

UNIVERSIDAD INTERNACIONAL DE LAS AMÉRICAS
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

**TRABAJO FINAL DE GRADUACIÓN PARA OPTAR POR EL GRADO DE
BACHILLER EN ECONOMÍA**

Título de la investigación:

**Análisis del impacto del desarrollo económico de las pequeñas y medianas empresas
(Pyme) en el cantón central de Alajuela, durante el periodo del 2020 al 2024**

Nombre del Estudiante:

Isaac Joel Bogantes Morera

Tutor:

Jonathan Salas Segura.

Sede: San José

Noviembre, 2024

CAPITULO I: Introducción y Propósito

Estado actual de la investigación

Análisis del impacto del desarrollo económico de las pequeñas y medianas empresas (Pyme) en el cantón central de Alajuela, durante el periodo del 2020 al 2024.

Introducción

El desarrollo económico de las pequeñas y medianas empresas (Pyme) ha sido uno de los motores principales para el crecimiento económico en muchas regiones de Costa Rica, incluyendo el cantón central de Alajuela. Las Pyme desempeñan un papel crucial en la creación de empleos, la innovación y el dinamismo comercial, lo que las convierte en un actor clave en el fortalecimiento de la economía local. Durante el periodo comprendido entre 2020 y 2024, las Pyme en Alajuela han enfrentado una serie de desafíos y oportunidades que han moldeado su impacto en el desarrollo económico del cantón.

El apoyo gubernamental y las iniciativas locales también han jugado un papel importante en la recuperación y el desarrollo económico de las Pyme durante estos años. Mediante incentivos fiscales, programas de financiamiento y capacitaciones, muchas de estas empresas lograron mantener su actividad comercial y continuar contribuyendo al desarrollo del cantón. Además, la ubicación estratégica de Alajuela, con su cercanía al Aeropuerto Internacional Juan Santamaría y el acceso a infraestructuras logísticas importantes, ha facilitado el comercio y la exportación de bienes y servicios por parte de las Pyme locales.

Finalmente, el impacto de las Pyme en el desarrollo económico de Alajuela durante este periodo no solo se ha medido en términos de crecimiento empresarial, sino también en su contribución a la cohesión social y la reducción de la pobreza en la región. Al crear empleos para la población local, impulsar el consumo interno y fomentar la innovación, las Pyme han sido una pieza fundamental en la reconstrucción y fortalecimiento de la economía del cantón central de Alajuela. Este análisis subraya la importancia de seguir apoyando y fomentando el crecimiento de este sector clave para el futuro desarrollo sostenible de la región.

Las Pymes, como parte fundamental del parque empresarial de Costa Rica, contribuyen al desarrollo económico del país. Su capacidad de generar empleo y de adaptarse a los cambios tecnológicos las convierte en actores clave para el crecimiento sostenido, siempre que reciban el apoyo necesario en términos de capacitación y recursos tecnológicos (Castro Campos, 2020, p.4).

Antecedentes

Tesis Internacionales

La primera tesis internacional consultada es la de Chahin Tomas (2020) con el tema “Desarrollo organizacional en las Pymes de la ciudad y provincia de Buenos Aires” para la Universidad de Buenos Aires y por el grado académico de Doctorado. De esta investigación se desprende el siguiente objetivo general: Demostrar que la utilización del modelo de gestión de la calidad es un instrumento válido para facilitar el desarrollo organizacional en las pequeñas y medianas empresas.

Los objetivos específicos son: relevar la importancia del desarrollo organizacional para los empresarios; detectar los obstáculos existentes, así como también los elementos facilitadores, para el desarrollo organizacional; establecer los aspectos de la gestión de la calidad que impactan en el desarrollo organizacional; definir los criterios a través de los cuales se evaluará el concepto de desarrollo, establecer los parámetros para su medición y comprobar el efecto de la aplicación del modelo de calidad según los parámetros de medición.

La metodología es cualitativa y cuantitativa, mediante la recopilación de información y valores numéricos. Esta investigación determina lo siguiente:

Otro de los conceptos centrales tiene que ver con el uso de métricas o indicadores para determinar el cumplimiento o no de los objetivos. Es muy común ver en las empresas que existen percepciones equivocadas sobre la realidad, como creer que el trabajo se desarrolla de manera efectiva y eficiente o que los clientes están satisfechos con los productos o servicios brindados, siendo dichas percepciones absolutamente subjetivas y materia opinable al basarse en creencias de los individuos (Chahin Tomas, 2020, p.44).

La segunda tesis internacional consultada es la de Odriozola Fernández (2020) con el tema “La gestión de la innovación abiertas en las Pymes: Retos, tendencias y oportunidades para competir en el mercado” para la Universitat Internacional de Catalunya y por el grado académico de doctorado. El objetivo general de esta investigación es analizar cómo las prácticas de innovación abierta en las pequeñas y medianas empresas (Pymes) influyen en el rendimiento de dicha tipología de empresas.

Los objetivos específicos son: identificar cuáles son los principales artículos, instituciones y autores que han publicado sobre innovación abierta en Pymes, determinar qué temas son de interés para la comunidad científica en el estudio de la innovación abierta en Pymes, investigar el impacto que tiene la adopción de prácticas de innovación abierta en el modelo de negocio de las Pymes, analizar y caracterizar el desempeño de las Pymes en función de las prácticas de innovación abierta utilizadas, la estrategia de innovación, el desempeño en innovación, y las propias características de la empresa y medir el desempeño de las Pymes que aplican prácticas de innovación abierta para identificar mejores prácticas y proponer recomendaciones.

La metodología que se emplea es la descriptiva, mediante aplicación de instrumentos de campo y recopilación de resultados. El estudio concluye:

Si bien las recomendaciones anteriores son generales (aunque concretas), las estrategias a implantar deben tener en cuenta las características de la propia empresa (tamaño, capital humano, capacidad de absorción, etc.) pero también las del sector en el que opera (qué hace la competencia, nivel de obsolescencia tecnológica, rotación, etc.). Este estudio también muestra la relevancia de involucrar a todos los *stakeholders* en el proceso de innovación como una estrategia efectiva para mejorar el desempeño de la Pyme. En este sentido y siguiendo la idea que hay detrás del *funnel* de la innovación, es importante la cantidad de ideas que llegan más que su calidad, pues de una combinación de varias ideas, a priori irrelevantes o poco factibles, puede surgir una gran oportunidad a explorar (Odriozola Fernández, 2020, pag.38).

La tercera tesis internacional consultada es la de Coronado Cieza (2021) con la formalización de la micro y pequeña empresa y su influencia en el desarrollo económico

local - provincia de Cutervo 2018, para la Universidad Señor de Sipán y por el grado académico de bachillerato. De esta investigación se desprende el siguiente objetivo general: determinar la influencia de la formalización de las micro y pequeñas empresas en el desarrollo económico local - Provincia de Cutervo 2018.

Los objetivos específicos consisten en medir el nivel de formalización de las MYPES en Cutervo, evaluar la calidad de vida de los trabajadores que laboran en MYPES formales de Cutervo y evaluar la calidad de vida de los trabajadores que laboran en MYPES informales de Cutervo. La metodología que se emplea es la descriptiva, mediante la aplicación de instrumentos de campo y recopilación de resultados. Esta investigación señala:

Al aplicar la encuesta a los trabajadores de las micros y pequeñas empresas de Cutervo, se ha determinado que tan solo el 15% de trabajadores laboran en MYPES formales y que el 85% en informales; en cuanto a sus ingresos los que laboran en empresas informales han mencionado que no les pagan una remuneración justa, que cubra sus necesidades básicas, y por otro lado los que laboran en empresas formales han respondido que si están de acuerdo con su remuneración; ya que les alcanza para cubrir sus necesidades básicas, lo que se traduce en una mejor calidad de vida. Resultado que, al ser comparado por un informe elaborado por el Instituto Peruano de Economía, en la cual concluye que en el Perú 2 de cada 3 trabajadores laboran en una empresa de menos de 6 personas y el 90% de estos son informales; por ende tienen poco capital, baja productividad y salarios bajos; los cuales afectan a la calidad de vida de los trabajadores. (Coronado Cieza, 2021, p.82)

La cuarta nota internacional consultada es la de Mariscal Rosado, Rodríguez López y Castro Pataron (2020) con el tema “La planificación estratégica y su impacto en la rentabilidad de las microempresas” para la Universidad Regional Autónoma de los Andes y publicada en la revista “Dilemas contemporáneos”.

De esta investigación se desprende que las microempresas, en la actualidad, contribuyen al crecimiento del empleo en Ecuador. Este modelo de gestión facilita la producción de bienes y servicios a la economía. Además, mejorar las estrategias organizacionales representa una actividad que garantizaría la rentabilidad de las

microempresas. La presente investigación tiene como objetivo proponer un instrumento de planificación estratégica direccionado a la mejora de la rentabilidad de las microempresas. El instrumento creado facilita el control, monitoreo y evaluación contribuyéndose a mejorar la competitividad en el mercado y la rentabilidad de éstas.

La metodología que se emplea es la descriptiva, mediante aplicación de instrumentos de campo. El estudio concluye:

Las microempresas, en la actualidad, contribuyen al crecimiento del empleo en Ecuador. Este modelo de gestión facilita la producción de bienes y servicios a la economía. Mejorar las estrategias organizacionales representa una actividad que garantizaría la rentabilidad de las microempresas. La presente investigación tiene como objetivo proponer un instrumento de planificación estratégica direccionado a la mejora de la rentabilidad de las microempresas. El instrumento creado facilita el control, monitoreo y evaluación contribuyéndose a mejorar la competitividad en el mercado y la rentabilidad de éstas. El instrumento propuesto consta de tres fases que en su conjunto garantizan el flujo de trabajo de la planificación. Por último, es presentado un estudio de caso donde se aplica el instrumento propuesto. (Mariscal Rosado, Rodríguez López y Castro Pataron, 2020, p.01)

Tesis Nacionales

La primera tesis nacional consultada es la de Bustos Angulo, Evora Ramos, Gutiérrez Morales, Víctor Peña (2023) con el tema “Estudio de viabilidad económica y financiera para la apertura de una pupusería, en la comunidad de Bijagua, Cantón de Upala, Alajuela” para la Universidad Nacional de Costa Rica y por el grado académico de Licenciatura.

Esta investigación tiene como objetivo general determinar la viabilidad económica financiera para la apertura de un local dedicado a la venta de pupusas salvadoreñas y platillos derivados del maíz en Bijagua, Upala, Alajuela. Los objetivos específicos son: elaborar un estudio técnico que permita estimar los costos de operación e inversión, de infraestructura, mano de obra, equipo y recursos materiales, para la puesta en marcha del proyecto; diseñar un estudio organizacional que facilite la gestión administrativa para el correcto manejo de un local dedicado a la producción y comercialización de pupusas salvadoreñas y platillos

derivados del maíz; identificar la normativa legal y ambiental necesaria para el buen funcionamiento del local y preparar un estudio financiero con el fin de identificar la rentabilidad para el establecimiento de una pupusería en la comunidad de Bijagua Centro.

La metodología que se emplea es la cualitativa y cuantitativa, mediante la recopilación de información y valores numéricos. Esta tesis concluye:

Se aprovecharía esta oportunidad de emprender, por lo que sería un impulso económico en la categoría de Pymes, tanto en la generación de empleo como en el aporte económico a la familia emprendedor (Bustos Angulo, Evora Ramos, Gutiérrez Morales y Víctor Peña, 2023, p.22)

La segunda tesis nacional consultada es la de Segura Herrera y Somohano Berrocal (2024) con el tema “Modelo interinstitucional de apoyo para la gestión de las Pymes del cantón central de Puntarenas” para la Universidad de Costa Rica y por el grado académico de posgrado. El objetivo General es elaborar un modelo interinstitucional de apoyo para las PYMES del cantón Central de Puntarenas que contribuya al fortalecimiento y mejora de la de gestión técnica, administrativa, organizativa y financiera.

Los objetivos específicos son: contextualizar la situación actual de las PYMES del cantón Central de Puntarenas, realizar un mapeo de actores clave del cantón Central de Puntarenas que puedan integrar el Modelo Interinstitucional, identificar la normativa institucional de los actores clave a fin de garantizar el apoyo al Modelo, diseñar la propuesta de Modelo Interinstitucional de Apoyo para la Gestión de las PYMES del cantón Central de Puntarenas y brindar conclusiones y recomendaciones para la implementación de la ruta crítica del Modelo.

La metodología que se emplea es la cualitativa y cuantitativa, mediante la recopilación de información y valores numéricos. La tesis señala que:

Las PYMES son unidades productivas de gran relevancia para el país y los recursos que generan en territorios donde las oportunidades de empleo son limitadas, donde existe poco progreso social, donde hay poca inversión estatal y extranjera, vienen a impactar de forma positiva a la economía de la zona al generar fuentes de trabajo e ingresos para las personas y sus familias. (Segura Herrera y Somohano Berrocal, 2024, p.17)

La tercera tesis nacional consultada es la de Castro Fallas (2021) con el tema “Internacionalización de las PYMES agroindustriales y de turismo: ventajas y desventajas en la Región Chorotega, Costa Rica”, para la Universidad Nacional y por el grado académico de posgrado.

