



**Escuela de Ingeniería Industrial**

**Seminarios de graduación**

**INNOVACION EN MICROEMPRESAS DEL AREA DEL VOLCAN  
POAS EN LA PROVINCIA DE ALAJUELA, Y SU IMPACTO EN LA  
EMPLEABILIDAD, AFLUENCIA DE TURISTAS Y RENTABILIDAD  
DE LAS EMPRESAS**

**Estudiante: María Cecilia Eduarte Segura**

**Tutora: María Vanessa Zamora González**

**Seminario de graduación presentado ante la Universidad Latinoamericana de Ciencia  
y Tecnología, como parte de los requisitos para optar por el grado académico de  
Licenciatura en Salud Ocupacional**

**Mayo , 2015**

## **DEDICATORIA**

A mis hijas por su apoyo incondicional, en especial a mi hija ROCIO, que pese a su enfermedad siempre está luchando no solo contra el mal que la aqueja con fe profunda en el Creador que la sanará, sino en apoyo a sus semejantes, involucrada con mística y compromiso en la lucha sin fin del movimiento comunal, mejorando su querido Pueblo Nuevo. Ejemplo a seguir mi querida y valiente heroína.

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios, nuestro Ser Supremo por darme la salud y todo lo que soy, una vez más da muestras de su infinita bondad y amor, al permitirme concluir después de tantos años y con todas las vicisitudes que se dieron este seminario de graduación.

A aquellas personas que dieron su apoyo para que este seminario se llevara a cabo entre ellas: Arianna López González, Licda, Marianela Nuñez Piedra, MSc, especialmente a la profesora María Vanessa Zamora González, MBA, quien fungió como Tutora, persona de espíritu solidario, de una gran calidad humana y gran sabiduría, a ella le debo en gran parte haber concluido este trabajo de graduación, siempre atenta con sus acertadas observaciones y guía, nunca dijo no puedo o después, siempre oportuna. Gracias María Vanessa, que Dios la Bendiga y la colme siempre de éxitos.

## ÍNDICE

	Página
Introducción	1
Preguntas de investigación	2
Justificación del estudio	3
Viabilidad del estudio	3
Alcance del estudio	4
Marco teórico	5-19
Metodología	20
Objetivos específicos	21
Selección de la muestra e instrumento de recolección de datos	21-22
Mapa conceptual	23
Análisis de los datos	24
Tablas	25
Tabla 2: edades	26
Tabla 3: nivel educativo	27
Tabla 4: posición en la empresa	28
Tabla 5: actividad de la empresa	29
Tabla 6: como llevar a cabo la innovación	30-31
Gráficos	32
Gráfico 1: conocimiento de innovación	33
Gráfico 2: utilización de la innovación	34
Gráfico 3: empleabilidad	35
Gráfico 4: afluencia de turismo	36
Gráfico 5: Rentabilidad de la empresa	37
Conclusiones	38-39
Recomendaciones	40-41
Bibliografía	42-47
Anexos	48
Anexo 1: Mapa geográfico de zona de estudio	49
Anexo 2: Datos de importancia del INA	50
Anexo 3: Cuestionario utilizado	51-54

## **Resumen:**

El presente proyecto de graduación, se sustentó en un estudio que se llevó a cabo en las micro y pequeñas empresas del sector del volcán Poás, en los cantones de San Isidro y Sabanilla de la provincia de Alajuela y Vara Blanca de la provincia de Heredia, con el propósito de valorar la influencia positiva que el conocimiento de innovación produjo en dichas empresas, luego de un estudio que llevó a cabo el INA, en los años 2011-2012 y 2013.

Para ello, se planteó una investigación cuantitativa, utilizando como herramienta de recolección de datos el cuestionario, se hizo el análisis de los datos, se concluye sobre los aspectos de importancia encontrados durante la investigación, se presentan las conclusiones y las recomendaciones que se pensaron más convenientes para el desarrollo de la zona. La muestra base de este estudio fueron 50 micro y pequeñas empresas de la zona del sector volcán Poás, en la provincia de Alajuela y el cantón de Vara Blanca de la provincia de Heredia, con una antigüedad de hasta 16 años.

Se investigaron aspectos que dieran claridad sobre lo que estaba pasando en la zona con respecto a implementar prácticas innovadoras en sus empresas, entre ellos: conocimiento de innovación, aplicación de prácticas innovadoras, cómo llevar a cabo la innovación en sus empresas, empleabilidad, afluencia de turismo y rentabilidad.

Entre las principales conclusiones, se demuestra con el estudio que existe interés de parte de los empresarios de la zona del volcán Poás para desarrollar sus empresas a través de la ejecución de prácticas innovadoras; evidencia resultados muy positivos en el conocimiento que tienen los empresarios de innovación, pese a todas las adversidades que

sufrió la zona debido a desastres naturales (terremoto de Cinchona del 2009), el esfuerzo y empuje de los micro y pequeños empresarios del sector salieron adelante y mantuvieron sus empresas, con un flujo aceptable de turismo; factor importante que se destaca es que la empleabilidad de la zona no se vio afectada y nos demuestra el estudio además, que pese a todas las adversidades y vicisitudes que todo ese sector sufrió y gracias al empleo de alguna prácticas de innovación la rentabilidad de estas aumentó

Por último, como parte de las recomendaciones, se establece que, a este sector de la economía por la importancia que tiene como eje y motor del desarrollo de la zona norte del cantón de Alajuela, y el cantón de Vara Blanca de la provincia de Heredia, se le debe dar prioridad en las políticas del gobierno central a través del CONICIT, Fodemipyme, el Sistema de Banca para el Desarrollo, Ministerio de Turismo y otros para fomentar y apoyar desde todos los factores el desarrollo de las micro y pequeñas empresas del sector del volcán Poás.

Es importante realizar esfuerzos de todos los sectores: gobierno, organizaciones no gubernamentales, Municipalidades de Alajuela y Heredia, sector empresarial de la zona, el Instituto Nacional de Aprendizaje y todas aquellas organizaciones que de una u otra manera tienen en sus planes y programas colaborar con el fomento, desarrollo y potencialización de zonas como la que aquí nos ocupa, para que intervengan de manera decidida y oportuna toda esta región.

Palabras claves: innovación, empleabilidad, turismo, rentabilidad.

**Abstract:**

This research had the objective to embrace the potential and importance of the tourism at Poás Volcano, Costa Rica. A previous investigation done by the Instituto Nacional de Aprendizaje (INA) about innovation, shows the compromise and interest of the micro entrepreneurs at Poás Volcano. Continuing, this research is based on a quantity approach, founded by the compilation of survey data; then, the information obtained was analyzed and specifically classified. This research concludes on the importance of tourism on the previous described area. Besides, the investigation tool was based on a survey applied to fifty micro-entrepreneurs around the Poás Volcano, in Alajuela, and Vara Blanca, in Heredia, Costa Rica. These micro-entrepreneurs had from four to sixteen years of experience on tourism of these previous mentioned areas.

Besides the description given before, this research had the task to clarify the innovative practices done by the micro-entrepreneurs of the studied area, which included: empirical innovative knowledge, profitable and employable practices on tourism.

Among the principal conclusions, this investigation shows how much interest the micro-entrepreneur around the Poás Volcano has to become a successful and innovative worker. It also concludes that the knowledge acquired by the entrepreneurs is very positive, although they have difficult climate conditions sometimes (e.g. Cinchona earthquake in 2009). The outstanding effort done by the micro-entrepreneurs kept tourism alive in the area, so they were not really shocked with low employment. The innovative practices finally defeated all the difficulties suffered by the micro-entrepreneurs, which indeed helped them to overcome and improved their work.

Lastly, this investigation recommends that the micro-entrepreneurs of Poás Volcano, due to the importance of the economy in Alajuela and Vara Blanca, Heredia, can have priority treatment on the public politics through national institutions such as CONICIT, Fodemipyme, Sistema de Banca de Desarrollo, Ministry of Tourism, and others. This priority treatment will help the micro-entrepreneurs develop even better innovative skills on their industries.

It is important to make an effort on the national political agenda, and join with the non-governmental organizations, the Municipalities of Alajuela and Heredia, the Instituto Nacional de Aprendizaje (INA), and any other organization interested on micro-entrepreneurs developing, so that they can work organized on a potential and rich practice that could make the Poás Volcano micro-entrepreneur an outstanding role model to the other entrepreneurs of the country.

**Key Words:** innovation, tourism, profitability, work.



## **Introducción:**

Nuestro país en los últimos años ha entrado en una crisis económica de producción y de falta de incentivos a los sectores productivos, tanto nacionales como extranjeros, que ha ocasionado el empobrecimiento de la población, la deserción estudiantil, la falta de empleo, en fin un retroceso como país en todos sus ámbitos.

El sector de la zona del volcán Poás representa un segmento de la población económicamente activa muy importante y requiere una mayor competitividad que les permita desarrollar las microempresas y desde luego toda esa zona del volcán, ya que todo ese sector tiene un potencial muy grande de crecimiento siempre y cuando aproveche los recursos que el estado costarricense tiene, a través de las dependencias que tienen que ver con el fomento de la innovación como factor de productividad y especialmente las que trabajan brindando apoyo a las Mypimes.

Se quiso conocer con este estudio si la capacitación desarrollada después de tres años por parte del INA en el tema de la innovación en ese sector, había sido lo suficientemente motivadora para que los microempresarios pusieran en ejecución una serie de prácticas innovadoras para hacer crecer sus empresas y por ende la competitividad, la productividad y la empleabilidad en la zona.

