <p>Otra ..... <input type="radio"/> 08 (especifique)</p>		<p><b>B16. De esas personas, ¿cuántas son...</b></p> <p>(a)...mujeres? <input type="text"/></p> <p>(b)...hombres? <input type="text"/></p> <p>Total <input type="text"/></p>																													
<p><b>B10a. ¿Cuánto tiempo lleva desarrollando esta actividad de forma continua o con interrupciones no mayores a 15 días?</b></p> <p>Menos de un mes ..... <input type="radio"/> 0</p> <p><b>B10b.</b> Menos de un año (anote N° de meses) ..... <input type="text"/></p> <p><b>B10c.</b> Un año o más (anote N° de años) ..... <input type="text"/></p>		<p><b>B17. De esas personas, ¿a cuántas les paga o les pagó seguro social que trabajan...</b></p> <p>(a)...permanentemente? <input type="text"/></p> <p>(b)...ocasionalmente? <input type="text"/></p> <p>Total <input type="text"/></p>																													
<p><b>B11. ¿Dónde realiza principalmente sus tareas?</b></p> <p>Espacio o local independiente ..... <input type="radio"/> 01</p> <p>Espacio o local junto a su casa ..... <input type="radio"/> 02</p> <p>Dentro de su casa ..... <input type="radio"/> 03</p> <p>A domicilio (hogar o lugar de trabajo del cliente) ..... <input type="radio"/> 06</p> <p>En vía pública con puesto fijo ..... <input type="radio"/> 07 <b>pase B14a</b></p> <p>En vía pública sin puesto fijo ..... <input type="radio"/> 08</p> <p>Sitio de construcción u obra ..... <input type="radio"/> 09</p> <p>Mar, río o laguna ..... <input type="radio"/> 10</p> <p>Otro lugar ..... <input type="radio"/> 11 (especifique)</p>		<p><b>B20. De las personas que trabajan o le ayudan a desarrollar esta actividad, ¿cuántas son residentes (que viven) en Costa Rica?</b></p> <p><input type="text"/> personas</p>																													
<p><b>B12a. ¿El local o espacio donde realiza su actividad es...</b></p> <p>...propio totalmente pagado? ..... <input type="radio"/> 01</p> <p>...propio pagando a plazos? ..... <input type="radio"/> 02</p> <p>...alquilado? ..... <input type="radio"/> 03</p> <p>...alquilado con opción de compra? ..... <input type="radio"/> 04</p> <p>...cedido o prestado? ..... <input type="radio"/> 05</p> <p>Otro ..... <input type="radio"/> 06 (especifique)</p>		<p><b>B18. ¿Cuántas horas trabaja en promedio por semana en su negocio/actividad?</b></p> <p><input type="text"/> horas</p>																													
<p><b>B13a. ¿Cuál es la cantidad de metros cuadrados dedicados de forma exclusiva al negocio/actividad?</b></p> <p><input type="text"/> m<sup>2</sup></p>		<p><b>B19a. ¿Usted se paga seguro como trabajador independiente, asalariado o de forma voluntaria en la Caja Costarricense de Seguro Social?</b></p> <p>Sí ..... <input type="radio"/> 1 <b>B19b. ¿cuánto paga?</b> <input type="text"/> monto mensual</p> <p>No ..... <input type="radio"/> 0</p>																													