De esta investigación se desprende el siguiente objetivo general: Establecer los determinantes que inciden en la internacionalización de las PYME agroindustriales y de turismo de la Región Chorotega en un periodo post Covid. Sus objetivos específicos son: identificar el entorno de las políticas públicas que inciden en el desarrollo de las PYMES costarricenses; estudiar el estado de operación y posicionamiento en el mercado de Pymes turísticas y agroindustriales y analizar los determinantes de éxito, estancamiento o fracaso de las PYMES en su proceso de internacionalización.

La metodología que se emplea es la cualitativa y cuantitativa, mediante la recopilación de información y valores numéricos. La investigación establece:

Sobre esta materia, el papel en el desarrollo de las naciones vuelve a las PYMES un objeto de estudio para la investigación e interés para la política pública. Un gobierno promueve la creación de PYMES para impulsar el desarrollo, y la reactivación económica, debido a que impulsan la innovación tecnológica y de procesos, surgen nuevos productos y servicios, se satisfacen nichos de mercado no explorados y genera nuevas fuentes de empleo (Castro Fallas, 2021, p.13).

La cuarta tesis nacional consultada es la de Castro Campos (2020) con el tema “Estrategia de promoción de ventas para las micro, pequeñas y medianas empresas, inscritas en centro integral de desarrollo empresarial de las pequeñas y medianas empresas (cidePyme) en la región del caribe, a través de tecnologías de información y comunicaciones (tic) con el propósito de incorporar mejoras en la gestión empresarial”, para la Universidad de Costa Rica y a nivel de posgrado.

De esta investigación se desprende el siguiente objetivo general: diseñar una estrategia de promoción de ventas para las micro, pequeñas y medianas empresas, inscritas en el Centro Integral de Desarrollo Empresarial de las Pequeñas y Medianas Empresas (Centro Integral de Desarrollo Empresarial de las Pequeñas y Medianas Empresas

(CIDEPYME) en la Región del Caribe, a través de Tecnologías de Información y Comunicación (TICs), con el propósito de mejorar la gestión empresarial.

Los objetivos específicos del estudio son: investigar el proceso de promoción de ventas en las micro, pequeñas y medianas empresas inscritas en Centro Integral de Desarrollo Empresarial de las Pequeñas y Medianas Empresas (CIDEPYME) en la Región del Caribe para determinar las áreas de mejora, identificar las tecnologías aplicadas en la promoción de ventas en las micro, pequeñas y medianas empresas inscritas en el Centro Integral de Desarrollo Empresarial de las Pequeñas y Medianas Empresas (CIDEPYME) con el fin de determinar su uso y crear una estrategia para la promoción de ventas en las micro, pequeñas y medianas empresas inscritas en Centro Integral de Desarrollo Empresarial de las Pequeñas y Medianas Empresas (CIDEPYME) en la Región del Caribe, con base en herramientas de TIC.

La metodología que se emplea es cualitativa, de tipo descriptivo. Mediante la técnica de observación se procura encontrar respuesta al problema del estudio. Este señala que:

El Ministerio de Economía, Industria y Comercio (MEIC) es el ente rector en las políticas que faciliten el fortalecimiento de la competitividad de los sectores industrial, comercio y servicios, especialmente las micro, pequeñas y medianas empresas (PYME), propicia y apoya el desarrollo económico y social del país, vela por la competencia justa, la mejora regulatoria, la calidad y el apoyo al consumidor.

Se ubica dentro del Sector Economía, Industria y Comercio, le corresponde integrar políticas para el fomento a las PYME: Micro, Pequeñas y Medianas Empresas, fomenta la competitividad de sectores productivos, plan nacional de política industrial y defensa de derechos del consumidor. Como objetivo sectorial le incumbe fortalecer las PYME, defendiendo los derechos de los consumidores y la sana competencia (Castro Campos 2020, p.24).

Descripción del tema

El tema del título "Análisis del impacto del desarrollo económico de las pequeñas y medianas empresas (Pymes) en el cantón central de Alajuela durante el periodo 2020-2024"

se centra en evaluar cómo el crecimiento y evolución de las Pymes ha influido en la economía local de este cantón. A través de un análisis exhaustivo, el estudio busca identificar los factores económicos, sociales y políticos que han impulsado o limitado el desarrollo de estas empresas durante un periodo marcado por desafíos globales. El enfoque se dirige a comprender el impacto en términos de generación de empleo, incremento en la actividad económica y su contribución a la dinamización del mercado local.

El análisis también examina los efectos directos e indirectos de las políticas públicas, los cambios tecnológicos y las condiciones del entorno en las Pymes de Alajuela, así como su capacidad de adaptación ante las fluctuaciones del mercado. Al hacerlo, se pretende proporcionar una visión clara sobre cómo las Pymes han moldeado la estructura económica del cantón y su influencia en el bienestar de la comunidad. El tema aborda no solo los logros económicos, sino también los retos que estas empresas enfrentan y las oportunidades para maximizar su potencial de desarrollo.

Información existente

Para la presente investigación, se cuenta con datos sustraídos del Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC), también se solicitan datos y registro de la Municipalidad de Alajuela y datos del Banco Central (BCCR) sobre datos del PIB para realizar los análisis correspondientes. Finalmente se recurre también a bibliotecas físicas, consulta a sitios webs, artículos, así como entrevistas a propietarios de negocios del Cantón Central de Alajuela.

Estudios previos

Al iniciar el trabajo, se logra precisar algunos estudios referentes a la definición de los conceptos de los modelos analizados en la presente investigación. En el ámbito nacional se han encontrado investigaciones con un enfoque similar y tema de esta pesquisa. Entre ellas, destaca la realizada por Bustos Angulo, Evora Ramos, Gutiérrez Morales y Víctor Peña (2023) titulada “Estudio de viabilidad económica y financiera para la apertura de una pupusería, en la comunidad de Bijagua, Cantón de Upala, Alajuela” para la Universidad Nacional de Costa Rica y para optar por el grado de licenciatura. Menciona que:

Se aprovecharía esta oportunidad de emprender, por lo que sería un impulso económico en la categoría de Pymes, tanto en la generación de empleo como en el

aporte económico a la familia emprendedor (Bustos Angulo, Evora Ramos, Gutiérrez Morales, Víctor Peña, 2023, p.22)

La investigación anterior es considerada como antecedente, ya que ambas tienen objetivos en común y analizan las acciones relacionadas con la consolidación de Pymes.

A nivel internacional, se han realizado diversas indagaciones que sirven como base teórica para esta investigación. Coronado Cieza (2021) efectúa un estudio sobre la formalización de la micro y pequeña empresa y su influencia en el desarrollo económico local - provincia de Cutervo 2018, para la Universidad Señor de Sipán y por el grado académico de bachillerato. Hace referencia a lo siguiente:

Al aplicar la encuesta a los trabajadores de las micros y pequeñas empresas de Cutervo, se ha determinado que tan solo el 15% de trabajadores laboran en MYPES formales y que el 85% en informales; en cuanto a sus ingresos los que laboran en empresas informales han mencionado que no les pagan una remuneración justa, que cubra sus necesidades básicas, y por otro lado los que laboran en empresas formales han respondido que si están de acuerdo con su remuneración; ya que les alcanza para cubrir sus necesidades básicas, lo que se traduce en una mejor calidad de vida. Resultado que, al ser comparado por un informe elaborado por el Instituto Peruano de Economía, en la cual concluye que en el Perú 2 de cada 3 trabajadores laboran en una empresa de menos de 6 personas y el 90% de estos son informales; por ende tienen poco capital, baja productividad y salarios bajos; los cuales afectan a la calidad de vida de los trabajadores. (Coronado Cieza, 2021, p.82)

Delimitación del título

Aporte del investigador

El aporte del investigador mediante un estudio sobre el impacto del desarrollo económico de las pequeñas y medianas empresas (Pyme) en el cantón central de Alajuela durante el periodo 2020-2024 radica en ofrecer una comprensión profunda y detallada de cómo estas empresas han influido en la economía local.

Además, se identifican los factores clave que impulsan el crecimiento de las Pymes, así como los desafíos que enfrentan en un entorno económico afectado por distintos eventos. Este análisis brinda una base sólida para comprender el papel fundamental de las Pymes en la creación de empleo, la generación de ingresos y la dinamización de la economía en Alajuela. En ese sentido, “la importancia de la mipymes en las economías de América Latina y del resto de los países, incluidos los desarrollados, es innegable” (González Díaz y Becerra Pérez, 2021, p.19).

Objeto de estudio

El objeto de estudio se centra en el desarrollo económico como los procesos, políticas, estrategias y actividades económicas que han impulsado el crecimiento o transformación económica de las Pymes durante el periodo 2020-2024, así como los cambios en indicadores clave (ingresos, empleo, inversión, etc.)

Sujeto de estudio

El sujeto de estudio en la investigación son las pequeñas y medianas empresas (Pyme) que están en sector como comercio, industria, textiles entre otros que estas cumplen con el requerimiento de la investigación

Delimitación espacial

La delimitación espacial para la presente investigación consiste en la provincia de Alajuela, Cantón Central, distrito Alajuela, una zona de conveniencia para el investigador del proyecto, quien reside en ella. Además, Alajuela es una localidad muy comercial y con bastante tránsito, lo que permite llevar a cabo las entrevistas a los propietarios o administradores de los negocios.

Delimitación temporal

El presente trabajo estudia el período comprendido desde el año 2020 hasta el 2024. La aplicación de los instrumentos y recolección de datos de campo se efectúan durante este tiempo.

Planteamiento del problema

Esta investigación se centra en entender cómo las pequeñas y medianas empresas han contribuido al desarrollo económico local específicamente en el Cantón Central de Alajuela durante un periodo de cuatro años. Algunos conceptos clave que forman parte del problema de investigación son el desarrollo económico, el cual abarca el crecimiento y la mejora en términos de ingresos, empleo, infraestructura, y calidad de vida en la región estudiada. También, el de pequeñas y medianas empresas (PYME), que comprende las empresas con un número limitado de empleados y/o ingresos anuales y juegan un papel crucial en la economía local.

Otro concepto relevante es el impacto económico, que analiza cómo las Pymes afectan variables económicas como el PIB local, la generación de empleo, la atracción de inversión entre otros. Por último, es necesario considerar la ubicación geográfica y administrativa de interés para el estudio, que es el cantón central de Alajuela, y el periodo de la investigación (2020-2024), que constituye el marco temporal durante el cual se examinarán los datos y los cambios en las Pymes y el desarrollo económico.

Estos conceptos se relacionan, porque las Pymes son grandes generadoras de empleo en áreas locales y contribuyen al crecimiento del empleo en el cantón central de Alajuela durante el período anteriormente mencionado. Además, a medida que las Pymes crecen y se desarrollan, contribuyen directamente al Producto Interno Bruto (PIB) de la región, lo cual puede observarse a través de un aumento en la producción local, ventas y servicios. Por último, las Pymes muchas veces son centros de innovación y adaptación rápida a las condiciones económicas cambiantes. En el período de estudio, su capacidad para innovar y competir puede influir en la dinámica económica general del cantón.

Estos puntos muestran cómo el desarrollo económico de las Pymes en el cantón central de Alajuela y su impacto económico están intrínsecamente relacionados. Las Pymes no solo impulsan el crecimiento económico local, sino que también juegan un papel fundamental en la estabilidad y la prosperidad a largo plazo de la región.

Es muy importante estudiar la relación de estos conceptos, porque las Pymes son actores fundamentales en la economía local. Comprender cómo su desarrollo afecta el crecimiento económico del cantón proporciona información crucial para políticas económicas y

estrategias de desarrollo regional, además de que analizar esta relación permite identificar qué factores promueven o restringen el crecimiento de las Pymes, los cuales pueden incluir aspectos como acceso a financiamiento, políticas gubernamentales, innovación empresarial y capacidad de mercado.

Este problema de investigación es importante para las autoridades locales y regionales, como gobiernos municipales y administraciones regionales, quienes tienen un interés directo en entender cómo las Pymes afectan el desarrollo económico del cantón central de Alajuela. Este conocimiento les ayudará a formular políticas efectivas para promover un crecimiento económico sostenible y mejorar las condiciones de vida del residente.

También, el proyecto es de interés para los residentes del cantón central de Alajuela, quienes se ven directamente afectados por el desarrollo económico local. Comprender cómo las Pymes influyen en aspectos como el empleo, los ingresos y la infraestructura puede ayudar a la comunidad a participar activamente en la planificación y desarrollo de su entorno.

Por último, los conceptos que forman parte del problema de investigación son definitivamente medibles y observables, ya que el desarrollo económico se puede medir a través de indicadores como el Producto Interno Bruto (PIB) local, la tasa de crecimiento económico, el ingreso per cápita, el nivel de empleo y la diversificación económica. Estos datos son recopilados regularmente por instituciones gubernamentales (Municipalidad de Alajuela) y organizaciones económicas, y proporcionan una medida clara del estado y la evolución del desarrollo económico en el Cantón Central de Alajuela.

Además, las Pymes pueden ser cuantificadas por variables como el número de empresas registradas, el número de empleados, el volumen de ventas o ingresos, la contribución al PIB local, y la participación en sectores económicos específicos. Estos datos son recopilados a través de registros administrativos, encuestas empresariales y estadísticas económicas locales.

Sistematización del problema

En esta sección del trabajo, se detallan los sub-problemas de investigación que sirven como punto de partida para la definición de los objetivos específicos.