La investigación pretende dar respuesta al problema mediante las siguientes preguntas:

¿Qué porcentaje de las micro y pequeñas empresas del sector del volcán Poás han implementado prácticas innovadoras en sus procesos administrativos y productivos?

¿Cómo se ha comportado el fenómeno de la empleabilidad en las micro y pequeñas empresas del sector del volcán Poás en los últimos tres años (2012, 2013 y 2014)?

¿Ha aumentado el nivel productivo, de crecimiento y económico de las empresas objeto de este estudio en los últimos tres años?

¿Ha aumentado, disminuido o se ha mantenido la afluencia de turismo en la zona en los últimos tres años ?

De esta manera, al dar respuesta a estas preguntas se conocerá si efectivamente todo el entusiasmo que mostraron los microempresarios del sector del volcán Poás, los motivó e incentivó para poner en práctica programas y prácticas de innovación en sus empresas, además se conocerá si la empleabilidad en la zona aumentó, disminuyó o se mantiene y si las empresas son más rentables ahora que antes del estudio realizado por el INA, lo cual servirá para que en un futuro, el gobierno se preocupe más por este sector de la economía tan necesitado de ayuda.

**Justificación:**

Esta investigación se lleva a cabo con el propósito de conocer la realidad empresarial de las micro y pequeñas empresas del sector del volcán Poás, una vez que se llevó a cabo la capacitación que sobre innovación, impartió el INA a los microempresarios de la zona, según el cual, éstos mostraron mucho interés de conocer más sobre innovación y llevar a cabo prácticas innovadoras, que le permita desarrollar las empresas y por ende el crecimiento económico, de ahí que se justifica el presente estudio, pues existe un creciente

interés de conocer y ejecutar acciones innovadoras, y es así como se quiso conocer como estaba en la actualidad la situación de las micro y pequeñas empresas de la zona del volcán Poás y si a través del tiempo, las experiencias vividas y la iniciativa de los empresarios había habido mejoría en sus negocios.

### **Viabilidad del estudio:**

Para llevar a cabo este estudio se cuenta con la localización de las empresas, su anuencia a colaborar y además con un instrumento muy valioso como es el estudio previo que realizó el INA, con resultados muy importantes. También se cuenta con el tiempo necesario para dedicar a su realización.

### **Alcance de este estudio:**

Comprobar que el sector empresarial de las micro y pequeñas empresas del sector del volcán Poás, que se mostró según el estudio realizado por INA, decidida y comprometida a implantar y desarrollar procesos productivos y administrativos innovadores en sus empresas o negocios, realmente lo hicieron, tener un contacto con estos empresarios y sientan que existe interés por su situación y su mejoramiento empresarial. Además, es importante aprovechar la oportunidad que nos presenta el INA de tener a la mano una información valiosa que nos permita darle seguimiento a una población tan necesitada de apoyo, y que es importante para el crecimiento económico, turístico y de empleabilidad, sin dejar de lado que los procesos que lleven a cabo sea amigables con el ambiente, de una zona con gran potencial de expansión en todas las áreas.

En lo que respecta a las deficiencias que se pueden presentar con el conocimiento del problema, se tiene que no se conoce ampliamente el funcionamiento de las MIPYMES y sobre todo en esa área específica, sin embargo conforme se avance en el estudio esta limitación se superará.

### **Marco Teórico:**

Se iniciará definiendo el vocablo innovación, ya que sobre este tema se enfoca el presente estudio. Innovación es un vocablo que sugiere muchas cosas y muchos retos, pues se conceptualiza como la acción de cambio, de crear algo nuevo, de transformar, de ir a la vanguardia ya sea en productos, servicios o sistemas gerenciales de las empresas para liderar los mercados y la plena satisfacción de los usuarios finales. Por otra parte, la Real Academia Española (2014), define innovación como la acción y efecto de innovar y creación o modificación de un producto, y su introducción en el mercado. Se continúa con definición del vocablo y se tiene que según el diccionario abc (2014), el término innovación se refiere a aquel cambio que introduce alguna novedad o varias. Es decir que cuando alguien innova aplica ideas, productos, conceptos, servicios y prácticas a una determinada cuestión, actividad o negocio, con la intención de ser útiles para el incremento de la productividad.

Desde un punto de vista más amplio, se puede considerar innovación como aquello que conviene limitar. Y una forma de hacerlo es decir que una innovación es todo cambio que genera valor para la empresa. Pero todavía es más preciso dar este nombre al resultado de un proceso complejo que lleva nuevas ideas al mercado en forma de productos o servicios de sus procesos de producción o provisión, que son significativamente mejorados.

(Mulet, 2005 p. 21), continúa indicando el autor, en su ponencia en el sexto Congreso de Navarra, en el contexto empresarial que las ideas que generan valor son básicamente de tres tipos: comerciales, gerenciales u organizativas y tecnológicas. Por ello podrá hablarse de innovaciones comerciales, nacidas del conocimiento comercial y, por las mismas razones, de innovaciones organizativas o de innovaciones tecnológicas. Son estas últimas a las que siempre se ha otorgado una mayor importancia, por ser las que pueden tener mayores y mejores consecuencias.

El Manual de Oslo de 2005, se ocupa ya en se entonces de d acepciones o amplía la coberturas de este término y se enfoca en las innovaciones no tecnológicas que tienen que ver con aspectos primordiales de la empresa como comercialización, una nueva manera de organización o una nueva manera de ejercer las relaciones externas.

Como se desprende de estas definiciones y opiniones, hablar de innovación es algo complejo, al ser un concepto de aplicación casi universal, ya que en la gran mayoría de países se aplica con el propósito de aumentar la rentabilidad de las empresas y de mejorar en todos los campos del quehacer humano y dar así mayor satisfacción a los usuarios de productos, servicios y tecnologías. También a través de procesos innovadores se mejora la calidad de vida de los ciudadanos y potenciales clientes de las empresas, instituciones públicas y privadas.

Para hablar de innovación es importante mencionar que existen otros factores que se deben tomar en cuenta; entre ellos, alfabetización mediática a nivel empresarial uno de los aspectos más importantes para el desarrollo de innovaciones empresariales (Moller, 2009).

Además desde el punto de vista empresarial, la literatura ha constatado la existencia de nuevos co- innovadores que explicarían la productividad de las empresas (Torrente-Sellens, 2010). Así para diversas empresas de todo el mundo se ha comprobado que el establecimiento de relaciones de complementariedad en pos de la innovación ha dado excelentes resultados.

Y es así como se han encontrado en empresas de todo el mundo, la necesidad de entrelazar conocimientos y prácticas de la información recibida a través de múltiples canales de información y comunicación que existen, con una fuerza laboral bien instruida, capacitada y actualizada y con otro factor importantísimo como es la moderna organización del trabajo, todo con la finalidad ulterior de alcanzar procesos de innovación que estén acorde con las necesidades de un público cada vez más exigente, que sean óptimos para los requerimientos de las empresas y que permitan una mayor rentabilidad de éstas, una mayor empleabilidad, desde luego con procesos amigables con el ambiente y por añadidura obtener una mejor calidad de vida para la sociedad costarricense, para lograr lo anterior se ponen en práctica tres factores importantísimos, que son:

- 1) Uso intensivos de los Tics
- 2) Formación y aprendizaje continuo de los trabajadores
- 3) Nuevas formas de organización del trabajo.

La innovación Tecnológica a nivel empresarial constituye un factor estratégico para el apalancamiento de la productividad y el logro de mayores ventajas competitivas (Tidd, 2009); Burgelman (2008). Por ejemplo, en la actualidad en el caso de Colombia las

empresas, especialmente las Pymes no se encuentran en una condición favorable frente a la innovación, además, no cuentan con información precisa sobre factores clave de innovación, ni con una alineación adecuada entre políticas, estrategia corporativas, competitivas, de innovación y tecnología, además, existe un escaso o nulo conocimiento por parte de las Pymes en cuanto a sus capacidades innovadoras, lo que ha llevado a que los procesos empresariales se ejecuten y se diseñen de manera equivocada, sin que se dé una dirección a los mismos a través de alineación estratégica de la innovación y la tecnología con los objetivos organizacionales (Schilling, 2012)

También consideran algunos autores que, la integración estratégica de la innovación en las organizaciones es considerada un determinante fundamental para su éxito entre ellos: (Ireland and Hitt, 1999; Brooke, 2010; Mone, McKinley & Barker, 1998). La innovación contribuye a la consecución de ventajas competitivas en mercados locales y globales, a la generación de valor (Htskovits, Grijalbo & Tsfur, 2013), al logro de un crecimiento superior y, además, garantiza la flexibilidad estratégica necesaria para la adaptación de las organizaciones a los retos que propone la dinámica y las preferencias cambiantes de los mercados (Grimm and Smith 1997; Amit and Zott 2001; Lee et al., 2000; Zabra et al., 2000; Keupp, Palmié & Gassmann, 2001)

En el enfoque social de la innovación, se puede comprender que son muy variados los factores que intervienen para crear nuevos conocimientos y que pese a que hoy día existe una corriente mundial para que en los procesos gerenciales, comerciales, tecnológicos y académicos se desarrollen procesos de innovación, no existe interés en conocer a profundidad por parte de los estudiosos que la innovación es un proceso complejo donde la parte social juega un papel importante, y todavía existe el énfasis que se da al enfoque

lineal, al respecto (Castro y Fernández, 2013), establecen en el estudio ahistórico (al margen de la historia) que se realizó, establece la interpretación ortodoxa de la secuencia de la innovación, a partir de un modelo lineal de cascada o área de relevos, según el cual la innovación se despliega a lo largo de una cadena necesaria que arranca en la investigación científica básica, se transfiere a la investigación aplicada y resulta en un nuevo producto que, una vez testado, es introducido en el mercado para su comercialización. Así mismo “los modelos de la innovación en la literatura gerencial y de administración de empresas mantienen esta construcción lineal y secuencial del proceso de innovación, ofreciendo herramientas para gestionarla en sus distintas fases” (Eveleens, 2010).