SECCIÓN C. VENTAS Y SERVICIOS	SECCIÓN D. APOYO INSTITUCIONAL									
<p><b>C2. Principalmente, ¿a quién vende sus productos o servicios?</b></p> <p>Público en general ..... <input type="radio"/> 01</p> <p>Instituciones del Estado ..... <input type="radio"/> 02</p> <p>Comercio mayorista ..... <input type="radio"/> 03</p> <p>Comercio minorista ..... <input type="radio"/> 04</p> <p>Empresas con 21 o más empleados ..... <input type="radio"/> 05</p> <p>Empresas con 20 o menos empleados ..... <input type="radio"/> 06</p> <p>Cooperativas ..... <input type="radio"/> 07</p> <p>Otro _____ <input type="radio"/> 09 (especifique)</p>	<p><b>D1. ¿Para que su negocio se mantenga o crezca, usted necesita... [puede marcar varias opciones]</b></p> <p>...acceso a préstamos? ..... <input type="radio"/> 01</p> <p>...aumentar el número de trabajadores? ..... <input type="radio"/> 02</p> <p>...de inversionistas? ..... <input type="radio"/> 03</p> <p>...asociarse con otros negocios o personas? ..... <input type="radio"/> 04</p> <p>...afiliarse a organizaciones gremiales? ..... <input type="radio"/> 05</p> <p>...cambiar de ubicación? ..... <input type="radio"/> 06</p> <p>...diversificar los productos o servicios? ..... <input type="radio"/> 07</p> <p>...trámites más sencillos en instituciones del Estado? ..... <input type="radio"/> 08</p> <p>...acceso a capacitación? ..... <input type="radio"/> 09</p> <p>...opciones de cuidado (niños(as), adultos mayores)? ..... <input type="radio"/> 10</p> <p>Otro _____ <input type="radio"/> 11 (especifique)</p> <p>Ninguno ..... <input type="radio"/> 00</p>									
<p><b>C4. ¿Para hacer su trabajo es indispensable que...</b></p> <p style="text-align: right;"><b>Sí</b>      <b>No</b></p> <p>(a)...el cliente pague algo por adelantado?.... <input type="radio"/> 01    <input type="radio"/> 00</p> <p>(b)...el cliente aporte la materia prima, repuestos o materiales? ..... <input type="radio"/> 01    <input type="radio"/> 00</p>	<p><b>D2. En los últimos 12 meses, ¿ha solicitado o recibido apoyo de (de)...</b></p> <table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="background-color: #d3d3d3;">(a) ¿Solicitó apoyo?</th> <th style="background-color: #d3d3d3;">(b) ¿Recibió apoyo?</th> <th style="background-color: #d3d3d3;">(c) ¿Qué tipo de apoyo?</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">1. Sí 0. No</td> <td style="text-align: center;">1. Sí 0. No</td> <td style="text-align: center;">1. Capacitación o asistencia técnica 2. Financiamiento</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">↓</td> <td style="text-align: center;">↓</td> <td style="text-align: center;">3. Ambas 4. Otro</td> </tr> </tbody> </table> <p>(1)...JNA? ..... <input type="checkbox"/>    <input type="checkbox"/>    <input type="checkbox"/></p> <p>(2)...MEIC? ..... <input type="checkbox"/>    <input type="checkbox"/>    <input type="checkbox"/></p> <p>(3)...JMAS? ..... <input type="checkbox"/>    <input type="checkbox"/>    <input type="checkbox"/></p> <p>(4)...Procomer/Comex? . <input type="checkbox"/>    <input type="checkbox"/>    <input type="checkbox"/></p> <p>(6)...municipalidades? . <input type="checkbox"/>    <input type="checkbox"/>    <input type="checkbox"/></p> <p>(8)...universidades?.... <input type="checkbox"/>    <input type="checkbox"/>    <input type="checkbox"/></p> <p>(9)...banco público? .... <input type="checkbox"/>    <input type="checkbox"/>    <input type="checkbox"/></p> <p>(10)...banco o financiera privada? . <input type="checkbox"/>    <input type="checkbox"/>    <input type="checkbox"/></p> <p>(11)...cooperativas o asoci. solidaristas? . <input type="checkbox"/>    <input type="checkbox"/>    <input type="checkbox"/></p> <p>(12)...cámaras o colegios profesionales? . . <input type="checkbox"/>    <input type="checkbox"/>    <input type="checkbox"/></p> <p>(13)...fundaciones u ONG? <input type="checkbox"/>    <input type="checkbox"/>    <input type="checkbox"/></p> <p>(14)...empresa privada? <input type="checkbox"/>    <input type="checkbox"/>    <input type="checkbox"/></p> <p>(15)...otras asociaciones u organizaciones gubernamentales? <input type="checkbox"/>    <input type="checkbox"/>    <input type="checkbox"/></p> <p>_____ (especifique)</p>	(a) ¿Solicitó apoyo?	(b) ¿Recibió apoyo?	(c) ¿Qué tipo de apoyo?	1. Sí 0. No	1. Sí 0. No	1. Capacitación o asistencia técnica 2. Financiamiento	↓	↓	3. Ambas 4. Otro
(a) ¿Solicitó apoyo?	(b) ¿Recibió apoyo?	(c) ¿Qué tipo de apoyo?								
1. Sí 0. No	1. Sí 0. No	1. Capacitación o asistencia técnica 2. Financiamiento								
↓	↓	3. Ambas 4. Otro								
<p><b>C6. Principalmente, ¿sus clientes le pagan en...</b></p> <p>...efectivo? ..... <input type="radio"/> 01</p> <p>...tarjeta? ..... <input type="radio"/> 02</p> <p>...transferencia electrónica? ..... <input type="radio"/> 03</p> <p>...cheque? ..... <input type="radio"/> 04</p>										
<p><b>C7. Principalmente, ¿usted le paga a sus proveedores con...</b></p> <p>...dinero en efectivo?..... <input type="radio"/> 01</p> <p>...tarjeta de débito?..... <input type="radio"/> 02</p> <p>...tarjeta de crédito? ..... <input type="radio"/> 03</p> <p>...transferencia electrónica? ..... <input type="radio"/> 04</p> <p>...cheque? ..... <input type="radio"/> 05</p> <p>No aplica ..... <input type="radio"/> 00</p>										
<p><b>C9. ¿Qué tipo de comprobante de venta tiene en el negocio?</b></p> <p>Facturas o tickets de caja <b>fimbradas</b> ..... <input type="radio"/> 01</p> <p>Facturas o tickets de caja <b>no fimbradas</b> ..... <input type="radio"/> 02</p> <p>Ninguno ..... <input type="radio"/> 00</p>										
<p><b>C12. ¿Utiliza alguno de los siguientes productos o servicios financieros para uso exclusivo del negocio?</b></p> <p style="text-align: right;"><b>Sí</b>      <b>No</b></p> <p>Cuenta bancaria (de ahorros o corriente) ..... <input type="radio"/> 01    <input type="radio"/> 00</p> <p>Certificados de depósito o inversión a plazo ..... <input type="radio"/> 01    <input type="radio"/> 00</p> <p>Tarjetas de crédito ..... <input type="radio"/> 01    <input type="radio"/> 00</p> <p>Servicios financieros electrónicos (servicios por celular, banco electrónico, etc.) ..... <input type="radio"/> 01    <input type="radio"/> 00</p> <p>Otro _____ <input type="radio"/> 01    <input type="radio"/> 00 (especifique)</p>										