Para la primera pregunta específica del estudio, se pretende determinar el impacto económico específico de las Pymes en el Producto Interno Bruto (PIB). Se busca medir cuánto contribuyen estas empresas en términos de producción de bienes y servicios y su peso en la economía local. Además, se desea comprender su papel en el impulso de sectores clave, el apoyo a economías regionales y su capacidad para fomentar el crecimiento económico. Esta información permite evaluar la relevancia de las Pymes en el desarrollo económico, su contribución a la competitividad y su potencial para mejorar la resiliencia económica local.

- ¿Cuánto se cuantifica el aporte de las pequeñas y medianas empresas al PIB?

Para la segunda pregunta específica, se busca establecer el impacto real de las Pymes en la generación de empleo, comparar su contribución con la de las grandes empresas y analizando el tipo de empleos que ofrecen (estables, temporales, o parciales). Además, se quiere conocer las condiciones laborales y la resiliencia de las Pymes para mantener estos empleos ante crisis o cambios económicos. En conjunto, el objetivo es comprender la importancia de las Pymes para el mercado laboral y el desarrollo económico.

- ¿Cuánto determina el impacto de las Pymes en la generación de empleo?

En relación con la tercera pregunta, se examina el grado de satisfacción de los consumidores en su experiencia con productos o servicios de Pymes. Se busca evaluar factores como la calidad percibida, la atención al cliente, el precio, la accesibilidad y la fidelidad hacia estas empresas, en comparación con grandes corporaciones. La intención es entender cómo se posicionan las Pymes en la mente del consumidor, identificar áreas de mejora y conocer sus puntos fuertes en cuanto a la satisfacción del cliente. Estos aspectos ayudan a valorar la competitividad de las Pymes y su capacidad para cumplir con las expectativas de los consumidores en un mercado cada vez más exigente.

- ¿Cómo evaluar el nivel de satisfacción de los consumidores con relación a las Pymes?

Objetivos

Se detallan de la siguiente manera los objetivos del trabajo. Se establece un objetivo general en referencia con el problema de estudio, además de tres objetivos específicos que son planteados en función del tema y la sistematización del problema

Objetivo General

Analizar el impacto del desarrollo económico de las pequeñas y medianas empresas (Pyme) en el cantón central de Alajuela, durante el periodo del 2020 al 2024.

Objetivos Específicos:

Cuantificar el aporte de las pequeñas y medianas empresas al PIB.

Determinar el impacto de las Pymes en la generación de empleo al cantón.

Evaluar el nivel de satisfacción de los consumidores en relación a las PYMES.

Justificación

La investigación sobre el análisis del desarrollo económico de las pequeñas y medianas empresas (Pymes) y su impacto en el cantón central de Alajuela, durante el periodo 2020 y 2024, tienen una relevancia crucial en el contexto económico y social actual. Las Pymes representan un componente vital de la economía local, pues contribuyen significativamente al empleo, la producción económica y la innovación empresarial. En un entorno como el cantón central de Alajuela, caracterizado por su dinamismo comercial y empresarial, entender cómo las Pymes han evolucionado y cómo su desempeño económico afecta la comunidad es esencial para orientar políticas públicas efectivas y estrategias empresariales adaptadas.

La justificación de esta investigación se fortalece al considerar la necesidad de evaluar los factores determinantes del crecimiento empresarial en Alajuela. Aspectos como el acceso a financiamiento, la capacitación empresarial, y el apoyo gubernamental juegan un papel

crucial en el desarrollo y crecimiento de las Pymes. Analizar estos elementos permitirá identificar barreras existentes y oportunidades de mejora que puedan facilitar un ambiente más propicio para la iniciativa empresarial y la creación de empleo en la región.

Además, en un período marcado por desafíos económicos globales, como la pandemia de COVID-19, es fundamental estudiar cómo las Pymes del Cantón Central de Alajuela han respondido y se han adaptado a las crisis económicas. Esta investigación puede proporcionar conocimientos valiosos sobre la resiliencia empresarial, las estrategias de supervivencia adoptadas y las lecciones aprendidas que pueden informar futuras políticas de recuperación económica y desarrollo sostenible.

Finalmente, la investigación también contribuirá al conocimiento académico sobre el impacto económico de las Pymes en contextos locales específicos como Alajuela. A través de datos empíricos y análisis rigurosos, se podrá construir un marco teórico robusto que no solo enriquezca la literatura económica y empresarial, sino que también sirva de guía práctica para empresarios, académicos y responsables de políticas interesados en promover un crecimiento económico inclusivo y sostenible en la región.

En conjunto, esta investigación no solo abordará preguntas clave sobre el desarrollo económico de las Pymes en Alajuela, sino que también proporcionará recomendaciones concretas para mejorar las condiciones empresariales y fortalecer el impacto positivo de las Pymes en el bienestar económico y social del cantón central de Alajuela.

Justificación practica

La justificación práctica del análisis del impacto del desarrollo económico de las pequeñas y medianas empresas (PYME) en el cantón central de Alajuela durante el período 2020-2024 radica en la importancia que tienen estas empresas para el crecimiento económico y la creación de empleo en la región. Las Pymes representan una parte significativa del tejido empresarial local, y su desempeño durante este período ha sido clave para la recuperación económica tras la pandemia. Evaluar su impacto permitirá identificar áreas de oportunidad para fortalecer su crecimiento y su capacidad de adaptación ante futuras crisis, brindando información valiosa para diseñar políticas públicas que promuevan el desarrollo empresarial.

Además, el análisis práctico servirá para que las Pymes mismas y las instituciones financieras y gubernamentales comprendan mejor las necesidades específicas de este sector en Alajuela. Al identificar los factores que han facilitado o limitado su crecimiento en estos años, los actores involucrados podrán tomar decisiones más informadas sobre inversión, capacitación y financiamiento. Estas permitirán optimizar los recursos destinados a las Pymes y mejorar las condiciones para su sostenibilidad y competitividad a largo plazo.

Por último, los resultados del estudio tendrán implicaciones prácticas directas para los tomadores de decisiones locales y nacionales. El análisis proporcionará información relevante sobre cómo las Pymes contribuyen al desarrollo económico, no solo en términos de empleo, sino también en la diversificación de la economía local. Esta información puede ser utilizada por el gobierno local y las cámaras de comercio para desarrollar programas de apoyo y políticas económicas que fomenten el emprendimiento, la innovación y el crecimiento sostenido de las Pymes en Alajuela y otras regiones similares.

La participación de las mipymes en la estructura empresarial de toda la economía, medida por número de empresas, es muy importante en ambas regiones; aunque difiere cuando solo hablamos de las pymes. Lo anterior indica que el número de microempresas, en términos porcentuales, es mayor en la Unión Europea (92.9%) que en América Latina (88.4%). En el caso de la aportación al empleo, la participación de las mipymes y pymes en la Unión Europea es mayor que en América Latina; además, por diferencia se deduce que la participación de las microempresas también es mayor en Unión Europea (30.4%) que en América Latina (27%). (González Díaz y Becerra Pérez, 2021, p.21)

Justificación metodológica

El análisis del impacto del desarrollo económico de las pequeñas y medianas empresas (PYME) en el cantón central de Alajuela durante el período 2020-2024 se justifica metodológicamente por la necesidad de entender cómo estas empresas han enfrentado y superado desafíos derivados de eventos globales. Para lograrlo, se utilizará un enfoque mixto que combine métodos cuantitativos y cualitativos. Los datos cuantitativos, como crecimiento de empleo, ventas y participación en el PIB local, se extraerán de fuentes confiables como el

INEC, datos de la municipalidad de Alajuela y permitirán medir objetivamente el impacto económico.

El componente cualitativo, a través de entrevistas y encuestas a empresarios y expertos, proporcionará una perspectiva más profunda sobre las estrategias de adaptación de las Pymes, los retos que enfrentaron y las oportunidades que surgieron en este periodo. Este enfoque permitirá captar no solo cifras, sino también las experiencias y decisiones de los actores involucrados, y aporta una visión integral de cómo estas empresas han contribuido al desarrollo económico local.

Además, se recurrirá tanto a datos primarios como secundarios para asegurar una visión completa y precisa del fenómeno estudiado. Los datos primarios incluirán entrevistas y encuestas directas a empresarios, mientras que los datos secundarios procederán de informes gubernamentales y estudios previos. La triangulación de estos datos garantizará la validez y confiabilidad de los resultados, y proporcionará conclusiones que servirán para el diseño de políticas y estrategias futuras en la región.

La anterior diferencia a favor de la Unión Europea es mucho mayor si observamos las variables de PIB (Producto Interno Bruto) y Exportaciones. Las mipymes de Europa aportan al ingreso nacional más del doble de lo que cooperan las de América Latina. En esta misma variable (PIB), las pymes de Europa contribuyen 1.7 veces lo que contribuyen las de América Latina. Este diferencial es mucho mayor si nos referimos únicamente a la contribución de la microempresa al valor agregado, ya que en Europa aportan el 19.8% mientras en América Latina cooperan con solo el 3.6% del PIB. (González Díaz y Becerra Pérez, 2021, p.21).

Justificación teórica

Esta investigación se realiza con el propósito de aportar al conocimiento de los ciudadanos, mediante una recopilación y análisis de información existente sobre como las Pymes, especialmente en sus primeras etapas de crecimiento, suelen generar empleos a nivel local y promover el desarrollo de capacidades empresariales. Además, permitirá evaluar su capacidad de resiliencia y adaptación, lo que es crucial para entender su impacto en la economía del cantón.

Por supuesto que los retos para las pymes son muchos y muy grandes, sobre todo para las más pequeñas. Tenemos un espectro de empresas muy heterogéneo desde varios puntos de vista. Sabemos que entre más pequeña sea la empresa mayores problemas de productividad tendrá, más bajos salarios pagará y menos probabilidades de beneficiarse de los mercados externos, vía tratados comerciales, gozará (González Díaz y Becerra Pérez, 2021, p.31)

CAPITULO II: Marco Situacional y Marco Teórico

Marco situacional

El presente capítulo se divide en dos partes. En la primera se expone el contexto de lo general a lo específico de la investigación, desde las empresas pequeñas en América Latina, pymes en Costa Rica hasta la oportunidad de negocio en Alajuela. En la segunda, se desarrolla el marco teórico, el cual incluye conceptos relevantes para la investigación.

Empresas pequeñas en América Latina

Las pequeñas empresas en América Latina juegan un papel crucial en el desarrollo económico de la región. Representan una gran parte del sector productivo, pues generan empleo y contribuyen significativamente al PIB de los países. A menudo, estas empresas surgen de emprendimientos familiares o locales y operan en sectores como el comercio, la agricultura, los servicios y la manufactura. A pesar de su tamaño, son motores importantes para la creación de empleo, especialmente en áreas rurales y en comunidades menos desarrolladas, y proporcionan oportunidades laborales que, de otra manera, no existirían.

Pese a sus alcances, las pequeñas empresas en América Latina enfrentan numerosos desafíos. La falta de acceso a financiamiento es uno de los problemas más persistentes, lo que limita su capacidad para expandirse y modernizarse. Además, los altos niveles de burocracia y los marcos regulatorios complejos a menudo dificultan su formalización y crecimiento. Las barreras tecnológicas y la competencia con grandes corporaciones también representan obstáculos significativos. En muchos casos, estas empresas operan de manera

informal, lo que las deja vulnerables a fluctuaciones económicas y dificulta su capacidad para acceder a beneficios y protecciones estatales.

A pesar de estos retos, las pequeñas empresas en la región han demostrado ser resilientes y adaptativas. En los últimos años, ha habido un aumento en el acceso a nuevas tecnologías, como el comercio electrónico y las plataformas digitales, que han permitido a muchos emprendedores llegar a nuevos mercados y mejorar sus operaciones. Además, las iniciativas gubernamentales y privadas para fomentar la innovación y la capacitación están ayudando a mejorar la competitividad de estas empresas. El futuro del sector está marcado por un potencial de crecimiento si se superan los obstáculos existentes y se promueve un entorno más favorable para su desarrollo.

La importancia de la mipymes en las economías de América Latina y del resto de los países, incluidos los desarrollados, es innegable. Por lo tanto, cada nación ha creado su propia infraestructura legal e institucional para fomentar el desarrollo de este sector de empresas. Diversas concepciones teóricas han sido puestas en práctica y convertidas en políticas públicas, pero sus resultados no siempre han sido los esperados. Incluso, cuando se han instrumentado las mismas acciones, los resultados no han sido los mismos. La realidad latinoamericana es que existe un distinto grado de desarrollo empresarial, sobre todo en los segmentos de menor tamaño; no obstante, de compartir una problemática similar, que las lleva a tener insuficientes e insostenibles ventajas competitivas (Becerra Pérez, 2021, p.19).

Desarrollo económico en Costa Rica

Costa Rica ha logrado un notable desarrollo económico en las últimas décadas y se destaca como uno de los países más estables y prósperos de América Latina. Históricamente, su economía se basó en la agricultura, particularmente, en la producción de café y banano. Sin embargo, en las últimas décadas, el país ha diversificado su economía hacia sectores más dinámicos, como la manufactura de alta tecnología, el turismo ecológico y los servicios financieros. Costa Rica ha sido particularmente exitosa en atraer inversión extranjera directa (IED), gracias a su estabilidad política, fuerza laboral educada y políticas favorables para los negocios.