Los problemas de este enfoque, ahistórico y estático, se hicieron evidentes cuando los departamentos académicos de Administración de Empresas decidieron incorporar a su agenda de investigación la cuestión de la innovación y se propusieron identificar las variables explicativas de los diseños efectivos y no efectivos de las políticas de innovación.

Los modelos de la Economía Neoclásica se vieron entonces desbordados, debido a su incapacidad para explorar el dinamismo social inherente a cualquier proceso de innovación y sus densas interconexiones con los procesos de cambio institucional.

La apertura de una tensión entre los útiles teóricos disponibles y la existencia de creciente evidencia empírica sobre innovación que demanda el desarrollo de instrumentos más apropiados para su interpretación, abrió la puerta a nuevos nichos de pensamiento económico heterodoxo, que subrayaron la necesidad de abordar el problema de la innovación desde presupuestos teóricos distintos.



Ni la innovación ni los procesos de aprendizaje estratégico de las organizaciones sobre ésta pueden entenderse como el resultado de un conjunto de decisiones individuales, racionales y ordenadas. Al contrario, la innovación debe estudiarse como un proceso social, como el producto de la movilización de competencias colectivas y conocimientos compartidos no reducibles a un modelo mecánico racional.

Los modelos económicos neoclásicos no han dado cabida al sentido social de la innovación. Las teorías de administración de empresa, por su parte, se han limitado a desarrollar conceptos normativos de innovación, contruidos únicamente a partir de los estilos de gestión y de fusión. La sociología tampoco ha podido (o ha tenido interés en) captar la compleja interrelación de la innovación con los entornos socio-culturales y organizacionales. Buena parte de los trabajos sociológicos sobre innovación han restringido sus preocupaciones al análisis del impacto de la innovación tecnológica sobre los usos sociales de las tecnologías de la información y de la comunicación (TICs), dejando el análisis sistemático de la filosofía de la innovación a otras disciplinas. Así, resulta paradójico que “quienes se ocupan de la innovación están poco interesados en la sociedad y quienes piensan en la sociedad no parecen haber entendido la centralidad que en la innovación tiene a la hora de comprender nuestras sociedades” (Innerarity 2009), p.19)

El objetivo de la investigación llevada a cabo por Bravo et al. (2014), es la identificación de factores de éxito y ventajas de la integración de la innovación abierta en las organizaciones, estructurando los hallazgos dentro de un marco conceptual para la innovación organizativa, que relaciona cuatro constructos considerados como determinantes de la innovación: liderazgo, facilitadores de gestión, procesos de negocio y modelo de negocio. Con este propósito se enviaron de forma sistemática los artículos

publicados con el título “Innovación abierta” en la base de datos ISI Web of Science, desde 1900 hasta 2013. Los resultados evidencian que a pesar del creciente interés por el uso de un enfoque abierto para innovar en las organizaciones, en las publicaciones académicas pareciera no existir una estructura conceptual con orientación práctica sobre el tópico. La investigación pretende abordar esta brecha a través de la realización de una revisión sistemática sobre innovación abierta, orientando los resultados con efectos prácticos para la toma de decisiones. (Bravo, León y Serrano, 2014).

Los resultados muestran que la innovación abierta contribuye a la reducción de costos de I+D, a la mejora en la gestión del conocimiento, a la reducción de tiempos de lanzamiento de productos y al aprovechamiento estratégico de las capacidades organizativas. Investigaciones futuras sobre el tema pretenden validar la aplicación de la innovación abierta en distintos contextos organizativos y profundizar en el estudio de la propiedad intelectual en los esquemas abiertos para la innovación. (Bravo, E.R., León A-P. H Serrano, L.F., 2014)

En este sentido, existen muchos factores y tendencias que se refieren a la innovación en las organizaciones, pero se considera que la innovación abierta abre nuevas puertas y ventanas para que las empresas innoven con mayor seguridad de éxito.

Chesbrough, el padre de la innovación abierta propone que ninguna organización puede innovar de forma aislada: por el contrario, requiere consolidar alianzas con distintos actores dentro del ecosistema de innovación para favorecer la adquisición de ideas y recursos desde el contexto externo, que al ser integradas dentro de la organización se

traduzcan en el desarrollo de procesos, productos y servicios diferenciados (Chesbrough et al, 2000; Wi Jung, 2004).

Desde siempre se ha entrelazado el conocimiento con la innovación tecnológica, ambos como factores de aumento de la productividad, y de la eficiencia. La desigualdad que existe entre los países desarrollados y los que están en vías de desarrollo o tercermundistas, provoca que se visualice aún más el auge que los primeros han tenido en la utilización del conocimiento, aspectos de economía, desarrollo y productividad, así como en aspectos que atañen directamente a la sociedad como tal.

Al respecto un estudio que se llevó a cabo por González (2014) sobre innovación y conocimiento, con el propósito de conocer que ¿hay que aprender sobre este tema para México y cuál es el papel de las élites?, analiza varios enfoques de la innovación versus crecimiento económico y desarrollo y se determinan que al ser la innovación un factor que se encuentra inmerso al interior de las organizaciones, se considera que es generadora no solo de crecimiento económico sino también de desarrollo. Se toma en cuenta además que en una economías que no genera movimientos desde el punto de vista de producción, ya sea de bienes o servicios y de capital es la innovación lo que viene a ser la diferencia y provoque que la organización se dinamice y transforme la manera de hacer las cosas, la diferenciación de los bienes y servicios que produce y llegue a ser exitoso.

La innovación según ese mismo estudio es el factor que altera el equilibrio, según la naturaleza de la innovación y establece la siguiente tabla

**Tabla 1: Tipos de Innovación**

<b>Por su naturaleza u objeto</b>	<b>-De producto (bien o servicio)</b> <b>-De Método o técnica de comercialización</b> <b>-Organizativas</b>
<b>Por su grado de novedad</b>	-Radicales o de ruptura -Incrementales -Adaptativas
<b>Por su impacto económico</b>	-Básicas -De Mejoras

Fuente: Benavides, 1998

En esta investigación se habla de élites y la sociedad del conocimiento, por lo que antes de entrar en materia se dará una definición de élite “en su concepción más general hace referencia a una capa social que alcanza los mayores logros en un determinado ámbito de acción” (Nohlen, 2006). Se pueden visualizar como élites a estructuras dirigidas por líderes y entre éstos se diferencian por ser personas líderes que se destacan en diversas actividades, a nivel: empresarial, social, deportiva, cultural y religiosa; que lo que los mueve a actuar son sentimientos de notoriedad, reconocimiento y dinero, y personas dedicadas a dirigir organizaciones o instituciones de carácter social, donde su liderazgo es político y prevalece en ellas un sentido de mando, de autoridad.

Una definición de lo que socialmente puede definirse como élites es “ las élites son hacedoras de decisiones cuyo poder no está sujeto al control de grupo dentro de la sociedad. Para otros, las élites son una fuente de valores en la sociedad o constituyen la fuerza integradora en la comunidad, sin la cual ésta se desmembraría” (Parry, 1998, p. 13), es evidente que para la teoría de las Elites y la sociedad del Conocimiento que la innovación es pilar esencial en cualquier tipo de organización y que de los tipos que existen, son las de personas con características políticas las que podrían aportar al desarrollo y crecimiento de un país si en sus decisiones y acciones estuviera contemplado dedicarse a los procesos de innovación.

En el ámbito costarricense a lo largo de muchos años ha existido preocupación y necesidad de mejorar la estructura gerencial, productiva, de conocimiento y tecnologías con el propósito de alcanzar mayor grado de innovación y de competitividad, tanto en el entorno interno como en el externo y es así como surge en las universidades y especialmente en la Universidad de Costa Rica, las unidades e institutos de investigación, hasta llegar a la creación de las Vicerrectorías de Investigación.

Posteriormente, el estado costarricense toma acciones en esta materia y crea el CONICIT, cuya responsabilidad es administrar incentivos financieros en especial dirigidos a aumentar las capacidades nacionales del recurso humano, a proyectos de investigación, infraestructura y asesoría en innovación tecnológica, tanto, para los centros de investigación públicos como empresa privada con énfasis en Pymes.

Se crea el Sistema Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación (SCTI), mediante la Ley 7169 y se encuentra bajo la rectoría del Ministerio de Ciencia y Tecnología

(MICIT),. Además de estas organizaciones existen una gran gama de instituciones, laboratorios y entidades que se han creado, todos con la intención de mancomunar esfuerzos para el crecimiento del país en aspectos de ciencia, tecnología e innovación, es así como se dan en la última década cambios muy sustantivos para el fomento de la innovación en el Sistema Nacional de Ciencia y Tecnología para la Innovación, desde inicios de la presente década, surgen iniciativas para el fomento de la innovación desde el sector empresarial, asociado a las exigencias de la apertura comercial y promoción de las exportaciones, se ha generado favorable para que el factor innovación adquiriera un rol de creciente importancia, como uno de los ejes para el crecimiento económico del país y es así como surge el XIV Congreso de Industrias organizado en el 2000 por la Cámara de Industrias de Costa Rica, se identifican desafíos y propuestas de acción encaminadas a articular la actividad innovadora, desarrollar la actividad tecnológica y mejorar los vínculos con los diferentes actores del Sistema Nacional de Innovación, y en especial con el sector académico (Universidades).