2017		SECCIÓN E. TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN																																													
<b>E1. ¿Para las labores del negocio/actividad usa...</b> <div style="text-align: center;">¿Cuántos?</div> <table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 50%; text-align: center;">Sí</td> <td style="width: 10%;"></td> <td style="width: 10%; text-align: center;">No</td> <td style="width: 20%;"></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">(a)...teléfono fijo? .....</td> <td style="text-align: center;"><input type="radio"/>1</td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="radio"/>0</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">(b)...teléfono celular? .....</td> <td style="text-align: center;"><input type="radio"/>1</td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="radio"/>0</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">(c)...fax? .....</td> <td style="text-align: center;"><input type="radio"/>1</td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="radio"/>0</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">(d)...tableta? .....</td> <td style="text-align: center;"><input type="radio"/>1</td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="radio"/>0</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">(e)...computadora de escritorio? .....</td> <td style="text-align: center;"><input type="radio"/>1</td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="radio"/>0</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">(f)...computadora portátil? .....</td> <td style="text-align: center;"><input type="radio"/>1</td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="radio"/>0</td> </tr> </table>		Sí		No		(a)...teléfono fijo? .....	<input type="radio"/> 1	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/> 0	(b)...teléfono celular? .....	<input type="radio"/> 1	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/> 0	(c)...fax? .....	<input type="radio"/> 1	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/> 0	(d)...tableta? .....	<input type="radio"/> 1	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/> 0	(e)...computadora de escritorio? .....	<input type="radio"/> 1	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/> 0	(f)...computadora portátil? .....	<input type="radio"/> 1	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/> 0	<b>E5. ¿Cuál medio utiliza principalmente el negocio/actividad para acceder a internet?</b> Telefonía fija (Kólibi hogar, empresarial, Racsa) . . . . <input type="radio"/> 1 Cable . . . . . <input type="radio"/> 2 Celular (Kólibi, Claro, Movistar, otras) . . . . . <input type="radio"/> 3 Datacard y otros dispositivos portátiles . . . . . <input type="radio"/> 4 WiMax (ICE, Racsa, Japi) . . . . . <input type="radio"/> 5 Por medio de un tercero . . . . . <input type="radio"/> 6																	
Sí		No																																													
(a)...teléfono fijo? .....	<input type="radio"/> 1	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/> 0																																												
(b)...teléfono celular? .....	<input type="radio"/> 1	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/> 0																																												
(c)...fax? .....	<input type="radio"/> 1	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/> 0																																												
(d)...tableta? .....	<input type="radio"/> 1	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/> 0																																												
(e)...computadora de escritorio? .....	<input type="radio"/> 1	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/> 0																																												
(f)...computadora portátil? .....	<input type="radio"/> 1	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/> 0																																												
Si no usa computadoras → pase E3		<b>E6. ¿El negocio/actividad usa internet para...</b> <table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 50%;"></td> <td style="width: 10%; text-align: center;">Sí</td> <td style="width: 10%; text-align: center;">No</td> <td style="width: 20%;"></td> </tr> <tr> <td>...enviar y recibir correos o mensajes? .....</td> <td style="text-align: center;"><input type="radio"/>1</td> <td style="text-align: center;"><input type="radio"/>0</td> <td></td> </tr> <tr> <td>...buscar información? .....</td> <td style="text-align: center;"><input type="radio"/>1</td> <td style="text-align: center;"><input type="radio"/>0</td> <td></td> </tr> <tr> <td>...realizar trámites bancarios? .....</td> <td style="text-align: center;"><input type="radio"/>1</td> <td style="text-align: center;"><input type="radio"/>0</td> <td></td> </tr> <tr> <td>...realizar trámites con instituciones no financieras del Estado? .....</td> <td style="text-align: center;"><input type="radio"/>1</td> <td style="text-align: center;"><input type="radio"/>0</td> <td></td> </tr> <tr> <td>...atender a los clientes? .....</td> <td style="text-align: center;"><input type="radio"/>1</td> <td style="text-align: center;"><input type="radio"/>0</td> <td></td> </tr> <tr> <td>...ordenar productos? .....</td> <td style="text-align: center;"><input type="radio"/>1</td> <td style="text-align: center;"><input type="radio"/>0</td> <td></td> </tr> <tr> <td>...recibir pedidos? .....</td> <td style="text-align: center;"><input type="radio"/>1</td> <td style="text-align: center;"><input type="radio"/>0</td> <td></td> </tr> <tr> <td>...realizar llamadas telefónicas o videoconferencias? .....</td> <td style="text-align: center;"><input type="radio"/>1</td> <td style="text-align: center;"><input type="radio"/>0</td> <td></td> </tr> <tr> <td>...hacer publicidad por redes sociales? .....</td> <td style="text-align: center;"><input type="radio"/>1</td> <td style="text-align: center;"><input type="radio"/>0</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Otro _____</td> <td style="text-align: center;"><input type="radio"/>1</td> <td style="text-align: center;"><input type="radio"/>0</td> <td></td> </tr> </table> <div style="text-align: center;">(especifique)</div>			Sí	No		...enviar y recibir correos o mensajes? .....	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 0		...buscar información? .....	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 0		...realizar trámites bancarios? .....	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 0		...realizar trámites con instituciones no financieras del Estado? .....	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 0		...atender a los clientes? .....	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 0		...ordenar productos? .....	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 0		...recibir pedidos? .....	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 0		...realizar llamadas telefónicas o videoconferencias? .....	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 0		...hacer publicidad por redes sociales? .....	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 0		Otro _____	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 0	
	Sí	No																																													
...enviar y recibir correos o mensajes? .....	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 0																																													
...buscar información? .....	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 0																																													
...realizar trámites bancarios? .....	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 0																																													
...realizar trámites con instituciones no financieras del Estado? .....	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 0																																													
...atender a los clientes? .....	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 0																																													
...ordenar productos? .....	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 0																																													
...recibir pedidos? .....	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 0																																													
...realizar llamadas telefónicas o videoconferencias? .....	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 0																																													
...hacer publicidad por redes sociales? .....	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 0																																													
Otro _____	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 0																																													
<b>E2. ¿Cuántas personas que trabajan aquí utilizan computadora para labores del negocio/actividad?</b> _____ personas		<b>E7. ¿El negocio/actividad tiene página web?</b> Sí ..... <input type="radio"/> 1 No ..... <input type="radio"/> 0																																													
<b>E3. ¿Este negocio cuenta con acceso a internet para llevar a cabo sus actividades?</b> Sí ..... <input type="radio"/> 1 No ..... <input type="radio"/> 0 → pase F1		<b>E4. ¿Cuántas personas que trabajan aquí utilizan internet para labores del negocio/actividad?</b> _____ personas																																													