Uno de los factores clave en el crecimiento económico de Costa Rica ha sido su apuesta por el desarrollo sostenible. El país ha promovido el ecoturismo como una estrategia central de desarrollo y ha atraído a millones de turistas cada año a sus parques nacionales, playas y bosques tropicales. Este enfoque no solo ha generado ingresos significativos, sino que también ha permitido a Costa Rica posicionarse como un líder mundial en conservación ambiental. Además, el país ha invertido fuertemente en educación y salud, lo que ha mejorado la calidad de vida de su población y ha fortalecido su capital humano.

Sin embargo, Costa Rica también enfrenta retos importantes en su desarrollo económico. El déficit fiscal y la deuda pública han sido preocupaciones constantes, y existe una creciente demanda por reformas estructurales que mejoren la eficiencia del gasto público y fortalezcan la sostenibilidad de las finanzas del país. La desigualdad económica y las tasas de pobreza, aunque han disminuido, siguen siendo desafíos para el gobierno. A pesar de esto, Costa Rica se mantiene en el camino de la innovación y el crecimiento inclusivo, con un compromiso continuo hacia el desarrollo sostenible y la promoción de la equidad social.

El Gobierno de Costa Rica ha implementado diversas medidas para fortalecer las finanzas públicas en materia de gastos, ingresos y administración de la deuda. Los ingresos totales del gobierno central en los primeros nueve meses de 2021 experimentaron un crecimiento interanual real del 33,5%, con un incremento del 38,3% de los ingresos tributarios. Entre los principales motivos que explican esta notable expansión están: i) el hecho de que a partir de 2021 los órganos desconcentrados del gobierno central informan sobre sus presupuestos como parte del presupuesto nacional; ii) el incremento de la recaudación del impuesto sobre la renta debido a la aprobación de la Ley de Fortalecimiento de las Finanzas Públicas a finales de 2018; iii) la entrada en vigor de cambios administrativos dirigidos a ajustar el año fiscal para que coincidiera con el año calendario, lo que hizo que, en los primeros meses de 2021, se registrara por única vez el pago de impuestos correspondientes a 15 meses en lugar de 12, y iv) la recuperación de la actividad económica. De continuar esta tendencia, la carga tributaria se ubicaría al final de 2021 en torno al 14% (CEPAL, 2021, p. 1).

Pymes de Costa Rica

Las pequeñas y medianas empresas (pymes) en Costa Rica representan un sector clave para la economía del país. Según datos del Ministerio de Economía, Industria y Comercio (MEIC), las pymes constituyen alrededor del 98% del tejido empresarial costarricense, generan más del 30% del empleo formal y contribuyen significativamente al Producto Interno Bruto (PIB). Estas empresas operan principalmente en sectores como comercio, turismo, manufactura y servicios, y son vistas como un motor de crecimiento económico local, especialmente en zonas rurales donde proporcionan empleos y dinamizan la economía regional.

Sin embargo, las pymes en Costa Rica enfrentan diversos desafíos, entre los cuales se destacan el acceso limitado a financiamiento, la falta de capacitación técnica y administrativa, y la competencia con grandes corporaciones. A menudo, las pymes encuentran dificultades para modernizarse tecnológicamente y expandirse, debido a la falta de recursos y las barreras regulatorias. Además, la informalidad sigue siendo un problema, lo que reduce su acceso a ciertos beneficios, como programas de apoyo gubernamental y financiamiento bancario. Las iniciativas recientes del gobierno costarricense han intentado abordar estos desafíos, promover políticas de apoyo y programas de financiamiento específico para pymes, como el Sistema de Banca para el Desarrollo.

A pesar de las dificultades, las pymes en Costa Rica han demostrado ser innovadoras y resilientes. Muchas han comenzado a adoptar tecnologías digitales para mejorar sus procesos y acceder a nuevos mercados, tanto nacionales como internacionales. El gobierno, junto con organismos internacionales, ha impulsado proyectos de capacitación y acompañamiento para fortalecer la capacidad de las pymes en áreas como el comercio electrónico, la gestión financiera y la sostenibilidad. En un contexto global donde la economía digital sigue ganando protagonismo, las pymes costarricenses están cada vez más conscientes de la importancia de innovar y adaptarse para mantener su competitividad en el mercado.

En Costa Rica se han desarrollado diversos programas de ayuda para pymes, como el Fondo Especial para el Desarrollo de las micro, pequeñas y medianas empresas

(Fodepyme) administrado por el Banco Popular y el Programa de Apoyo a la Pequeña y Mediana empresa (Propyme). En esa línea, existen también programas de apoyo a las pymes otorgados por el Banco de Costa Rica y el Banco Nacional, que ofrecen tanto créditos como capacitaciones. Por otra parte, el 23 de abril del 2008, se creó la Ley 8634 Sistema de Banca para el desarrollo (sbd) (Asamblea Legislativa de Costa Rica, 2008), en la cual el Estado promueve que las pymes posean una herramienta crediticia, pero únicamente les financia un 75% de sus bienes, es decir, sin recursos a su nombre un empresario no puede ser sujeto de crédito (Cousin Brenes, 2020, p.41).

Tasa de empleo en Costa Rica

La tasa de empleo en Costa Rica ha mostrado señales de recuperación en los últimos años, especialmente tras la crisis provocada por la pandemia de COVID-19. En 2023, el país registró una tasa de empleo del 56%, un aumento gradual con respecto a los años anteriores, cuando el empleo formal se vio afectado por la ralentización económica. Este repunte ha sido impulsado en gran parte por la reactivación de sectores como el turismo, comercio y construcción, que son pilares importantes de la economía costarricense.

Con todo, la distribución del empleo sigue siendo desigual. La tasa de participación laboral es significativamente más alta entre los hombres que entre las mujeres y refleja una persistente brecha de género. Las mujeres enfrentan mayores desafíos para ingresar al mercado laboral formal, lo que se debe a factores como la falta de opciones de cuidado infantil accesible y la asignación de tareas domésticas no remuneradas. Además, los jóvenes y las personas con menor nivel educativo tienen tasas de empleo más bajas, lo que resalta la necesidad de fortalecer los programas de formación técnica y capacitación profesional.

A pesar de estos desafíos, Costa Rica ha experimentado un crecimiento en sectores de alto valor agregado, como el tecnológico y los servicios compartidos, que están atrayendo inversión extranjera y creando empleos bien remunerados. Estos sectores están promoviendo un aumento en el empleo formal y, a largo plazo, podrían contribuir a la modernización de la economía y a una mayor inclusión laboral. No obstante, el reto sigue siendo generar

oportunidades de empleo de calidad en todo el país y reducir la informalidad laboral, que afecta a cerca del 45% de la población activa.

Una característica estructural de la economía costarricense es la brecha en las oportunidades laborales de las personas con baja calificación (medida por nivel educativo, no por el tipo de ocupación), jóvenes y mujeres, estos grupos tiene marcadas desventajas en su inserción laboral y la pandemia agravó esta situación. La relevancia de dar seguimiento a estas brechas no solo responde a que son grupos vulnerables, sino que también son representativos en el mercado laboral: alrededor del 70% de la población ocupada es no calificada, mientras que los jóvenes y las mujeres representan en promedio el 30% y 40% de la fuerza de trabajo, respectivamente. En esta sección se propone estimar la probabilidad de que una persona consiga empleo, tomando en cuenta las características de la población de 15 años y más según la Encuesta Nacional de Hogares del año 2021. La propuesta metodológica del modelo econométrico se detalla en el recuadro 2. La estimación de las probabilidades se complementa con el análisis del seguimiento de la recuperación del empleo de forma trimestral desde el año 2019 hasta el primer trimestre del año 2022. (Meneses Brucheli, Morales Aguilar y Segura Carmona, 2021, p.12)

Pymes de Alajuela

Las pequeñas y medianas empresas (pymes) en Alajuela, Costa Rica, juegan un papel crucial en el desarrollo económico de la región. Este cantón, conocido por su infraestructura y cercanía al aeropuerto internacional, ha visto un crecimiento constante en la cantidad de pymes en sectores como la agroindustria, el turismo y el comercio. La ubicación estratégica de Alajuela facilita el acceso a mercados nacionales e internacionales, lo que ha permitido a muchas pymes expandir sus operaciones más allá del ámbito local.

Además de la agroindustria, las pymes en Alajuela han aprovechado el auge del ecoturismo y la demanda de productos sostenibles. Muchas empresas pequeñas se han enfocado en la producción de bienes agrícolas como el café, plantas ornamentales, y productos orgánicos, buscando ofrecer alternativas responsables con el medio ambiente. Este

enfoque no solo les permite destacarse en mercados especializados, sino también acceder a incentivos gubernamentales y fondos de apoyo a la sostenibilidad.

El ecosistema de apoyo a las pymes en Alajuela incluye tanto instituciones públicas como privadas. La banca estatal y cooperativas locales ofrecen financiamiento accesible, mientras que instituciones como el Instituto Nacional de Aprendizaje (INA) brindan capacitación técnica para mejorar la competitividad de estas empresas. A pesar de los retos que enfrentan, como el acceso limitado a tecnologías avanzadas y la competencia internacional, las pymes de Alajuela se consolidan como actores fundamentales en el desarrollo económico local y regional.

Es importante destacar que la diversificación económica es fundamental para la resiliencia económica de una región y en el caso de Alajuela, su desarrollo económico ha estado impulsado por la presencia de diversas actividades productivas, como el turismo y la presencia de empresas multinacionales en el sector de servicios y tecnología de la información, lo cual ha permitido generar empleos y mejorar la calidad de vida de sus habitantes. (González Arguedas, 2023, p.30)

Productividad en Alajuela

La productividad en Alajuela ha mostrado un crecimiento sostenido en los últimos años, impulsada por una combinación de factores que incluyen su infraestructura, cercanía a San José y el desarrollo de zonas francas que albergan a importantes empresas de manufactura, tecnología y servicios. Estos sectores han elevado el nivel de eficiencia en la región, al tiempo que generan empleos altamente calificados. La presencia de empresas internacionales también ha fomentado la transferencia de conocimientos y tecnología, elevando los estándares productivos locales.

El sector agroindustrial, uno de los pilares económicos de Alajuela, ha experimentado mejoras en su productividad gracias a la modernización de procesos y el acceso a tecnologías más avanzadas. La producción de café, productos lácteos, y plantas ornamentales ha visto incrementos en eficiencia y calidad, lo que ha permitido a los productores competir en mercados internacionales. Las prácticas sostenibles, como el uso eficiente del agua y la

energía, han sido adoptadas por muchas empresas agrícolas y han contribuido no solo a su productividad, sino también a su responsabilidad ambiental.

No obstante, la productividad en Alajuela también enfrenta desafíos. Las pequeñas y medianas empresas (pymes), que son fundamentales para la economía local, a menudo luchan por acceder a recursos tecnológicos y financieros que les permitan ser más competitivas. A pesar de estas limitaciones, los esfuerzos conjuntos del sector privado y público para brindar capacitación y apoyo financiero han tenido un impacto positivo, han ayudado a aumentar la productividad en sectores clave y han consolidado a Alajuela como un motor económico en Costa Rica.

En términos económicos, es una de las más dinámicas del país. Según datos del Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC), la provincia es el segundo centro económico más importante de Costa Rica después de la provincia de San José (INEC, 2022). Entre las principales actividades económicas de la región se encuentran la agricultura, la industria manufacturera, el comercio y los servicios.

Paralelamente, según el economista Luis Mesalles, la provincia cuenta con una amplia base empresarial que se ha desarrollado en torno a la industria manufacturera y la exportación de bienes y servicios (Mesalles, 2021). De acuerdo con los estudios, esta presenta información importante sobre la economía de la provincia en Costa Rica

Además, se especifica que la agricultura, la industria manufacturera, el comercio y los servicios son las principales actividades económicas en la región. Estos datos ayudan a comprender la importancia en la economía nacional y a entender el papel que juega en el desarrollo económico del país. La cita del economista Luis Mesalles proporciona información adicional sobre la economía y muestra que la provincia cuenta con una base empresarial sólida, desarrollada en torno a la industria manufacturera y la exportación de bienes y servicios.

En el sector agrícola, destaca por la producción de café, caña de azúcar, piña y hortalizas. Según el Ministerio de Agricultura y Ganadería (MAG), la región cuenta con más de 70.000 hectáreas de cultivos agrícolas y más de 50.000 productores agrícolas (MAG, 2022). En el sector industrial, la provincia cuenta con una importante presencia de empresas

de manufactura, especialmente en los sectores de alimentos, textiles y productos metálicos. De acuerdo con el estudio de Sáez & Sánchez (2018), la producción agrícola en zonas rurales como esta puede tener un impacto significativo en la reducción de la pobreza y la desigualdad económica (González Arguedas, 2023, p.28).

Comportamiento del consumidor en Alajuela

La conducta del consumidor en Alajuela ha experimentado una notable transformación en años recientes, moldeada por el acceso a la tecnología, el desarrollo económico y las variaciones en los gustos de compra. Los clientes han mostrado un mayor interés en productos y servicios digitales, y emplean plataformas digitales para la compra de productos y realizar transacciones bancarias. Esta transformación ha sido promovida por el crecimiento de la infraestructura tecnológica y una penetración más amplia de internet en la zona.