Por parte del sector empresarial se destacan iniciativas de la Cámara de Industrias, para el fomento de la innovación entre ellas: Programa y el Premio a la Excelencia, Programa Innovex, mediante este último se ponen a disposición de las empresas herramientas para su internalización basadas en la innovación. En este marco de acción se buscan alianzas entre los sectores del gobierno, de la academia y de otros sectores empresariales, entre ellos la Cátedra de Innovación y Desarrollo Empresarial de Costa Rica, y el Programa de Formación en Gestión de la Tecnología y la Innovación ejecutado por el Instituto Tecnológico de Costa Rica; dentro de la Catedra de Innovación y Desarrollo Empresarial de la Universidad de Costa Rica; se crea el premio “ Ideas

Innovadoras”, que busca promover y desarrollar el espíritu emprendedor y fomentar la innovación en los (as) estudiantes de la U.C.R.

Surgen así en el país los mecanismos financieros para propiciar la innovación, básicamente son tres con distintos niveles de impacto: Fodemipyme, Propyme, y de más reciente creación la ley de la Banca de Desarrollo en el año 2008 (SBD), que mantiene el Fodemipyme, y crea a su vez varios fondos especiales.

En el 2008, se presentaron a la comunidad nacional los resultados de la Comisión Nacional para la Innovación, ad hoc, con el afán de promover el Sistema Nacional de Ciencia y Tecnología para Innovación, en el octavo informe Atlas para la innovación en Costa Rica, informe final.

Es importante resaltar que en el Plan Nacional de Desarrollo 2006-2010, el estado costarricense se comprometió a diseñar e implementar un sistema nacional de ciencia y tecnología para innovación. La Dirección de Invocación adscrita al Ministerio de Ciencia, y Tecnología es responsable de su coordinación.

Por otra parte, El financiero en su página Web, informa que Costa Rica lidera la innovación en Latinoamérica, ubicándose en la posición número 39, las mejoras en absorción y difusión de conocimiento permitieron el saldo de 21 posiciones en listado de 142 naciones, esto en el índice global de innovación 2013, lo cual le permitió Costa Rica desplazar a Chile como líder regional y colocarse entre los tres países que escalaron más peldaños en este listado, la calificación global del país subió 5.2 puntos con respecto al 2012, para obtener un total de 41,5 en la nueva edición del índice.

Como se desprende de lo antes descrito, existe en Costa Rica abundantes instituciones públicas, universidades e institutos, organizaciones, cámaras de empresarios y otros que en teoría han elaborado diversas políticas, directrices, convenios de cooperación, han celebrado congresos, encuentros y muchas actividades más, todo con la finalidad de fortalecer la investigación y la tecnología para implementar, promover y fortalecer los procesos de innovación en todos los campos y lograr hacer de Costa Rica un país de avanzada en cuanto a la innovación se refiere; de las publicaciones del El Financiero, en la práctica Costa Rica si ha posicionado en un excelente lugar en Latinoamérica de (10), lo que demuestra que todos los esfuerzos que se han dado en el país, para insertarlo con éxito en el mundo de la innovación han dado los resultados esperados y se espera que de seguir en esa corriente de pensamiento y acciones en el país, se lograrán mejores posiciones en el índice global de innovación.

Por otra parte, no se puede pasar inadvertido que existen otros temas como la empleabilidad, la productividad y el crecimiento económico, que se relacionan y dependen en otros casos de la práctica de procesos de innovación en las empresas y que son los temas que se plantearon en este trabajo, por lo que se darán algunas definiciones al respecto se iniciará con el término productividad y según el diccionario de la Real Academia Española (RAE), 2014 la productividad es un concepto que describe la capacidad o el nivel de producción por unidad de superficies de tierras cultivadas, de trabajo o de equipos industriales. De acuerdo a las perspectivas con la que se analiza este término puede hacerse referencia a diversos aspectos, es así como en el campo de la **economía**, se entiende por productividad al vínculo que existe entre lo que se ha producido y los medios que se han empleado para conseguirlo (mano de obra, materiales, energía...). La productividad suele



estar asociada a la eficiencia y al tiempo: cuanto menos tiempo se invierta en lograr el resultado anhelado, mayor será el carácter productivo del **sistema**.

Según Chile Valora (s.f.), por medio de la productividad se pone a prueba la capacidad de una estructura para desarrollar los productos y el nivel en el cual se aprovechan los recursos disponibles. La mejor productividad supone una mayor rentabilidad en cada **empresa**. De esta manera, la gestión de calidad busca que toda firma logre incrementar su productividad, es importante resaltar que para que la productividad en una empresa sea óptima para todas las partes, es imprescindible utilizar las tecnologías de avanzada, una adecuada organización del trabajo, utilizar las mejores herramientas y optimizar los recursos que permitan un menor tiempo y una mayor calidad en los procesos productivos, desde luego para lograr todo lo anterior es importante desarrollar procesos innovadores, una empresa debe crecer desde el punto de vista económico para lograr su estabilidad y permanencia en el tiempo, lo cual logra al obtener rentabilidad de sus procesos de producción, a sea de bienes y servicios, insumos, tecnologías, recurso humano y otros.

Se hablará de empleabilidad, y de acuerdo a Chile Valora (s.f.), este término se refiere a las competencias que tiene una persona para el ingreso, desarrollo y mantención de un puesto de trabajo en el mercado laboral. Esto implica que las competencias de empleabilidad deben ser desarrolladas durante toda la vida, y no solo al iniciar la vida como trabajador, como ocurría en décadas anteriores, donde el mercado del trabajo era estable y, por lo tanto, era deseable y posible que una persona no cambiará de trabajo en toda su vida, haciendo carrera al interior de la misma empresa.

Se continúa comentando en Chili Valora (s.f.) que el desarrollo de competencias laborales y la empleabilidad son prioritarios. Los países que avanzan han sido capaces de generar un círculo virtuoso capaz de vincular con eficacia redes de producción, de conocimiento y de innovación. En este sentido, la certificación, de competencias laborales permite generar oportunidades para el mejoramiento de la empleabilidad y simultáneamente potenciar el desarrollo productivo del país.

El otro tema de gran importancia en la supervivencia de las empresas al que es necesario darle el tratamiento adecuado es el crecimiento económico y se definirá según lo expuesto por Jorge Uxó (s.f.), el crecimiento económico es el ritmo al que se incrementa la producción de bienes y servicios de una economía, y por tanto su renta, durante un período determinado. Este período puede ser muy corto (un trimestre o un año); pero la teoría del crecimiento económico se ocupa principalmente de analizar los factores que influyen en el ritmo al que crece una economía por término medio durante más largos períodos. De esta forma, el énfasis se pone más en la expansión de la capacidad productiva de un país que en sus fluctuaciones a corto plazo, continúa comentando Jorge Uxó (s.f.) e indica que sobre la medida que se utiliza para determinar la tasa de crecimiento económico, en primer lugar la variable que normalmente se utiliza para medir la renta es el PIB, que es el valor a precios de mercado de los bienes y servicios finales producidos en el interior de un país durante el período de referencia. En segundo, lugar la tasa de crecimiento se expresa normalmente en términos reales, es decir, una vez descontado el efecto de los incrementos de precios. Como los datos de crecimiento del PIB suelen ofrecerse con una periodicidad trimestral, también es importante, en tercer lugar, saber con qué período se está comparando el PIB de ese trimestre y cómo puede interpretarse.

## **Metodología:**

Este proyecto de investigación surge de la necesidad de investigar sobre innovación, tema muy interesante y que hizo concebir la idea que le daría forma al proyecto y después de leer literatura atinente al tema y conocer de un estudio que realizó el INA en las Pymes del sector del volcán Poás, pareció interesante investigar sobre los efectos que tuvo dicha capacitación en las microempresarios y pequeños empresarios del sector luego de tres años de haber transcurrido la misma, y conocer de primera mano si se logró dar el crecimiento empresarial en tres tópicos que son: empleabilidad, afluencia de turismo y rentabilidad de las empresas

Después concebir la idea, se planteó el problema, sobre el cual se pretendía investigar así como las preguntas de investigación, y los objetivos, se hizo la revisión bibliográfica, que constituye la base para construir el marco teórico, el cual guiará esta investigación y que ha ayudado a dar más sustento a este estudio. El enfoque que se le ha dado a la investigación es de tipo cuantitativo, lo que permite utilizar las herramientas del cuestionario, que proporcionará una vez recopilada la información y realizado el respectivo análisis, llegar a conclusiones válidas con respecto al problema que se había planteado al inicio. Los objetivos planteados para este proyecto fueron:

### **Objetivo General:**

Conocer el grado de implementación de prácticas innovadoras por parte de La micro y pequeñas empresas del sector del volcán Poás, una vez recibida la capacitación del INA sobre el tema innovación, y si con ello se obtuvo el crecimiento y la expansión esperada.