SECCIÓN F. GASTOS DEL NEGOCIO/ACTIVIDAD						
F1. Respecto a los gastos de su negocio/actividad, durante los últimos 12 meses que van de setiembre del 2016 a agosto del 2017, ¿tuvo que incurrir en gastos por...						
	(0). Incurrir		(1). ¿Comparte el gasto con el hogar?		(2). ¿Cuánto gastó en el mes anterior?	(3). ¿Cuánto gastó en promedio mensual en los últimos 12 meses?
	Sí	No	Sí	No		
[101]...salarios y aguinaldos para el personal? .....	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 0	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>		
[102]...seguridad social, riesgos del trabajo y otros seguros para el personal? .....	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 0	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>		
[103]...pagos en especie para el personal no miembro del hogar? .....	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 0	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>		
[104]...servicios básicos (agua, luz, gas, teléfono, internet)? .....	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 0	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 0		
[13]...netes o gastos de transporte? .....	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 0	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 0		
[105]...reparaciones o mantenimiento de las instalaciones, vehículos, maquinaria y equipo? .....	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 0	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 0		
[106]...servicios profesionales (contador[a], abogado[a], ingeniero[a], otros)? .....	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 0	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>		
[107]...alquileres (instalaciones, maquinaria, equipo, otros)? .....	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 0	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 0		
[108]...impuestos y tasas (ventas, renta, morchomo, patentes, otros)? .....	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 0	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 0		