Otro aspecto destacado del comportamiento del consumidor en Alajuela es la creciente preferencia por productos sostenibles y locales. Con un mayor énfasis en el bienestar personal y el cuidado del medio ambiente, los consumidores buscan productos que reflejen estos valores. Como resultado, se ha visto un auge en la demanda de alimentos orgánicos, artículos artesanales y servicios de ecoturismo, que promueven la sostenibilidad y apoyan a las pymes locales. Este tipo de comportamiento también refleja un deseo de apoyar la economía local y contribuir al desarrollo de la región.

Ahora bien, los consumidores en Alajuela siguen siendo sensibles al precio, lo que significa que la relación entre calidad y costo sigue siendo un factor clave en sus decisiones de compra. Aunque valoran la innovación y la responsabilidad social de las marcas, el precio competitivo sigue siendo determinante. Este equilibrio entre el deseo de consumir responsablemente y la necesidad de economizar refleja las complejidades del comportamiento del consumidor en la región, donde las decisiones se ven influenciadas tanto por el contexto económico como por las tendencias globales.

El poder adquisitivo y la priorización de necesidades son dos conceptos interrelacionados que juegan un papel crucial en el comportamiento del consumidor y la dinámica de los mercados. Mientras que el poder adquisitivo determina cuánto

podemos comprar, la priorización de necesidades define qué compramos. Comprender estos conceptos es esencial para analizar cómo las personas toman decisiones económicas y cómo estas decisiones afectan la economía en general (Universidad Florencio del Castillo, 2024, p.12)

Oportunidad de negocio en Alajuela

Alajuela ofrece un entorno favorable para el desarrollo de diversas oportunidades de negocio, gracias a su ubicación estratégica, crecimiento económico y diversificación industrial. Uno de los sectores con mayor potencial es el turismo, especialmente el ecoturismo y el turismo rural. La proximidad a atractivos naturales como el Volcán Poás y las plantaciones de café, junto con la creciente demanda de experiencias sostenibles y auténticas, crean oportunidades para emprendedores interesados en ofrecer servicios turísticos diferenciados, como alojamientos ecológicos, tours personalizados y productos artesanales.

Otra área con gran oportunidad en Alajuela es el sector agroindustrial, que ha mostrado un fuerte crecimiento en la producción de alimentos orgánicos y productos sostenibles. Las pymes pueden aprovechar la demanda creciente de los consumidores por productos locales y saludables, incursionar en la venta de productos agrícolas, alimentos procesados, o innovar en la creación de líneas de productos con valor agregado, como cosméticos naturales o suplementos nutricionales. Las exportaciones de estos productos, especialmente a mercados europeos y estadounidenses, también representan una oportunidad atractiva.

Finalmente, el auge del comercio electrónico y la digitalización presenta una ventana de oportunidad para negocios en Alajuela relacionados con la tecnología. Desde tiendas en línea hasta soluciones de logística y servicios de marketing digital, los emprendedores pueden capitalizar el creciente uso de plataformas digitales por parte de los consumidores. El acceso a zonas francas y parques industriales, que atraen a empresas de tecnología, también abre posibilidades de colaboración y desarrollo de servicios tecnológicos y de soporte empresarial en la región

El cantón de Alajuela es uno de los más importantes a nivel económico en Costa Rica debido a su ubicación estratégica y su infraestructura de transporte, lo que lo convierte en un punto clave para la inversión y el comercio en el país (Cámara de Comercio, Industria y Servicios de Alajuela) (2019). Según el Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC), en el año 2020, la tasa de desempleo en el cantón de Alajuela fue del 16.5%, lo que representa una disminución significativa en comparación con el 2019 (INEC, 2021). Este resultado se atribuye en gran medida a la reactivación económica después de la crisis sanitaria del COVID-19.

Se puede observar cómo la ubicación geográfica y la infraestructura de transporte pueden jugar un papel importante en el desarrollo económico de una región, tal como sucede en el caso del cantón de Alajuela en Costa Rica. Estas condiciones favorables lo convierten en un punto clave para la inversión y el comercio, lo cual es una ventaja importante para la región (González Arguedas, 2023, p.32).

Marco Teórico

Introducción

En este marco teórico, se presentan las definiciones básicas que sustentan las variables por desarrollar, que apoyan los objetivos, la problemática planteada y brindan un criterio más claro sobre el tema de la investigación. Se presenta una revisión de la literatura que hace referencia a los temas de estudio, así como las definiciones de los diferentes conceptos cuya comprensión es necesaria para el análisis de los resultados.

Producto Interno Bruto

El Producto Interno Bruto (PIB) es una medida económica que refleja el valor total de los bienes y servicios producidos en un país durante un período determinado, generalmente un año. Es utilizado para evaluar el tamaño de la economía y su rendimiento, y ofrece una visión general de la actividad económica. El PIB incluye tanto la producción de bienes tangibles como servicios intangibles, lo que permite hacer comparaciones entre diferentes sectores y países.

Existen tres métodos principales para calcular el PIB: el enfoque de producción, el enfoque de gasto y el enfoque de ingreso. El enfoque de producción suma el valor añadido de todas las industrias; el de gasto considera el consumo, la inversión, el gasto gubernamental y las exportaciones netas; mientras que el de ingreso suma todos los ingresos generados por la producción, como los salarios y beneficios empresariales. El resultado es una cifra que refleja el valor económico total generado dentro de un país.

El PIB puede expresarse en términos nominales o reales, este último es ajustado por inflación para ofrecer una visión más precisa del crecimiento económico. Es una métrica fundamental para entender la salud económica de un país y es ampliamente utilizado para comparaciones internacionales, análisis de crecimiento y la formulación de políticas económicas. Una economía con un PIB en crecimiento suele estar asociada a un aumento en el bienestar económico general, aunque no siempre refleja de manera completa las desigualdades o el bienestar de la población.

A pesar de que el Producto Interno Bruto pretende ser una medida armonizada de la producción, su uso se extendió hasta ser comprendido como una medida de bienestar y el principal indicador económico, aun cuando buena parte de lo que se produce y lo que sostiene la vida de las personas no se contabilice (Baron, Vaca Trigo, 2022, p.8).

Desarrollo económico

El desarrollo económico es un proceso de mejora en las condiciones económicas y sociales de una región o país, que va más allá del simple crecimiento del Producto Interno Bruto (PIB). Implica no solo el aumento de la producción y el ingreso, sino también mejoras en la calidad de vida de la población, como el acceso a la educación, la salud, la infraestructura, la reducción de la pobreza y las desigualdades, así como la creación de oportunidades de empleo y la estabilidad económica.

Este concepto se centra en la transformación estructural de la economía, donde los países en desarrollo buscan diversificar su base productiva, modernizar sus sectores industriales y agrícolas, e integrarse de manera más efectiva en la economía global. Un desarrollo económico sostenible implica crecimiento económico que sea inclusivo y

equitativo, promueve oportunidades para todas las capas de la sociedad y respeta los límites medioambientales para asegurar el bienestar de las futuras generaciones.

A menudo, el desarrollo económico es impulsado por políticas gubernamentales, inversiones en infraestructura, tecnología, capital humano y reformas estructurales. Organizaciones internacionales como el Banco Mundial o el Fondo Monetario Internacional (FMI) juegan un papel crucial al apoyar a los países en sus esfuerzos por alcanzar un desarrollo económico sostenible, promoviendo estrategias de crecimiento que incluyan tanto factores económicos como sociales.

De manera prominente, Rosenstein-Rodan (1943) definió las cuestiones teóricas y políticas que se convirtieron en el núcleo de la nueva disciplina de la economía del desarrollo en los años de la posguerra. Primero, hizo hincapié en el impacto de la superpoblación en los bajos niveles de productividad de los países en desarrollo. En segundo lugar, analizó los elementos institucionales y culturales que dificultan la industrialización de un país en desarrollo.

En tercer lugar, argumentó que la acumulación de capital y la industrialización son esenciales para eliminar la pobreza, pero es difícil para los empresarios establecer nuevas fábricas debido a la escasez de capital en los países en desarrollo. En cuarto lugar, destacó la necesidad de una planificación global para superar los problemas de coordinación para promover el desarrollo económico. Sin el aumento de la demanda efectiva por parte del gobierno, las oportunidades de inversión se estancarían y la pobreza se perpetuaría indefinidamente.

En definitiva, Rosenstein-Rodan sentó las bases de la teoría del ‘círculo vicioso’ de la pobreza, es decir, la idea de que la pobreza es un obstáculo insuperable. Y es así como un error epistemológico, plasmado en el criterio positivista de eficiencia estática, economía matemática y una situación política favorable a la perspectiva keynesiana y la planificación macroeconómica, fueron los ingredientes que llevaron al surgimiento de la economía del desarrollo, (Espinosa Loyola, 2021, p.68)

Pequeña empresa

Una pequeña empresa, también denominada Pyme (pequeña y mediana empresa), se distingue por su escaso número de trabajadores y una estructura organizativa sencilla. Por lo general, estas compañías se centran en mercados locales o especializados y proporcionan productos o servicios específicos. Su volumen les facilita ser más versátiles y ajustarse con rapidez a las variaciones del ambiente, lo que podría representar una ventaja competitiva ante compañías más amplias y burocráticas.

A menudo, las pymes tienen recursos limitados en comparación con las grandes corporaciones, lo que puede representar un desafío en términos de financiamiento, expansión o inversión en tecnología. Sin embargo, muchas pequeñas empresas logran crecer gracias a su enfoque personalizado en la atención al cliente y la capacidad para innovar en sus áreas de especialización. Este enfoque cercano y directo genera relaciones de confianza con los clientes y una mayor lealtad.

Aunque enfrentan retos como la competencia, la falta de acceso a capital o los cambios en el mercado, las pequeñas empresas son fundamentales para las economías locales y nacionales. Contribuyen a la creación de empleo y al desarrollo económico, y suelen ser el motor de la innovación en muchos sectores.

En síntesis, las Pyme son pequeñas organizaciones, lucran con un bien o servicio en donde laboren pocas personas, generalmente a menor escala y conforme incrementan la cantidad de servicios o productos, esta organización crece (Castro Campos, 2020, p.3).

Sostenibilidad

La sostenibilidad se refiere a la capacidad de satisfacer las necesidades del presente sin comprometer los recursos disponibles para las futuras generaciones. Este concepto abarca dimensiones ecológicas, económicas y sociales, promueve un equilibrio entre el crecimiento humano y el cuidado del medio ambiente. En el ámbito empresarial, la sostenibilidad implica adoptar prácticas responsables que reduzcan el impacto ambiental, como el uso eficiente de recursos, la disminución de emisiones de carbono y el manejo adecuado de los residuos.

Además, la sostenibilidad no solo se limita al ámbito ecológico, sino que también incluye factores económicos y sociales. Una empresa sostenible debe ser rentable a largo plazo, generar empleo digno y fomentar el bienestar de las comunidades en las que opera. Esto implica la creación de valor compartido, donde el éxito financiero esté alineado con el respeto por las personas y el planeta.

El enfoque hacia la sostenibilidad ha ido ganando relevancia en los últimos años, impulsado por la creciente conciencia sobre el cambio climático y la escasez de recursos naturales. Tanto gobiernos como organizaciones están promoviendo políticas y estrategias sostenibles, con el objetivo de asegurar un futuro próspero y equilibrado. La adopción de prácticas sostenibles no solo es una responsabilidad moral, sino también una oportunidad para innovar y diferenciarse en el mercado.

En cuanto a la asunción de prácticas sostenibles en las empresas en Ecuador, se requiere de mayor socialización y empoderamiento de la normativa contemplada en la Agenda 2030, para evitar el incumplimiento cabal de sus objetivos.

Visto lo anterior, se deja entrever que las estrategias para asumir el esquema de la modernización bajo la óptica de responsabilidad social, económica y ambiental, están ahí, y en el mejor de los casos son accesibles de ejecutar tanto por los mandatarios de turno, como por los empresarios, si en realidad se tiene el interés de garantizar la sostenibilidad financiera para sus países y para sus ciudadanos (Macias Villascrenes, Diaz Baque y Delgado Delgado, 2020, p.20).

Inversión

La inversión es el proceso mediante el cual se destinan recursos, generalmente dinero, a un proyecto o activo con la expectativa de obtener un retorno o beneficio en el futuro. Este concepto es clave en la economía, ya que impulsa el crecimiento tanto a nivel individual como empresarial. Las inversiones pueden realizarse en una amplia variedad de áreas, como acciones, bienes raíces, nuevos negocios o tecnología, cada una con su propio nivel de riesgo y rentabilidad.

Existen distintos tipos de inversión, como la inversión financiera, que incluye la compra de activos como acciones y bonos, y la inversión en capital humano, que se refiere a la formación y capacitación de las personas. Los inversores buscan maximizar su rentabilidad y, para ello, analizan el riesgo asociado a cada inversión. Una regla general es que, a mayor riesgo, mayor puede ser el rendimiento, aunque también aumenta la posibilidad de pérdidas.

El papel de la inversión es crucial para el desarrollo económico y la innovación. Las empresas utilizan inversiones para expandirse, mejorar sus operaciones y desarrollar nuevos productos, mientras que los gobiernos las promueven como una forma de estimular la economía. Una estrategia de inversión bien planificada puede generar un crecimiento sostenible y asegurar la estabilidad financiera a largo plazo.