### **Objetivos Específicos:**

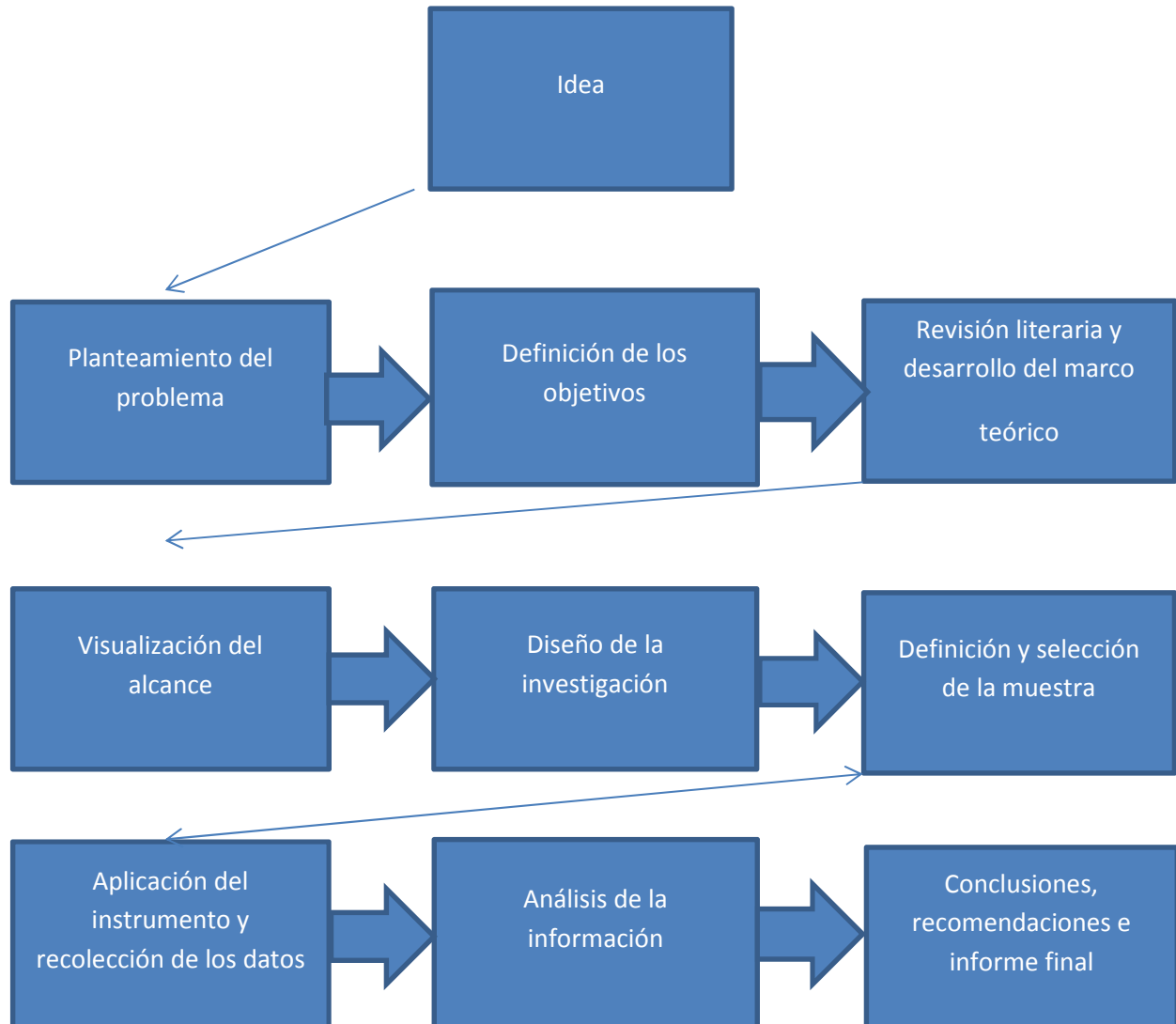
- Analizar la experiencia de las micro y pequeños empresarios del sector del volcán Poás, con respecto a los procesos de innovación, con la finalidad de conocer el impacto que se produce en sus empresas.
- Investigar el fenómeno de la empleabilidad en las micro y pequeñas empresas del sector del volcán Poás en los últimos tres años (2012, 2013 y 2014) con el fin de conocer cómo ha sido la implementación de las prácticas innovadoras.
- Analizar el comportamiento de los turistas en la región del volcán Poás, en los últimos tres años, para determinar cuál ha sido la injerencia o influencia de la capacitación realizada por el INA en el tema de innovación en los empresarios de la zona.
- Determinar si la rentabilidad de las empresas de la zona del volcán Poás en los últimos tres años (2012, 2013 y 2014), ha sido beneficiosa y constatar si la motivación que demostraron con el estudio del INA, ha dado los logros esperados.

La selección de la muestra se hizo por conveniencia, se seleccionaron 50 micro y pequeñas empresas del sector del volcán Poás que tienen similitud en la producción de bienes y servicios y por ser todas cercanas al volcán Poás, sector de alto potencial turístico. La población entrevistada se garantiza por ser mayormente microempresarios y que llevaron la capacitación con el INA, lo que permitirá trabajar con una población más homogénea en su conformación e interés y aunque sea en forma superficial conocen del tema innovación., lo que los ha motivado a desarrollar y potencializar esa zona.

El instrumento del cuestionario utilizado en este estudio contiene 13 preguntas que se consideraron adecuadas para lo que se pretendió investigar. Para la aplicación del instrumento se consideró conveniente aunque un poco más lento y costoso aplicarlo en el sitio de manera personal, ya que en algunos casos se carece de la tecnología para hacer llegar las encuestas por correo electrónico.

Se aplicaron un total de 50 cuestionarios, cuyos resultados fueron de gran utilidad para llegar al análisis y presentación de los resultados, así como de las conclusiones y recomendaciones. Para mayor comprensión de la metodología se presenta el siguiente mapa conceptual.

## MAPA CONCEPTUAL



Fuente: Elaboración propia, 2015

## ANÁLISIS DE LOS DATOS

Según los resultados del estudio se tiene que de las 50 personas entrevistadas en la población meta 31 son hombres y 19 son mujeres, por lo que, lo que denota que es de esperarse que así sea, debido a la idiosincrasia de nuestro pueblo y sobre todo en esas localidades rurales el machismo es predominante, sin embargo el resultado es importante, ya que de la población meta (50 empresas), existen 19 mujeres empresarias y eso es muy satisfactorio

**Tabla 2: Edades**

<b>Rango de edades</b>	<b>Cantidades</b>
De 18-30 años	14
De 31-42 años	16
De 43-52 años	11
De 53 y más	9
<b>Total</b>	<b>50</b>

Fuente: Elaboración propia, 2015

Sumadas las dos cantidades mayoritarias, se tiene que de la muestra, 30 personas están en el rango de 18-42 años, y es en ese segmento donde se aglomera la mayor cantidad de la población económicamente activa, existiendo mucho potencial en este campo, para un desarrollo mayor de la empresa.

**Tabla 3: Nivel educativo**

Nivel educativo	Cantidad
Primaria completa	17
Secundaria incompleta	11
Secundaria completa	14
Universitaria incompleta	2
Universitaria completa	6
Total	50

Fuente: elaboración propia, 2015



Como se desprende de la tabla 3, el nivel educativo de la población meta es bajo, ya que solo 6 personas lograron cursar la universidad completa, aspecto que podría dificultar un poco la asimilación y ejecución de prácticas innovadoras.

En lo que respecta a la antigüedad de las empresas, se tiene que la mayor antigüedad está entre 1-3 años con 14 empresas, sin embargo se tiene que entre los 4-6 años se ubican 10 empresas y entre los 7-9 años, 12 empresas, lo que juntas estas cantidades, dan un total de 22 empresas con una antigüedad considerables, lo que es muy beneficioso.

**Tabla 4: Posición en la empresa**

<b>Posición en la empresa</b>	<b>Cantidad</b>
<b>Dueño</b>	30
<b>Administrativo</b>	12
<b>Gerente</b>	3
<b>Otros</b>	5
<b>Total</b>	50

Fuente: Elaboración propia, 2015

Se deduce que de la población meta en este aspecto la mayor cantidad de personas entrevistadas son los dueños del negocio, lo que facilita para el futuro la toma de decisiones con respecto a los procesos de innovación.

**Tabla 5: Actividad de la empresa**

<b>Actividad de la empresa</b>	<b>Cantidad</b>
Comidas	12
Abarrotes y otros	12
Hospedaje y restaurante	4
Turismo	3
Restaurante	3
Cafetería	2
Hospedaje	2
Decoraciones	2
Otros	14
Total	54

Fuente: Elaboración propia, 2015

Se desprende de la tabla anterior que la venta de comidas, tanto en la modalidad de sodas como de restaurantes es la actividad predominante y tiene lógica, por ser esa zona de mucha afluencia de visitantes y desde luego adquieren su alimentación en el lugar.

**Tabla 6: Cómo llevar a cabo la innovación**

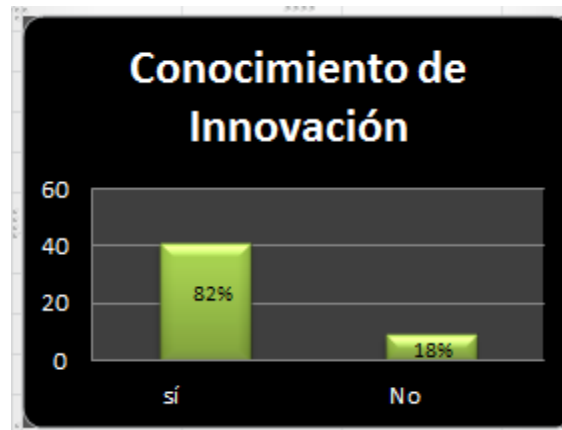
<b>Cómo llevar a cabo la innovación</b>	<b>Cantidad</b>
Nuevas ideas productivas	24
Mejorando calidad de servicios	11
Nuevos servicios	5
Mejorar apariencia del negocio	4
Dando servicio express	4
Alianzas estratégicas	3
Industrializar las fresas	2
Publicidad y promoción	2
Aumento de mercaderías	2
Ampliación local	2
Nuevas atracciones	2
Nuevas y novedosas ofertas	2
Otros	7
<b>Total</b>	<b>70</b>

Fuente: elaboración propia, 2015

En esta tabla, se refleja que la mayoría de las empresas tienen claro que poniendo en práctica nuevas ideas productivas en sus procesos, estarían poniendo en práctica la innovación, aunque en general las opiniones están muy dispersas, lo cierto es que tienen claridad como innovar, que les permita obtener provecho en sus empresas.