**SECCIÓN F. GASTOS DEL NEGOCIO/ACTIVIDAD** 2017

**F1. Respecto a los gastos de su negocio/actividad, durante los últimos 12 meses que van de setiembre del 2016 a agosto del 2017, ¿cuo que incurrir en gastos por...**

	(0). Incurrir		(1). ¿Comparte el gasto con el hogar?	(2). ¿Cuánto gastó en el mes anterior?	(3). ¿Cuánto gastó en promedio mensual en los últimos 12 meses?
	Sí	No	Sí	No	
[46]...mercadería vendida (sólo <i>comercia/reventa</i> )? . . . . .	<input type="radio"/> 01	<input type="radio"/> 00	<input type="radio"/> 01	<input type="radio"/> 00	
[109]...gasolina, diésel, aceites y lubricantes? . . . . .	<input type="radio"/> 01	<input type="radio"/> 00	<input type="radio"/> 01	<input type="radio"/> 00	
[110]...repuestos para vehículos, maquinaria y equipo? . . . . .	<input type="radio"/> 01	<input type="radio"/> 00	<input type="radio"/> 01	<input type="radio"/> 00	
[61]...cuotas o intereses por préstamos para el negocio? . . . . .	<input type="radio"/> 01	<input type="radio"/> 00	<input checked="" type="radio"/> 01	<input checked="" type="radio"/> 00	
[47]...herramientas menores ( <i>cuchillos, hocas, tijeras, cubiertos, etc.</i> )? . . . . .	<input type="radio"/> 01	<input type="radio"/> 00	<input type="radio"/> 01	<input type="radio"/> 00	
[54]...empaques para productos? . . . . .	<input type="radio"/> 01	<input type="radio"/> 00	<input type="radio"/> 01	<input type="radio"/> 00	
[111]...insumos y materiales? . . . . .	<input type="radio"/> 01	<input type="radio"/> 00	<input checked="" type="radio"/> 01	<input checked="" type="radio"/> 00	
[112]...otros gastos? . . . . .	<input type="radio"/> 01	<input type="radio"/> 00	<input type="radio"/> 01	<input type="radio"/> 00	
[100] Total de gastos de la actividad económica . . . . .					

**SECCIÓN G. INGRESOS DEL NEGOCIO/ACTIVIDAD**

**61. ¿Cuál fue el valor de los ingresos que produjo la actividad por ventas de bienes y servicios...**

(a)...en el mes anterior?  monto

(b)...en promedio mensual en los últimos 12 meses?  monto

**66. ¿Cuánto fue en total la ganancia neta (ingresos menos gastos por la venta de sus productos o servicios)...**

(a)...en el mes anterior?  monto

(b)...en promedio mensual  monto

monto       monto

en los últimos 12 meses?  monto

**610a. ¿Tuvo algún otro ingreso como alquiler de equipo o transporte o recibió algún pago en especie producto de su actividad?**

Sí..... 01 → **610b. ¿cuánto recibió en el mes anterior?**  monto

**610c. ¿cuánto recibió en promedio mensual en los últimos 12 meses?**  monto

No..... 00

**67a. La ganancia que usted obtuvo, ¿la comparte con alguna persona socia no miembro del hogar?**

Sí..... 01 → **67b. ¿qué porcentaje le corresponde a su hogar?**  %

No..... 00

**68. En promedio, ¿qué monto del gasto mensual del hogar se cubre con el ingreso de esta actividad?**

monto

**Entrevistador(a):**

**13F. ¿La actividad a la que se dedica este negocio es de fabricación o venta de alimentos o productos?**

Sí..... 01      No..... 00 → pase G6

**Si en G4b reportó ganancias → pase H1**  
**Si en G4b no reportó ganancias o reportó pérdidas → continúe**

**611a. De lo que produce o vende, ¿retirá algo para consumo propio, para su hogar o para regalar?**

Sí..... 01 → **611b. ¿cuánto estima el valor en el mes anterior?**  monto

**611c. ¿cuánto estima el valor en promedio mensual en los últimos 12 meses?**  monto

No..... 00

**69. ¿Qué ha hecho principalmente para mantener este negocio/ actividad?**

La actividad está iniciando.....  01

Se mantiene con ahorros del negocio.....  02

Se mantiene con ahorros personales.....  03

Pidió prestado.....  04

Recortó gastos.....  05

Tiene otro trabajo como asalariado(a).....  06

Otra razón.....  08

**[especifique]**

2017 SECCIÓN H. USO DE ACTIVOS EN EL NEGOCIO/ACTIVIDAD							
H1. De los siguientes tipos de activos o bienes utilizados en el desarrollo de su actividad, indique:							
Código	Tipo	¿Tiene en el negocio?		Porcentaje estimado de uso en el negocio	Principalmente es:		
		1. Sí	0. No	Indique el porcentaje	1. Propio	2. Alquilado	3. Prestado
		(1)		(2)	(3)		
[05]	Terrenos	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 0		<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3
[10]	Equipo de transporte	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 0		<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3
[14]	Maquinaria y equipo (herramientas menores)	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 0		<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3
[01]	Mercadería/inventario para la venta (sólo comercio)	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 0		<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
[20]	Materias primas, materiales, productos en proceso o terminados	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 0		<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
[08]	Edificios no residenciales	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 0		<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3
[11]	Mobiliario y equipo	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 0		<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3
[21]	Equipo de informática y comunicaciones	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 0		<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3
[22]	Otros activos	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 0		<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3