Finalmente, en cuanto a la evaluación de los fondos de inversión, se ha encontrado que las variables como: rendimiento, desviación estándar, ratio de Treynor, ratio de Sharpe, coeficiente de beta y alfa de Jensen son las más utilizadas a nivel internacional por los investigadores, tanto para la evaluación financiera como para el análisis de conglomerado (Zheng Guo, 2021, p.6)

Empleo

El empleo es una actividad remunerada en la que una persona realiza tareas o servicios a cambio de un salario. Representa un pilar fundamental en la economía, ya que es la principal fuente de ingresos para los individuos y una vía para el desarrollo personal y profesional. El empleo no solo permite cubrir necesidades básicas, sino que también fomenta el bienestar social al ofrecer estabilidad y oportunidades de crecimiento. Además, el nivel de empleo en un país es un indicador clave de su salud económica.

Existen diferentes tipos de empleo, como el trabajo a tiempo completo, parcial, temporal o autónomo, cada uno con características y beneficios específicos. Las empresas crean empleos para cubrir sus necesidades operativas, mientras que los gobiernos suelen intervenir en el mercado laboral para mejorar las condiciones, garantizar derechos laborales y promover la creación de puestos de trabajo. Factores como la tecnología, la globalización y las políticas gubernamentales afectan las dinámicas del empleo, y modifican tanto la demanda como la oferta de trabajos en distintos sectores.

La calidad del empleo es otro aspecto crucial, ya que un trabajo no solo debe proporcionar ingresos, sino también condiciones laborales dignas, seguridad y oportunidades de desarrollo. La búsqueda de empleo de calidad es un reto en muchos países, donde la precarización laboral y el desempleo son problemas comunes. Por ello, tanto gobiernos como organizaciones buscan implementar políticas y estrategias que fomenten la creación de empleos sostenibles y equitativos para todos.

Perder un empleo significa bajar a cero el ingreso per cápita familiar, lo que puede desencadenar un episodio traumático para la persona y su núcleo familiar, al generar aspectos como incertidumbre, ansiedad y estrés (Lozano Chaguay, Robledo Galeas, Lozano Chaguay, 2020, p.188).

Desempleo

El desempleo es una situación en la que una persona que está en condiciones de trabajar y busca empleo activamente no puede encontrar un puesto de trabajo. Es uno de los principales indicadores económicos que refleja el estado de una economía, ya que altos niveles de desempleo suelen ser señal de recesión o crisis. El desempleo afecta tanto a nivel individual, ya que puede generar dificultades económicas y emocionales, como a nivel social, al disminuir el poder adquisitivo y aumentar las tensiones sociales.

Existen varios tipos de desempleo, como el estructural, que ocurre cuando hay un desajuste entre las habilidades de los trabajadores y las necesidades del mercado; el cíclico, que está relacionado con los ciclos económicos de recesión y expansión; y el friccional, que es temporal y ocurre cuando las personas están en transición entre un trabajo y otro. Cada tipo de desempleo requiere enfoques diferentes en términos de políticas públicas para su reducción.

El combate al desempleo es una prioridad para los gobiernos, que implementan medidas como programas de formación y capacitación, incentivos a la creación de empleo, y políticas de estímulo económico. La creación de empleo sostenible, junto con el apoyo a sectores en crecimiento y la mejora de la educación, son claves para reducir el desempleo a largo plazo y fomentar una economía más inclusiva y próspera.

El desempleo, como cambio brusco en la vida de un individuo –y de su entorno–, trae una crisis en su autoestima y en su sentimiento de identidad. La desocupación es un proceso, no una situación estática, ya que se extiende desde el instante en que se vive la pérdida del empleo hasta el momento de un eventual reingreso en la fuerza laboral. (Lozano Chaguay, Robledo Galeas y Lozano Chaguay, 2020, p.193)

Oportunidad de negocio

Una oportunidad de negocio es una circunstancia favorable en la que se identifica una necesidad o demanda en el mercado que no está siendo completamente satisfecha. Estas oportunidades surgen de cambios en el entorno económico, tecnológico o social, y pueden convertirse en la base para la creación de un nuevo producto, servicio o empresa. Identificar una oportunidad de negocio implica observar tendencias, analizar la competencia y comprender las necesidades de los consumidores para ofrecer una solución innovadora o más eficiente.

Las oportunidades de negocio pueden aparecer en diferentes sectores y en momentos de cambio, como la adopción de nuevas tecnologías, cambios regulatorios o el surgimiento de nuevas tendencias de consumo. Por ejemplo, la creciente demanda por productos sostenibles ha generado oportunidades en áreas como la energía renovable, la agricultura ecológica o los productos reutilizables. Las empresas que logran aprovechar estas oportunidades pueden posicionarse como líderes en su industria.

Para capitalizar una oportunidad de negocio, es fundamental realizar un análisis de viabilidad que contemple aspectos como los costos, los recursos necesarios, el tamaño del mercado y la competencia. A partir de este análisis, se puede desarrollar un plan de negocios que permita estructurar la idea y garantizar su implementación exitosa. Aprovechar una buena oportunidad en el momento adecuado puede ser la clave para el éxito y el crecimiento de un emprendimiento.

Las oportunidades de negocio más transformadoras suelen surgir cuando los líderes empresariales son capaces de ver lo que otros no ven, identificando mercados desatendidos o tecnologías en desarrollo antes de que se conviertan en la norma. (Alex Osterwalder y Yves Pigneur, 2020, p.78)

Productividad

La productividad es una medida que refleja la eficiencia con la que se utilizan los recursos, como el tiempo, el trabajo y los insumos, para producir bienes o servicios. En términos simples, una mayor productividad significa que se logra producir más con la misma cantidad de recursos, lo que es esencial tanto para empresas como para economías. Aumentar la productividad puede traducirse en mayores beneficios, reducción de costos y mejor competitividad en el mercado.

En el ámbito laboral, la productividad está estrechamente ligada a la eficiencia de los empleados y los procesos internos. Factores como la capacitación, la tecnología, la motivación y la organización del trabajo influyen en la capacidad de una empresa para incrementar su productividad. Por ejemplo, implementar nuevas herramientas tecnológicas o mejorar la gestión de tareas puede acelerar los procesos y reducir el tiempo que se necesita para completar actividades, lo que aumenta la producción sin incrementar los costos.

A nivel macroeconómico, la productividad es crucial para el crecimiento económico. Economías con alta productividad pueden generar más riqueza y mejorar el nivel de vida de sus ciudadanos. Para fomentarla, los gobiernos y empresas invierten en innovación, infraestructura, educación y desarrollo tecnológico, a fin de crear las condiciones necesarias para que las personas y las organizaciones trabajen de manera más eficiente y efectiva.

Existe diversidad de investigaciones sobre el tema de la innovación, y seguramente han formado parte de muchas capacitaciones que se presentan en cualquier momento en una organización; para la elaboración del presente estudio se han considerado algunos trabajos previos que permiten sustentar la idea de que la innovación da pie a una serie de procesos secuenciales que pueden determinar el rumbo de una empresa, estudiando la relación de las diferentes fases que se pueden presentar dentro del clima organizacional y los resultados que se puedan obtener en la productividad (Manzano Fernandez, Lozano Torres y Calderón Argoti, 2021, p.893).

Agente económico

Un agente económico es cualquier individuo, empresa, gobierno o entidad que participa en la economía tomando decisiones sobre la producción, distribución o consumo de bienes y servicios. Estos agentes son esenciales para el funcionamiento de una economía, ya que sus acciones y decisiones colectivas influyen en el mercado, al determinar factores como los precios, la oferta y la demanda. Los principales agentes económicos son los consumidores, las empresas y el gobierno, cada uno con roles y objetivos específicos.

Los consumidores, por ejemplo, deciden qué productos o servicios comprar y en qué cantidad, lo que influye directamente en la demanda del mercado. Las empresas, por otro lado, se encargan de la producción de bienes y servicios, y buscan maximizar sus beneficios mediante la eficiencia en sus operaciones y la respuesta a las necesidades del consumidor. El gobierno actúa como un agente regulador y también como productor y consumidor, ya que influye en la economía mediante políticas fiscales, el gasto público y la regulación de mercados.

La interacción entre estos agentes económicos es lo que da forma al sistema económico. Sus decisiones y comportamientos son analizados para entender fenómenos como el crecimiento económico, la inflación, el desempleo y la distribución de la riqueza. Por ejemplo, en una economía de mercado, los precios se determinan por la interacción de la oferta y la demanda entre consumidores y empresas, mientras que el gobierno interviene para corregir fallos del mercado o promover objetivos sociales, como la equidad o la sostenibilidad.

El funcionamiento del agente económico es un supuesto que ha sido considerado erróneamente como racional, sin embargo, realmente son seres maximizadores, optimizadores, o que persiguen el máximo beneficio. Por lo tanto, una parte significativa de los comportamientos y las decisiones que han sido calificado como irracionales, realmente no lo son; solo son carentes de interés maximizadores y egoísmo psicológico. (Pérez Martínez, Rodríguez Fernández, 2024, p.126)

Gustos y preferencias

Los gustos y preferencias son factores clave que influyen en las decisiones de consumo de las personas, ya que reflejan sus inclinaciones y elecciones a la hora de adquirir bienes y servicios. Estos gustos varían entre individuos y están determinados por una combinación de factores como la cultura, la educación, la experiencia personal y las tendencias sociales. En términos económicos, los gustos y preferencias son determinantes de la demanda, ya que dictan qué productos serán más valorados o deseados por los consumidores.

Las preferencias no son estáticas; evolucionan con el tiempo y se ven influenciadas por cambios en el entorno social y económico. Por ejemplo, el aumento de la conciencia sobre el medio ambiente ha llevado a un cambio en las preferencias hacia productos más sostenibles y ecológicos. Las empresas deben adaptarse continuamente a estos cambios para mantenerse competitivas y captar el interés de los consumidores. Estudiar los gustos y preferencias del mercado es esencial para el desarrollo de estrategias de marketing y diseño de productos.

Desde el punto de vista económico, las preferencias de los consumidores se modelan para comprender cómo estos eligen entre diferentes opciones disponibles para maximizar su satisfacción o utilidad. Este análisis es fundamental para prever patrones de consumo, diseñar políticas públicas, o ajustar la oferta de productos y servicios de acuerdo con las demandas del mercado. Al comprender mejor lo que motiva las elecciones de los consumidores, las empresas y los gobiernos pueden tomar decisiones más informadas.

Debe considerarse como concepto asociado a determinar los gustos y preferencias del consumidor, el criterio de necesidades, deseos y demanda; siendo la necesidad un estado provocado por la falta de lo requerido frente a lo que se posee, esto en términos de bienes y servicios, se traduce en la búsqueda incesante de satisfactores de estas necesidades por parte del consumidor. (Zambrano Real, Frias Pérez y López Flores, 2024, p.680)

Consumo

El consumo es el acto mediante el cual los individuos, familias o empresas adquieren y utilizan bienes y servicios para satisfacer sus necesidades y deseos. Es una de las fuerzas motrices de la economía, ya que el nivel de consumo influye en la demanda de productos y servicios, lo que a su vez impulsa la producción y el crecimiento económico. Además, abarca desde la compra de bienes básicos, como alimentos y ropa, hasta productos más complejos o de lujo, como tecnología y vehículos.

El comportamiento de consumo está influenciado por diversos factores, como los ingresos de las personas, sus gustos y preferencias, las condiciones económicas, y las campañas publicitarias. En economías de mercado, el consumo individual es un reflejo de las decisiones personales, pero también está condicionado por el entorno, como el precio de los bienes, la disponibilidad de crédito y las tasas de interés. Además, tendencias sociales, como el creciente interés por el consumo responsable y sostenible, han llevado a un cambio en las decisiones de compra de los consumidores.

El estudio del consumo es fundamental para comprender el ciclo económico. Un aumento en el consumo puede ser un indicio de prosperidad económica, mientras que una disminución puede señalar problemas como el desempleo o la incertidumbre económica. Los gobiernos y las empresas prestan mucha atención a los patrones de consumo para ajustar sus políticas económicas y estrategias de mercado, buscando fomentar una demanda estable y duradera.

La COVID-19 está afectando a la economía del mundo entero. El aislamiento como una de las medidas emergentes tomadas por parte de los gobiernos de los diferentes países ha dado lugar para que, multitud de personas se encuentren desempleadas. Como resultado de ello, la adquisición de productos de primera necesidad por parte de la población se ha visto alterada, y actualmente existe un cambio en los procesos de compra debido a las restricciones de movilidad y la seguridad en el tema de salud. En consecuencia, la población ha venido desarrollando una tendencia en el uso de la tecnología sobre el consumo de productos de primera necesidad (Cabrera Crespo, Ocha Crespo, Ormaza Andrade y Quevedo Barros, 2021, p.1865)

Poder de mercado

El poder de mercado es la capacidad que tiene una empresa o un grupo de empresas para influir en el precio y las condiciones de un bien o servicio en el mercado, sin que los competidores o los consumidores puedan fácilmente contrarrestarlo. Cuando una empresa tiene poder de mercado, puede establecer precios más altos que los de competencia perfecta y controlar la oferta para maximizar sus beneficios. Este poder suele surgir cuando hay pocas alternativas disponibles para los consumidores o cuando una empresa tiene una ventaja competitiva significativa, como una tecnología única o acceso exclusivo a recursos.