## GRÁFICOS

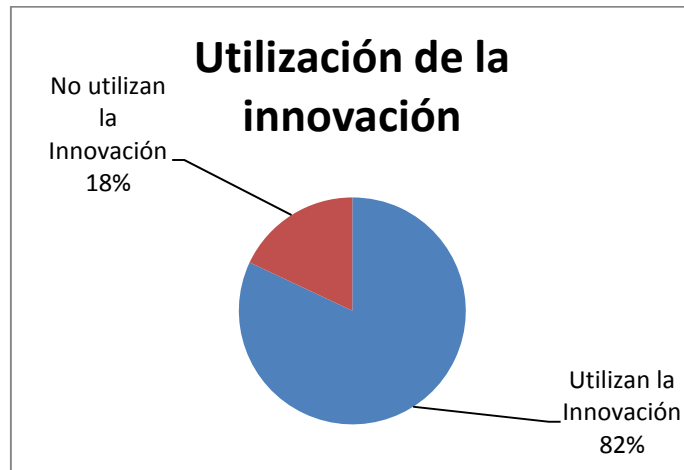
**Gráfico 1: Conocimiento sobre innovación**



Fuente: Elaboración propia, 2015

Según los resultados del estudio, se tiene que en cuanto al conocimiento que sobre innovación tiene la población meta, un porcentaje bastante alto (82%) tiene algún conocimiento, aspecto que es bastante satisfactorio para que en un futuro se pueda continuar trabajando con esta población.

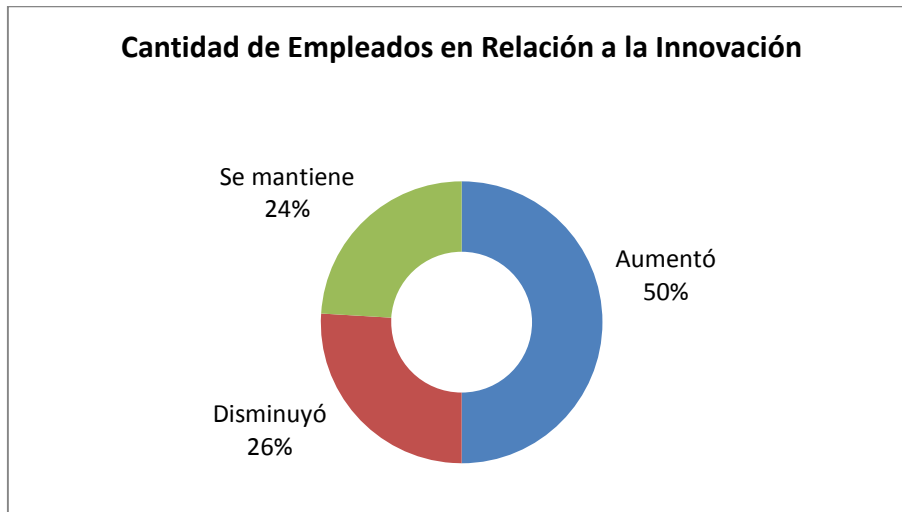
**Gráfico 2: Utilización de la innovación**



Fuente: Elaboración propia, 2015

En lo que a utilización de la innovación en las empresas encuestadas, se tiene que un alto porcentaje (82%), utilizan en sus empresas algunas prácticas de innovación, aunque de acuerdo a las características de los propietarios de las empresas, éstas son muy básicas, ya que todavía no están preparados para considerar implementar otros aspectos u otros tipos de innovación más provechosa y que les pueda dejar mayores beneficios.

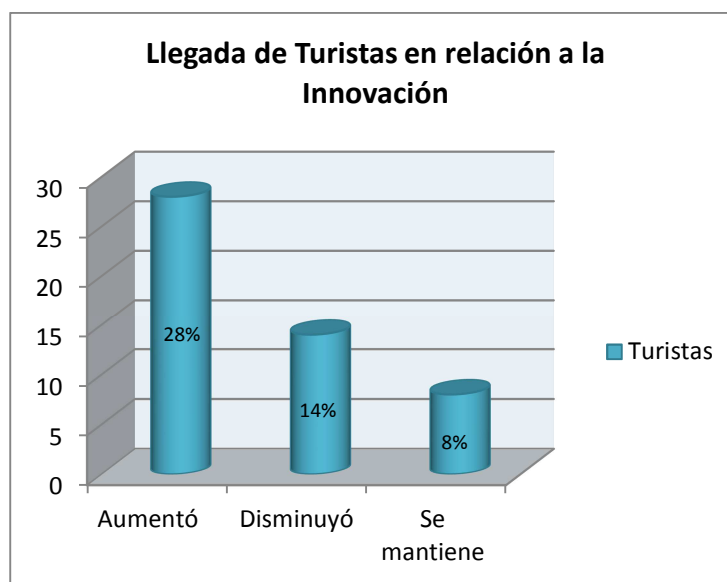
### Gráfico 3: Empleabilidad



Fuente: elaboración propia, 2015

En cuanto a la empleabilidad en la zona, es de una característica muy especial, ya que en un alto porcentaje de las micro y pequeñas empresas de la zona son atendidas por el núcleo familiar con unos pocos empleados contratados, sin embargo, los resultados son halagadores, por cuanto el 50 % de la población meta indicó que si habían contratado personal, lo que es un buen indicador, pese a las dificultades que atravesaron la mayoría de las empresas encuestadas, con el terremoto aecido en la localidad de Cinchona en el año 2009.

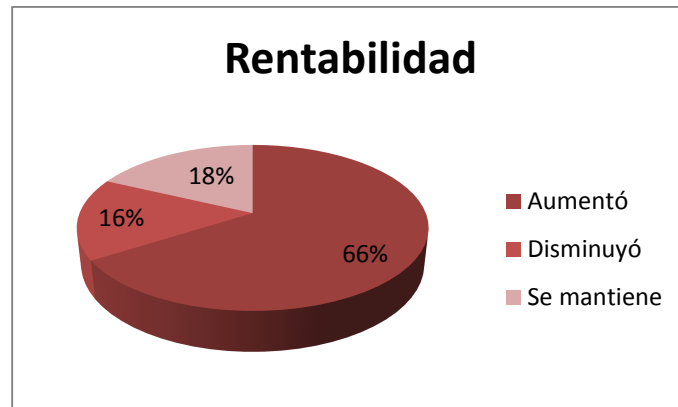
**Gráfico 4: Afluencia de turistas a la zona**



Fuente: Elaboración propia, 2015

Otro aspecto que se valoró en el trabajo fue la afluencia de turistas a la zona, ya fueran extranjeros o nacionales, los micro y pequeños empresarios de la zona asumen el reto de mantenerse con la actividad que desarrollan y con la capacitación que el INA les dio sobre innovación, se motivan y comienzan a crear nuevas posibilidades para que sus negocios se mantengan y crezcan y es así como el turismo responde y continúa visitando la zona.

**Gráfico 5: Rentabilidad de la empresa**



Fuente: Elaboración propia, 2015

Es el aspecto que para las empresas es muy relevante, la rentabilidad, se tiene que en un porcentaje muy favorable la productividad de las empresas aumentó, por lo que sus empresas son rentables y les permite mantenerse en el mercado pese a la competencia, ya que se observa en el gráfico que un 66% de las empresas respondió que si había aumentado la rentabilidad de la empresa.



## **Conclusiones:**

Una vez analizados los datos recolectados mediante el cuestionario, se llega a varias conclusiones:

La labor en capacitación desarrollada por Instituto Nacional de Aprendizaje fue valiosa para los micro y pequeños empresarios, ya que sentó las bases para futuras investigaciones y da a conocer datos muy importantes sobre el tema de innovación en el sector del volcán Poás

1. Se demuestra con el estudio que existe interés de parte de los empresarios para desarrollar sus empresas a través de la ejecución prácticas innovadoras.
2. Evidencia resultados muy positivos sobre el conocimiento que tienen las empresas de innovación.
3. Pese a que la zona se vio afectada por la naturaleza con el terremoto de Cinchona en el 2009, los micro y pequeños empresarios de la zona mostraron que tuvieron el empuje y la voluntad necesaria para mantenerse con sus empresas, desarrollarlas más, logrando que los turistas tanto extranjeros como nacionales no se alejaran de la zona, sino más bien aumentó un poco la afluencia de turismo, factor muy importante para rentabilidad de las empresas.
4. Otro factor positivo para la zona fue el hecho de que pese a circunstancias adversas y al ser estas empresas administradas en su mayoría por el núcleo familiar, si permitió la contratación de personal en un porcentaje considerable.