SECCIÓN J. FINANCIAMIENTO	
<p><b>J1. ¿En los últimos 5 años ha solicitado préstamos para fines de su negocio/actividad?</b></p> <p>Sí..... <input type="radio"/>1 → <b>pase J3</b>      No..... <input type="radio"/>0</p>	<p><b>J4. El tipo de crédito que solicitó, ¿fue un...</b></p> <p>... préstamo como parte de algún programa de Banca para el Desarrollo? ..... <input type="radio"/>1</p> <p>... préstamo para el desarrollo de alguna actividad productiva? ..... <input type="radio"/>2</p> <p>... préstamo personal? ..... <input type="radio"/>3</p> <p>Otro _____ <input type="radio"/>4 (especifique)</p>
<p><b>J2. ¿Por qué razón no ha solicitado un préstamo o crédito?</b></p> <p>No lo necesita ..... <input type="radio"/>01</p> <p>Desconoce el procedimiento para solicitarlo... <input type="radio"/>02</p> <p>Piensa que no se lo darían ..... <input type="radio"/>03</p> <p>El monto y/o el plazo no le convienen ..... <input type="radio"/>04</p> <p>Los intereses o comisiones son muy altos.... <input type="radio"/>05</p> <p>Demasiados trámites ..... <input type="radio"/>06</p> <p>No le gusta endeudarse o pedir prestado .... <input type="radio"/>07</p> <p>No podría pagarlo ..... <input type="radio"/>08</p> <p>Falta de requisitos ..... <input type="radio"/>09</p> <p>Duración del trámite ..... <input type="radio"/>10</p> <p>Otra razón _____ <input type="radio"/>11 (especifique)</p>	<p><b>J5. ¿Obtuvo el préstamo o crédito solicitado?</b></p> <p>Sí, a título personal ..... <input type="radio"/>1</p> <p>Sí, a nombre de la empresa/negocio ..... <input type="radio"/>2</p> <p>Sí, a nombre de un tercero ..... <input type="radio"/>3</p> <p>No, abandonó el proceso. .... <input type="radio"/>4 → <b>pase J11</b></p> <p>No, fue rechazado ..... <input type="radio"/>5 → <b>pase J12</b></p> <p>No, no aceptó las condiciones ..... <input type="radio"/>6 } <b>pase J13</b></p> <p>Se encuentra en trámite ..... <input type="radio"/>7 }</p>
<p><b>J3. ¿A quién le solicitó el préstamo más reciente?</b></p> <p>Banco público ..... <input type="radio"/>1</p> <p>Banco privado..... <input type="radio"/>2</p> <p>Financiera o empresa de préstamos (<i>Desyfin, Cafsa, Instacredit, Credix, Creditexpress, etc.</i>) ..... <input type="radio"/>3</p> <p>Mutual ..... <input type="radio"/>4</p> <p>Prestamistas particulares (<i>con intereses</i>) ..... <input type="radio"/>5</p> <p>Prestamistas particulares (<i>sin intereses</i>) ..... <input type="radio"/>6</p> <p>Asociaciones u ONG ..... <input type="radio"/>7</p> <p>Cooperativa..... <input type="radio"/>8</p> <p>Financiamiento con organismos internacionales . <input type="radio"/>9</p>	<p><b>J6. ¿Cuánto fue el monto del préstamo?</b></p> <p>_____ colonos</p> <p>_____ monto</p> <p><b>J7. ¿Qué plazo le dieron para pagar?</b></p> <p>_____ meses</p>
<p>Observaciones: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>	