El poder de mercado se observa con frecuencia en mercados oligopólicos o monopolísticos, donde pocas empresas dominan el mercado o incluso una sola controla toda la oferta. En estas situaciones, las empresas pueden fijar precios por encima del nivel competitivo y restringir la producción para mantener esos precios altos, lo cual afecta negativamente a los consumidores y a la eficiencia económica. En contraste, en mercados más competitivos, las empresas tienen poco o ningún poder de mercado, y los precios suelen estar determinados por la oferta y la demanda sin la intervención de un solo actor dominante.

Los gobiernos suelen intervenir para limitar el poder de mercado a través de políticas de competencia y regulación. Estas incluyen leyes antimonopolio y medidas contra las prácticas comerciales desleales, como la fijación de precios o el abuso de posición dominante. El objetivo es asegurar que los mercados funcionen de manera eficiente y que los consumidores no se vean perjudicados por precios excesivos o la falta de opciones.

La evidencia empírica es incontestable. Como varios trabajos académicos recientes muestran, los márgenes de beneficio la más expresiva de las medidas del poder de mercado, en cuanto que revelan la capacidad empresarial de incrementar el beneficio vienen aumentando tendencialmente en las grandes empresas (al margen, por supuesto, de coyunturas concretas como la actual y de circunstancias específicas de determinados sectores). Un fenómeno general, pero que se aprecia con especial intensidad en los sectores más avanzados tecnológicamente, y en particular en el de las llamadas empresas tecnológicas, en las que factores como la inteligencia artificial, la gestión masiva de datos (el big data) y las situaciones de «monopolio

natural permiten un grado de dominio del mercado y unas capacidades de manipulación de los clientes. (Moreno Izquierdo, 2020, p.4)

Expectativas del consumidor

Las expectativas del consumidor son las percepciones o creencias que los consumidores tienen sobre el futuro, ya sea en términos de precios, calidad de productos, o condiciones económicas generales. Estas influyen en las decisiones de compra y en el comportamiento de consumo, ya que las personas ajustan sus gastos según lo que esperan que ocurra. Por ejemplo, si los consumidores creen que los precios subirán en el futuro, pueden adelantar sus compras, mientras que, si anticipan una recesión económica, pueden reducir su consumo y aumentar el ahorro.

Las empresas también prestan atención a las expectativas de los consumidores, porque estas afectan la demanda de sus productos o servicios. Un consumidor que espera obtener un buen servicio o un producto de alta calidad será más propenso a comprar y repetir la compra si esas expectativas se cumplen. Por lo tanto, gestionar las expectativas es clave para la fidelización del cliente y el éxito empresarial. Estrategias como el marketing, la publicidad y la comunicación clara de las características del producto o servicio ayudan a alinear las expectativas de los consumidores con la realidad ofrecida.

En un sentido más amplio, las expectativas de los consumidores también son un factor relevante para las políticas económicas. Los economistas utilizan indicadores de confianza del consumidor para prever el comportamiento económico general, ya que las expectativas sobre el crecimiento, el empleo o la inflación pueden anticipar tendencias de consumo y, en consecuencia, movimientos en el ciclo económico.

La satisfacción del cliente se encuentra relacionado con el conjunto de emociones ya sean estas positivas o negativas que se producen en el cliente o usuario al momento de comparar, el precio que ha tenido que pagar por adquirir un producto, un bien o servicio con relación a las expectativas que se tienen al momento de la adquisición, es decir si las emociones son positivas el cliente se sentirá satisfecho por ende es un cliente leal y también recomendará a otros clientes, mientras si los sentimientos son negativos, es decir al cliente o usuario están insatisfechos no

regresaran a la empresa, y esto a su vez será una mala publicidad para las empresas (Sagbay Livichuzhca, Barneo Pazmiño y Ocha Crespo, 2020, p.282).

Comportamiento del consumidor

El comportamiento del consumidor se refiere al conjunto de acciones, decisiones y procesos que los individuos llevan a cabo cuando buscan, compran, usan o desechan bienes y servicios. Este comportamiento está influenciado por diversos factores, como las necesidades y deseos personales, la cultura, la situación económica, las emociones, y las percepciones sobre las marcas o productos. Entender cómo y por qué los consumidores toman decisiones es crucial para las empresas, ya que les permite diseñar estrategias de marketing más efectivas y adaptadas a las preferencias del mercado.

Los factores psicológicos, como la motivación, la percepción, las actitudes y el aprendizaje, juegan un papel importante en el comportamiento del consumidor. Por ejemplo, un consumidor motivado por la necesidad de estatus puede optar por productos de lujo, mientras que uno más preocupado por la funcionalidad y el precio buscará productos accesibles y eficientes. Además, factores sociales como la influencia de la familia, amigos o la publicidad también moldean las decisiones de compra, ya que los consumidores tienden a conformarse con normas o expectativas de su entorno.

El análisis del comportamiento del consumidor no solo se centra en la compra en sí, sino también en las fases previas y posteriores. Esto incluye el reconocimiento de la necesidad, la búsqueda de información, la evaluación de alternativas y la experiencia postcompra. Cada una de estas etapas ofrece oportunidades para que las empresas se diferencien y ganen la lealtad de sus clientes, ya sea a través de productos innovadores, experiencias de compra mejoradas o un servicio al cliente excepcional.

El análisis generacional juega un papel sustancial en el comportamiento del consumidor, ayuda a segmentar y analizar la decisión de compra. Desde otra perspectiva de análisis, se encuentra el enfoque de influencia de los contextos en el comportamiento del consumidor. (Ceja Romay, Céspedes Gallegos, Vásquez González, Pacheco López y Figueroa Sánchez, 2023, p.207)

CAPITULO III: Marco Metodológico

Procedimiento metodológico

Se considera para el proceso de investigación, los aspectos metodológicos, los cuales sirven para brindar una guía para cualquier proyecto que se realice, así como establecer la manera en la que la información se va a recoger, ordenar y analizar.

En el presente capítulo se detalla el proceso metodológico utilizado para desarrollar y llevar a cabo el trabajo de investigación con el fin de cumplir correctamente los objetivos planteados. La presente investigación cuenta con un enfoque cuantitativo, ya recopila datos por medio de una encuesta y una entrevista para efectuar los análisis pertinentes y dar respuesta al problema de la investigación. Además, cuenta con rasgos cualitativos, ya que se busca analizar las experiencias vividas por ciudadanos del cantón central de Alajuela.

Enfoque cuantitativo

Los métodos cuantitativos ofrecen herramientas potentes de análisis empírico para las ciencias sociales. Éstos permiten probar diversas hipótesis derivadas de la teoría, ir más allá de la opinión y tomar decisiones acertadas según los contextos y situaciones particulares. Incluso, a partir del estudio cuantitativo de los datos, es posible realizar pronósticos de fenómenos sociales, tales como resultados electorales, evolución de la pobreza, crecimiento económico, entre otros. Los métodos cuantitativos son la base para realizar investigación cuantitativa (Watkins Fassler, 2020, p.1)

Los enfoques cuantitativos requieren de trabajos de investigación que tengan como objetivo determinar la relación de una población ante una situación o fenómeno, como es el caso del presente trabajo. Este pretende recopilar información de una determinada población, conocer más el desarrollo y crecimiento en las pymes de Alajuela y cómo afectan a los ciudadanos y en la generación de empleo.

Diseño cuantitativo

No experimental

El diseño de una investigación tiene como propósito es responder a las preguntas de la investigación. Representa el plan o estrategia para obtener la información pertinente con el fin de responder al planteamiento del problema. En la investigación cuantitativa, son frecuentes los diseños no experimentales. Estos se dividen, a su vez, en tipos: transeccional (medición en un tiempo único) o longitudinal (varias mediciones a través del tiempo, se analizan cambios en las variables).

La investigación experimental está integrada por un conjunto de actividades metódicas y técnicas que se realizan para recabar la información y datos necesarios sobre el tema a investigar y el problema a resolver (Landeró Gómez, 2021, p.1).

Este estudio pretende dar respuesta al problema de investigación, mediante un diseño no experimental con el objetivo de relacionar unas variables con otras sin afectar ningún elemento. De tal manera, busca determinar resultados a partir de escenarios reales como la generación de empleo por parte de las pequeñas y medianas empresas que ayudan al crecimiento económico en el cantón.

Transeccional o transversal

Los diseños transeccionales o transversales recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único.

Los estudios transversales que persiguen objetivos principalmente analíticos suelen ser estudios que aportan evidencia preliminar en lo relacionado con la investigación de la existencia de asociaciones entre variables, considerándolos como el primer peldaño en los niveles de evidencia del grupo de los observacionales analíticos. (Correa López, 2021, p.184)

El diseño transeccional o transversal mide y recopila los datos una sola vez. En el caso del presente estudio, se realizará con el objetivo de recopilar información de un determinado grupo de personas por medio de entrevistas y encuestas.

Método de investigación

A continuación, se detallan los métodos de la investigación y la aplicación de instrumentos. La metodología ayuda al investigador a dirigir y determinar procesos con el fin de alcanzar los objetivos ya planteados, ya que establece la manera de obtener los datos necesarios del tema que se estudia.

El diseño metodológico en investigación implica seleccionar y estructurar técnicas para recoger y analizar datos, con el objetivo de responder a preguntas específicas y obtener resultados confiables y válidos (Arias y Covinos, 2020, p. 45).

Analítico

Las encuestas son las principales bases con las que se cuenta para analizar el fenómeno y cumplir los objetivos planteados. Ayudan a brindar un escenario con un mejor conocimiento sobre las experiencias y las acciones en los ciudadanos de la población establecida. Los análisis que se realizan en este trabajo nutren directamente las conclusiones.

El método analítico parte de un objeto dado, de un objeto concreto. La descomposición o análisis que se lleva a cabo sobre dicho objeto no tiene como objetivo reducir el objeto dado a las representaciones meramente subjetivas del sujeto cognoscente. Se lleva a cabo, en efecto, un procedimiento de descomposición, pero el presunto resultado de dicho procedimiento no son meras representaciones. (Herszenbaun Miguel, 2022, p.94)

De campo

La investigación de campo recurre a la recolección de datos de fuentes primarias, los cuáles son estudiados tal y como se presentan, sin manipularlos, en el presente trabajo investigación este método de campo aplica al estar recopilando la información por medio de una encuesta directamente a los ciudadanos de la zona del cantón de Alajuela.

Insisto en que el trabajo de campo es muy importante para conocer de forma directa las realidades, interactuar con los actores sociales, conocer las percepciones y voces de sus procesos y dinámicas sociales, económicas, laborales, políticas, culturales,

aprender de sus saberes y conocimientos. Es decir, que el trabajo de campo se constituye en todo un proceso formativo para el estudiante y el investigador. (Sandoval Forero, Eduardo Andrés, 2022, p.14)

Tipo de investigación

En el siguiente apartado se presentan los tipos de investigación utilizados para el presente caso de estudio. Se toma en cuenta que se desea indagar en el desarrollo económico que generan las pequeñas y medias empresas en el cantón central de Alajuela, además de determinar el impacto de las pymes en la generación de empleo al cantón.

La clasificación y tipos de investigaciones constituyen un área fundamental en el ámbito académico y científico, ofreciendo un marco para comprender la diversidad de enfoques y metodologías aplicables a la exploración del conocimiento. (Haro Sarango, 2024, p.1)

Descriptiva

Los estudios descriptivos miden de manera independiente los conceptos o variables a las que se refieren para medir con mayor precisión, así como pretenden describir y explicar lo que se investiga. Su principal objetivo es caracterizar a la población que se estudia. Este trabajo cuenta con un perfil de habitantes, a quienes se realizan preguntas relacionadas con las pymes para determinar el impacto en la creación de empleo en el cantón de Alajuela y cómo ayuda al crecimiento económico del cantón. Dicha información permitirá interpretar los resultados.

Como mencionan Arispe et., al (2020) los estudios descriptivos tienen como propósito “la descripción de las variables en un determinado tiempo. En este grupo podemos tener: Reporte de casos, serie de casos, estudios poblaciones. Permite describir las características, perfiles de una población, comunidad, empresa, etc.” (pp. 70,71).

Empírica

La investigación empírica se puede definir como "la investigación basada en la experimentación o la observación (evidencias)". Este tipo de investigación es llevada a cabo para poner a prueba una hipótesis (Explorable, 2024). El propósito de la investigación empírica es explorar, describir y comprender las experiencias de las personas respecto a un fenómeno y descubrir los elementos en común de tales vivencias.

Se obtiene la perspectiva de los participantes, se explora, describe y comprende lo que los individuos tienen en común de acuerdo con sus experiencias ante determinado fenómeno: sentimientos, emociones entre otros. El investigador trabaja directamente con los participantes y la esencia de la experiencia compartida.

Hermenéutica

Esta es la teoría y práctica de la interpretación y de largo desarrollo histórico, es la interpretación de textos. Este tipo de investigación aplica en el presente estudio, debido a la gran relevancia que tiene los diferentes estudios realizados por el Banco Central y el INEC, que apoyan al análisis y la conclusión de los objetivos planteados de una manera más explicativa.