5. La rentabilidad de las empresas que se convierte en un aspecto determinante para mantenerse o no en el mercado, el estudio nos muestra resultados muy positivos, ya que pese a todas las circunstancias adversas que tuvieron después del terremoto, el porcentaje de empresas que obtuvieron mayor rentabilidad es de 66% -

### **Recomendaciones:**

Con el propósito de que el estudio pueda servir de base para posteriores estudios sobre las empresas de esa zona y su relación con la innovación, se recomienda:

- Que a este sector de la economía por la importancia que tiene como eje y motor del desarrollo de la zona norte del cantón de Alajuela, y el cantón de Vara Blanca de la provincia de Heredia, se le debe dar prioridad en las políticas del gobierno central a través del CONICIT, Fodemipyme, el Sistema de Banca para el Desarrollo, Ministerio de Turismo y otros para fomentar y apoyar desde todos los factores el desarrollo de las micro y pequeñas empresas del sector del volcán Poás.
- Se debe aprovechar el conocimiento y las prácticas innovadoras que la mayoría de las empresas han puesto en ejecución, aprovechando el conocimiento que obtuvieron con la capacitación que desarrolló con empresarios de la zona el INA., con el propósito de incentivarlos para que aproveche las oportunidades de crecimiento que tienen por la atracción que ejerce para el turismo visitar el volcán

Poás y otras bellezas naturales como la Laguna de Fraijanes, son aspectos que se deben potencializar.

- Al ser esta zona agropecuaria, es importante que las entidades del gobierno que dan apoyo a las micro y pequeñas empresas, incentiven y promuevan la agricultura y ganadería en la región aunque sea en pequeña escala y fomentar la producción de productos derivados de esta actividad (industrializar la agricultura y la ganadería).
- A los productores de fresa se les debe capacitar y dar todo el apoyo necesario para que industrialicen las fresas, obteniendo así formas más atractivas de ofrecer el producto, con variedad de estos.
- Es importante realizar esfuerzos de todos los sectores: gobierno, organizaciones no gubernamentales, Municipalidades de Alajuela y Heredia, sector empresarial de la zona, el Instituto Nacional de Aprendizaje y todas aquellas organizaciones que de una u otra manera tienen en sus planes y programas para colaborar con el fomento, desarrollo y potencialización de zonas como la que aquí nos ocupa, para que intervengan de manera decidida y oportuna toda esta región.

## Referencias

Abedrapo, C. (2014) Gestión del cambio en contexto de innovación tecnológica. Revista Electrónica Gestión de las y tecnologías. Nov 2014, Vol. 7 issue 21, p 81-90. Recuperado de: <http://web.a.ebscohost.com/ehost/detail/detail?vid=7&sid10b30b05-0711-44b9-991e-114b0eea2520%40sessionmgr4003&hid=4106&bdata=Jmxhbmc9ZXMmc2loZT1laG9zdC1saXZ1#db=aci&AN=100054567>

Acosta, J. C Fischer, A. L. (2013). Condiciones de la gestión del conocimiento, capacidad de innovación y resultados empresariales. Un modelo explicativo. Pensamiento & Gestión, 35. Universidad del Norte, p. 23-63

Ayala, P. Cultura Organizacional e innovación Revista Electrónica gestión de las personas y tecnologías. Mayo 2014, Vol. 16 Issue 22, p. 213-229

Bravo, E. R., León, A.P., Serrano, L. (2014). Explorando las principales ventajas y factores de éxito de la innovación abierta en las organizaciones. Revista entramado. Julio-dic 2014. Vol. 10 issue 2. P 44-59. 16 p. Recuperado de: <http://web.a.ebscohost.com/ehost/detail/detail?vid=3&sid=a86b46fc-ddcc4a48915550942e33%40sessionmgr4003&hid=4112&bdata=jmxhbmc9ZXMmc210ZT1laG9zdC1saXZ1#db=fuan&AN=100868992>

Cátedra de Innovación y Desarrollo Empresarial, UCR-Cámara de Industria de Costa Rica. Un instrumento de cooperación universal-sector empresarial para promover la innovación. Recuperado de: [www.conicit.go.cr/servicios/incentivos/financieros/fondos\\_adm/propyme/Index.html](http://www.conicit.go.cr/servicios/incentivos/financieros/fondos_adm/propyme/Index.html)

Chile Valora (s.f.) Santiago, Miraflores 130. Competencias Laborales y Empleabilidad.

Recuperado de: <http://www.chilevalora.cl/index.php/employability>

El Financiero. (2014). Costa Rica lidera innovación en Latinoamérica. Recuperado de:

[www.elfinanciero.com/negocios/innovación\\_inseadWIPOindice\\_global\\_de\\_innovación\\_0\\_328167182](http://www.elfinanciero.com/negocios/innovación_inseadWIPOindice_global_de_innovación_0_328167182)

El Financiero. (2014). Costa Rica lidera innovación en Latinoamérica. Recuperado de:

[www.elfinanciero.com/negocios/innovación\\_inseadWIPOindice\\_global\\_de\\_innovación\\_0\\_328167182](http://www.elfinanciero.com/negocios/innovación_inseadWIPOindice_global_de_innovación_0_328167182)

Gálvez Albarracín, E.J. (2014). Tecnologías de información y comunicación e innovación en las MIPYMES de Colombia. Cuadernos de Administración, 30 (51), p. 71-79.

Recuperado de: <http://web.a.ebscohost.com/ehost/detail/detail?sid=4cee8385b5c7-46c8a28b36cfc7%40sessionmgr4001&vid=0&hid=4206&bdata=Jmxhbmc9ZXMmc210ZT11aG9zdC1saXZ#db=fua&AN=97197395>

González, F. (enero -junio 2014). Redes universitarias de innovación, nuevo escenario de aprendizaje social. Revista Historia de la Educación Latinoamericana, ene-jun 2014, Vol. 16. Issue 22, p. 213-229. ISSN: 0122-7238. Doi109757/Rhela.22/10. Número de acceso: 100114518.

González, P.A. (2014). Innovación y Economía del Conocimiento. ¿Qué hay que aprender para México y cuál es el papel de las élites?. Revisa-enfoques: Ciencias Políticas y Administración Pública. 2014, Vol. 12. Issue 20 p. 133-158.

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (s. f). Metodología de la Investigación. (Méjico D.F), ed. Mc Graw.

Herrera, R y Velásquez. (2008). Un instrumento de cooperación universal-sector empresarial para promover la innovación. Cátedra de Innovación y Desarrollo Empresarial U.C.R. Cámara de Industrias de Costa Rica. Recuperado de: [w.w.w.conicit.go.cr/servicios/inentivos/financieros/Ufondos\\_adm/propyme/index.html](http://w.w.w.conicit.go.cr/servicios/inentivos/financieros/Ufondos_adm/propyme/index.html)

Instituto Nacional de Aprendizaje. Núcleo Sector Comercio y Servicios. Proceso de Gestión Técnica. Proyecto: Promoción de la innovación en las empresas MIPYMES de la región del volcán Poás, (20011-2013).

Kohler, H. y González S. Elementos para u concepto sociológico de innovación. Empiria. Revista de Metodología de Ciencias Sociales N° 29. (sept – dic, 2014), pp. 67-88. ISSN: 1139-5737, doi /empiria. 292014.12942

Leucona, M. L. (2013). 5 características de la innovación. Recuperado de: [buenosnegocios.com/notas/430-5-características-la-innovacióin](http://buenosnegocios.com/notas/430-5-características-la-innovacióin).

Martínez Cerdá, J. F., y Torrent, J. Alfabetización Mediática y Co-Innovación en la microempresa: Primeras evidencias para España. Recuperado de: <http://web.b.ebscohost.com/ehost/detail/detail?sid=66c60a-1152-48d8-878b-c02da97a5bd3%40sessionmgr115&vid=43&hid=124&bdata=Jmxhbmc9ZXMmc210ZT1laG9zdC1saXZl#fua&AN=98952527>.

Ministerio de Economía Industria y Comercio (2015). Creación Centro Integral de Desarrollo Empresarial. Recuperado de: <http://W:W:W.elfinancierocr.com/pymes/MEIC>

CentroIntegral\_deDesarrollo\_Empresarial-asesoría-trámites-SIDEC-  
emprendedorempresario-pymes\_0\_686331371.html.

Ministerio de Economía Industria y Comercio (2010). Estado de situación de las PYMES en Costa Rica. Recuperado de: <http://www.pymes.go.cr/media/archivo/noticias/pcp-37-13pdg>

Monge, Ricardo, y Rodríguez, J. A. (2011). Caracterización de las Pymes en Costa Rica mediante el empleo de conglomerados o clusters, vol. 5. p. 8-19 abril 201. Tec Empresarial: Revista digital de Administración de Empresas. Recuperado de: [tecdigital.tec.ac.cr/servicios/ojs/index.php/tecc\\_empresarial/article/view/607](http://tecdigital.tec.ac.cr/servicios/ojs/index.php/tecc_empresarial/article/view/607)

Mulet, Juan (2005). La innovación concepto e importancia económica. Sexto Congreso de Economía de Navarra. Recuperado de: [www.navarra.es/NR/rdonlyres/D696EFSD2-6AAA-4EF1-B414E3A27109EA67/7906/02juanmulet.pdf](http://www.navarra.es/NR/rdonlyres/D696EFSD2-6AAA-4EF1-B414E3A27109EA67/7906/02juanmulet.pdf)

Saldaña, A. (2014). Integración Regional y Sistemas Locales de Innovación: desafíos para las MIPMES. Una perspectiva desde México. Espacio Abierto. Cuaderno Venezolano de Sociología. Oct-dic 2014, Vol. 23. Issue 4, p 629-642.

Scheel Mayenberger, C. (2012). El enfoque sistémico de la innovación: ventaja competitiva de las regiones. Estudios Gerenciales 2827-39. Recuperado de: [web.a.ebscohost.com/detail/detail/?vid=4&sid=5e7971b7-f329-4a5c-a309-3cfac1197f0d%40sessionmgr4003&hid=4201&bdata=Jmxhbmc9ZXMmc210ZT1laG9zdC1saXZ#db=fua&AN=88906082](http://web.a.ebscohost.com/detail/detail/?vid=4&sid=5e7971b7-f329-4a5c-a309-3cfac1197f0d%40sessionmgr4003&hid=4201&bdata=Jmxhbmc9ZXMmc210ZT1laG9zdC1saXZ#db=fua&AN=88906082).

Serrano, A. M., López, C. m, y García G. (2013). Vías para el desarrollo de actividades de innovación y su relación con el desempeño innovador. Cuadernos de Gestión. 2013, Vol. 13. Inssue, p 69-94. , doi: 1131-6837

Torres, J. (2012) Innovación de los gobiernos locales en Iberoamérica. Posibilidades a partir de la nueva gerencia. Estudios Gerenciales. Edición especial, Vol. 28, p 281-302. Recuperado de: <http://web.a.ebscohost.com/ehost/detail/detail?vid=29&sid=10b30b05-0711-44b9-991e-114b0eea2520%40sessionmgr4003&hid=4106&bdata=Jmxhbmc9ZXMmc210ZT1laG9zdC1saXZl#db=fua&AN=88906094>

Ulloa, P.A. (2014). Innovación y Economía del Conocimiento. ¿ Qué hay que aprender para México y cuál es el papel de las élites?. Revista Enfoques: Ciencia Política y Administración Pública. 2014, Vol. 12. Issue 20, p 133-158. Recuperado de: <http://web.b.ebscohost.com/ehost/detail/detail?sid=66c60a2a-1152-48d8-878b-c02da97a5bd3%40sessionmgr115vid=39&hid=124&bdata=Jmxhbmc9ZXMmc210ZT1laG9zdC1saXZl#db=fua&AN=97991601>

Universia. (2008). El rol de las universidades en el desarrollo científico-tecnológico en la década 1998-2008. Recuperado de: [www.universia.net/up.content/uplaceds/costa\\_rica10.pdf](http://www.universia.net/up.content/uplaceds/costa_rica10.pdf)

Universidad de Costa Rica. (2008). Cátedra de innovación y desarrollo empresarial UCR- Carrera de industria de Costa Rica. Un instrumento de cooperación universal-sector empresarial para promover la innovación. Recuperado de: [www.Coinicit.go.cr/servicios/incentivos/financieros/fondos\\_adm/propyme/index.html](http://www.Coinicit.go.cr/servicios/incentivos/financieros/fondos_adm/propyme/index.html)



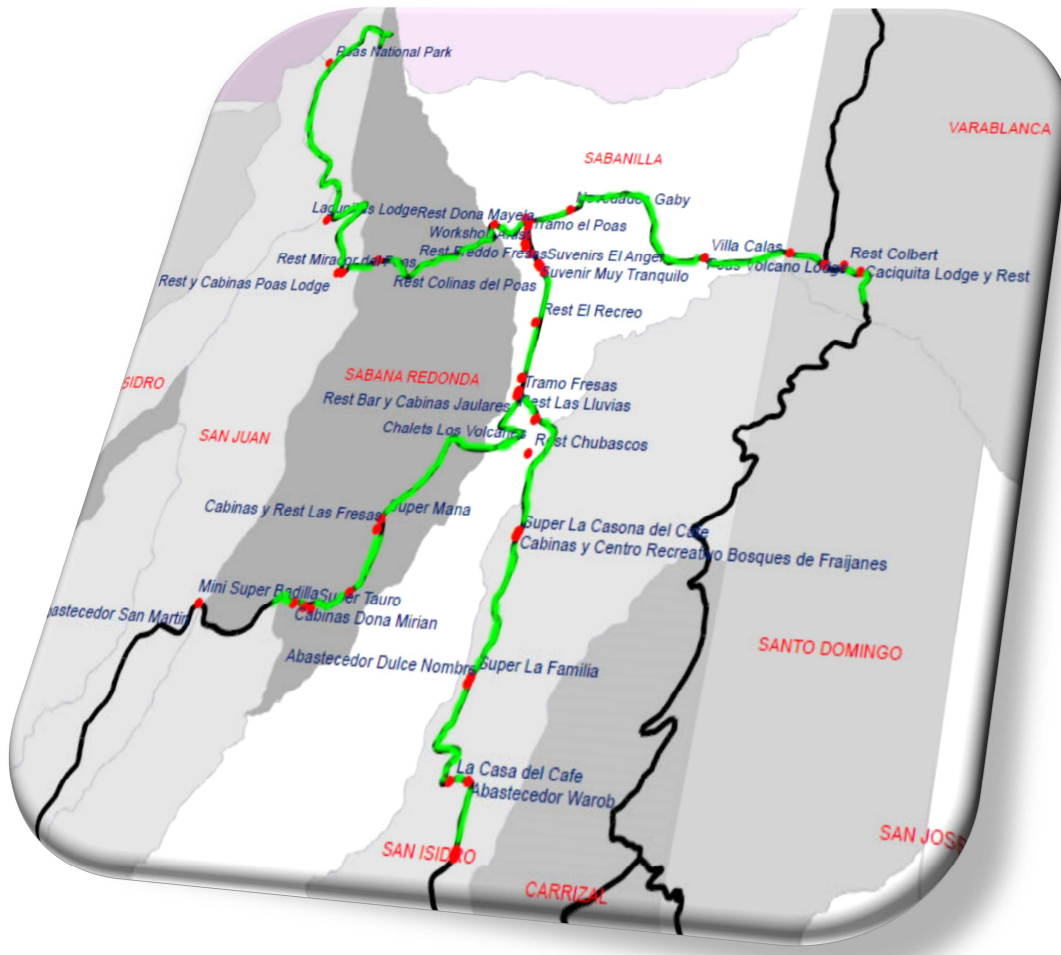
Uxó, J. (s.f.) Crecimiento económico. Recuperado de:  
<http://www.expansion.com/diccionario-económico/crecimiento-económico.html>

Vega, F. (enero-junio 2014). Redes universitarias regionales de innovación, nuevo escenario de aprendizaje social. Recuperado de:  
<http://web.b.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?sid=dbc75126-cb73-4b38-9802bd73c7ff6620%40sessionmgr198&vid=7&hid=107>

## **ANEXOS**

## ANEXO 1:

### Ubicación geográfica de la zona donde se llevó a cabo el proyecto



Fuente: INA, 2013

## ANEXO 2:

### Algunos resultados de interés del estudio del INA



Fuente: Instituto Nacional de Aprendizaje, 2013

### **ANEXO 3: Cuestionario utilizado en el estudio**

Estimados(as) señores(as)

Reciban un cordial saludo. Le solicitamos respetuosamente su colaboración a efecto de que nos llenen el cuestionario que les estamos adjuntando, el cual es un requisito para el estudio que como estudiante de la Universidad Latinoamericana de Ciencia y Tecnología estamos llevando a cabo en sus empresas sobre el proceso de innovación. Le informamos que este cuestionario es de totalmente confidencial, por lo que pueden tener la seguridad que únicamente será utilizado para fines de estudio.

Les agradecemos su colaboración, que DIOS les Bendiga.

#### **Cuestionario:**

##### **Información general:**

Nombre de la empresa \_\_\_\_\_

**1.-Cuál es su Sexo:** ( ) femenino ( ) masculino

**2.- Edad: en cual grupo se ubica usted, marque con una X**

De 18 a 30 años ( )

De 31 a 42 años ( )

De 43 a 52 años ( )

De 53 años y más ( )

**3.- Cuál es su nivel educativo, marque con una X**

Primaria incompleta ( )

Primaria completa ( )

Secundaria incompleta ( )

Secundaria completa ( )

Universitaria incompleta ( )

Universitaria completa ( )

Otros cursos, especifique\_\_\_\_\_

**4.- Tiempo de laborar en la empresa, marque con una equis**

De 1 a 3 años ( )

De 4 a 6 años ( )

De 7 a 9 años ( )

De 10 a 12 años ( )

De 13 a 15 años ( )

De 16 o más años ( )

**Información específica sobre la empresa**

**5.- Cuál es su ocupación en la empresa, marque con una X**

Técnico de producción ( )

Administrativo ( )

Gerente ( )

Dueño de la empresa ( )

Otro: \_\_\_\_\_

**6.- Ubicación de la empresa, según cantón y distrito**

Cantón: \_\_\_\_\_ Distrito: \_\_\_\_\_

Dirección exacta: \_\_\_\_\_

7.-Cuál es la actividad principal de la empresa \_\_\_\_\_

8.- Conoce usted de innovación: si ( ) no ( ), si contesta sí, le sirve aplicarla en la empresa.

Comente: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

9.- Utiliza en los procesos productivos la innovación sí ( ) no ( ), si contesta no comente por qué no la utilizan \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Sí contesta sí que beneficios le ha traído a la empresa \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

10.- Cómo piensa usted que la innovación en los productos y procesos se puede llevar a cabo en la empresa \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

11.- Ha aumentado, disminuido o se mantiene el número de empleados en la empresa en los últimos tres años, incluyendo el actual

( ) Aumentado

Disminuido

se mantiene

Comente en cualquiera de los tres

casos \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

12.- En los últimos tres años ha disminuido, aumentado o se mantiene la llegada de turistas tanto nacionales como extranjeros a la zona:

Aumentado

Disminuido

Se mantiene

Comente en cualquiera de los tres

casos. \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

13.- La rentabilidad de la empresa ha crecido, disminuido o se mantiene en los últimos tres años

Aumentado

Disminuido

Se mantiene

Explique porqué se dio esa situación en cualquiera de los tres casos \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Muchas gracias.