Desde la tradición hermenéutica, en las ciencias sociales se accede al conocimiento a través de un hilo conductor, antecedido por la historia que ha venido cobrando validez a través del diálogo con otras formas posibles de ver e interpretar el mundo. En este sentido, la hermenéutica interpela en doble vía tanto al sujeto investigador, como a lo investigado, y es allí donde el primero debe interpretar y comprender el significado de aspectos relacionales que nos vienen dados a partir de pensamientos, palabras, gestos y formas de aparecer en el mundo, bien sea de carácter individual o colectivo (Rojas Arango, 2020).

Etnografía

La etnografía es una descripción e interpretación de un grupo o sistema social o cultural, no puede quedarse en lo meramente descriptivo, se debe profundizar, por lo que lleva un estudio prolongado del grupo. El investigador es participante de las actividades

cotidianas del o los grupos, o puede realizar entrevistas individuales y se estudia el comportamiento, lenguaje y las interacciones del grupo con una cultura común.

Como mencionan Arispe et.al (2020), la etnografía “surge de la antropología, su objetivo es describir la forma de vida de un grupo de personas, pudiendo abarcar temas más estructurales. Existen diferentes clasificaciones: realistas, críticas, clásicas, meta etnografía, entre otras” (p.85).

Sujetos y fuentes de información

Sujetos de información

Los sujetos de información son todas aquellas personas que, por su conocimiento, aportan información provechosa en una investigación. Este tipo de fuente informativa logra un papel importante principalmente en casos donde la bibliografía es insuficiente.

Fuente Primaria

Las fuentes primarias son materiales de primera mano que permiten a los investigadores acceder a información original, sin mediaciones, facilitan un análisis más directo y objetivo de los fenómenos estudiados (González, 2020, p. 32). En este estudio, las fuentes primarias incluyen a los encuestados o entrevistados; además de libros, revistas científicas, periódicos, diarios, documentos oficiales de instituciones públicas, informes técnicos y de investigación de instituciones públicas o privadas, patentes y normas técnicas.

Fuente secundaria

Una fuente secundaria es una fuente de información que se basa en hechos reales, pero no es una fuente original. En general, las fuentes secundarias son comentarios o análisis de fuentes primarias. (González, 2020, p. 33). En este estudio, se incluyen como fuentes secundarias enciclopedias, antologías, directorios, libros o artículos que interpretan otros trabajos o investigaciones.

Población y Muestra

Población

Son todos los casos que concuerdan con determinadas características. Las poblaciones deben situarse de manera concreta por sus características de contenido, lugar, tiempo y accesibilidad. Requiere delimitar la unidad por estudiar, conjunto finito o infinito, con características comunes a las que se extienden las conclusiones de la investigación. La población queda delimitada por el problema y por los objetivos del estudio. Está compuesta por “elementos accesibles o unidad de análisis que pertenecen al ámbito especial donde se desarrolla el estudio” (Condori Ojeda, 2020, p. 3).

La población seleccionada para este proyecto son los ciudadanos del cantón central de Alajuela. Se toma como base el censo realizado por el Instituto Nacional de Estadística y Censo (INCE) en el año 2022, cuyo dato más reciente indica la cantidad de habitantes que residen en el cantón de Alajuela, de 322,143 habitantes aproximadamente.

Muestra

Es un subgrupo de la población o universo que interesa al investigador, y será de quienes se obtendrá la información. Su selección es probabilística o no probabilística, y deberá representativa de la población, dependiendo del enfoque y diseño de la investigación.

El tamaño de la muestra depende de la precisión con el que el investigador desea llevar a cabo. Por regla general, se sugiere usar una muestra tan grande como sea posible de acuerdo con los recursos disponibles. Cuanto más grande sea la muestra, mayor será la posibilidad de ser más representativa de la población.

Se puede definir como ese subgrupo de casos de una población en el cual se recolectan los datos. El trabajar con muestra permite: ahorrar tiempo, reduce costos y si está bien seleccionada puede ayudar con la precisión y exactitud de los datos. Otro aspecto que se debe tener a consideración es que la población y muestra deben estar en relación con la pregunta de investigación y objetivos, al igual que debe tener representatividad estadística (Arispe et. al., 2020, p.74)

La metodología de este estudio aplica una encuesta a los ciudadanos del cantón central de Alajuela, los cuales son sujetos que aportan experiencias de vida para los periodos requeridos.

La fórmula utilizada determinar la muestra en este trabajo es la siguiente:

$$n = \frac{[z^2 * p(1 - p) * N]}{\{(N - 1) * e^2 + [z^2 * p(1 - p)]\}}$$

Donde:

Z= intervalo de confianza

p= probabilidad de éxito

q= probabilidad de fracaso (1-p)

e= error muestral

N= población

Para la presente investigación se aplica de la siguiente manera:

$$n = \frac{[1,96^2 * 0,95(1 - 0,95) * 322143]}{\{(322143 - 1) * 4.9^2 + [1,96^2 * 0,95(1 - 0,95)]\}}$$

$$n = 384$$

Para efectos del trabajo se utiliza un nivel de confianza de 95%, equivalente a un valor Z de 1,96, con un error de 4.9% y una homogeneidad del 95%, dato definido por el hecho de que se trabaja única y exclusivamente con habitantes del cantón central de Alajuela. Tras aplicar la fórmula anterior con las variables correspondientes, se obtiene como resultado una muestra de trescientos ochenta y cuatro habitantes que vivan en Alajuela.

Muestreo

La muestra es elegida según dos tipos de muestreo: probabilístico y no probabilístico. Estos aseguran la confiabilidad de los datos de campos recopilados.

El muestreo probabilístico tiene mayor rigor científico, pues cumple con los principios de probabilidad. Estos requieren mayor tiempo y recursos. De otro lado los no probabilísticos, siguen otros criterios del investigador y los resultados pueden estar sesgados; sin embargo, pueden ser más rápidos, más económicos y menos complejos. (Arispe et. al, 2020, p.76)

Aleatorio

El muestreo aleatorio se emplea cuando se realiza una investigación para recopilar datos, pero la población en estudio es grande y es imposible de analizarla por completo. En este tipo, todos los sujetos o elementos pueden ser parte de la muestra de investigación.

Para el presente trabajo, los ciudadanos elegidos para participar en la encuesta son escogidos de forma aleatoria y sin discriminación alguna particular. Solamente deben cumplir con el requerimiento de ser mayores de edad al momento de participar.

El muestreo aleatorio simple o al azar es la forma más común para obtener una muestra representativa con selección aleatoria de los elementos, con la seguridad de que cada uno de los individuos de la población tenga la misma posibilidad de ser elegido. (Cortés-Cortés, Mur-Villar, Iglesias-León, Cortés-Iglesias, 2020, p. 939)

Probabilística

La muestra probabilística indica términos como azar o aleatorio no es preciso ni adecuado, todos tienen la misma posibilidad de ser elegidos, es medible el margen de error estándar. Este tipo de muestra es aplicable para las investigaciones transeccionales, tanto

descriptivas como correlacionales - causales: muestreo aleatorio simple (MAS); muestreo estratificado proporcional o no proporcional; muestreo por conglomerados.

En este estudio, la probabilidad de elección es determinada por el hecho de que el cálculo de la muestra se hace de forma científica mediante una fórmula, la cual determina la cantidad de unidades muestrales. Precisamente por esta operación matemática y no por un criterio unilateral, brinda una probabilidad igual a todos los participantes de ser elegidos.

Gómez Degraeves (2023) explica que "para que exista una base objetiva para medir el grado de confianza con el cual se está haciendo la estimación de un parámetro, debe conocerse la probabilidad que tiene un elemento de la población de formar parte de la muestra, lo cual se logra mediante el uso de métodos de muestreo probabilístico" (p. 2)

Instrumentos

El desarrollo de todo estudio requiere de la aplicación de técnicas e instrumentos de recolección de datos, que permiten ampliar y profundizar el fenómeno en estudio.

Cuestionario

El cuestionario debe indagar acerca de los efectos del desempleo mediante preguntas adecuadas. También debe motivar a la persona encuestada a responder y, por lo tanto, el formato debe ser atractivo y reducir los esfuerzos excesivos en las respuestas.

Así, se define al método de entrevista, como: la vía de indagación del nivel empírico, de carácter administrado, mediante el empleo de una comunicación interpersonal con uno o un conjunto de sujetos, con el fin de conocer, a partir de un objetivo, mediante un cuestionario o una guía de aspectos, sus opiniones o criterios, acerca de las causas, las consecuencias, las posibles soluciones y los responsables directos e indirectos, del problema investigado. (Feria Ávila, Matilla González y Mantecón Licea, 2020, p.72)

Tabla 1

Desglose del cuestionario aplicado a la muestra de los ciudadanos de cantón central de Alajuela

Ítem	Naturaleza	Reactivo	Indicador
1	Cerrada dicotómica	Sexo	Nominal
2	Cerrada politómica	Rango de edad	Nominal
3	Cerrada politómica	Nivel educativo	Nominal
4	Cerrada dicotómica	PIB	Nominal
5	Cerrada politómica de escala tipo Likert	Crecimiento económico	Nominal
6	Cerrada dicotómica	Empleo	Nominal
7	Cerrada dicotómica	Sector económico	Nominal
8	Cerrada dicotómica	Atención al cliente	Nominal
9	Cerrada politómica de escala tipo Likert	Satisfacción	Nominal

Nota. Bogantes, 2024.

Encuesta

Esta encuesta es aplicada por medios electrónicos y compartida en redes sociales como WhatsApp. Se realiza mediante una plataforma específica en línea, con el fin de obtener las respuestas de los sujetos encuestados de forma no presencial e impersonal y facilitar la recolección de los datos. Las respuestas al instrumento se obtienen en las mismas plataformas electrónicas de aplicación.

Si se considera el carácter autoadministrado de ese método, no se puede compartir dicha aseveración, toda vez que el diálogo aquí es del encuestado consigo mismo, mediado por el cuestionario del correspondiente instrumento metodológico (Feria Ávila, Matilla González y Mantecón Licea, 2020, p.72).

Tabla 2

Desglose de la entrevista aplicada a la muestra de los negocios del cantón central de Alajuela

Ítem	Naturaleza	Reactivo	Indicador
1	Abierta	Contribución al PIB	Razón
2	Abierta	Crecimiento económico local	Razón
3	Abierta	Generación de empleo	Razón
4	Abierta	Sector empresarial con mayor impacto	Razón
5	Abierta	Satisfacción de productos	Razón
6	Abierta	Aspectos de mejora	Razón

Nota. Bogantes, 2024.

Entrevista

La entrevista es aplicada de manera presencial y virtual a dos personas, una que es propietaria y la otra administradora de una empresa del cantón central de Alajuela, con el fin de obtener datos pertinentes para el estudio. Mata Solís (2020) señala que "la entrevista es una técnica muy utilizada para la recolección de datos cualitativos, que permite la obtención de información amplia, profunda y de carácter sustancial" (p. 100)

Confiabilidad y validez

Una de las partes más importantes en las investigaciones científicas, es la confiabilidad de los datos y la información obtenida, así como la validez de los instrumentos aplicados.

Confiabilidad

Como mencionan Arispe et. Al., (2020) la confiabilidad consiste en el “grado en que un instrumento produce resultados consistentes en una muestra. Se puede determinar mediante: medida de estabilidad, formas alternativas o paralelas, mitades partidas y consistencia interna” (p.81). La confiabilidad del cuestionario que se aplica a los ciudadanos del cantón central de Alajuela es respaldada al utilizar preguntas claras y objetivas acorde con el propósito de la investigación.

Además, en este estudio la confiabilidad se logra por el hecho de que la muestra utilizada es obtenida por una fórmula estadística, en la cual se trabaja con un error muestral bajo de 4.9% y de acuerdo con parámetros investigativos aceptables, por lo que los resultados no varían en más de esta porción. También, se cuenta con una precisión estadística de un 95%, lo que permite asegurar que la inferencia poblacional cuenta con una certeza dada.

Validez

Como mencionan Arispe et. al (2020), la validez se define como el “grado con que un instrumento mide la variable que quiere medir; teniendo en cuenta su contenido, criterio, constructo, opinión de expertos y la comprensión de instrumentos” (p.78). La validez hace referencia a la exactitud de los instrumentos, los cuales son confiables, primeramente, porque son validados por el tutor y, en seguro lugar, por el uso de las técnicas de Alfa Cron Bach, que permiten estimar la fiabilidad de un instrumento de medida a través de un conjunto de ítems que se espera que midan la misma dimensión técnica.

Proceso de recolección de datos

La información obtenida en los cuestionarios a los ciudadanos del cantón central de Alajuela y entrevistas a personas de la misma zona se analizarán de acuerdo con los objetivos para la investigación. Estos datos son un insumo para generar un análisis y formular las conclusiones y recomendaciones relacionadas con el tema objeto de estudio.

Operacionalización de variables

La última sección de este capítulo desarrolla la definición y operacionalización de las variables del proyecto, elementos básicos para la investigación. Se explica la base con la que se estructura el instrumento empleado para obtener los resultados.

Primera variable: aporte de las pequeñas y medianas empresas al PIB

Definición conceptual

Respecto al PIB, más del 99% de la base empresarial son pymes y aportan 48% del PIB, además de que emplean a más de 28 millones de personas, es decir el 78% del empleo en México (Servín, 2023).

Definición instrumental

La primera variable del proyecto es evaluada por el cuestionario que se aplica a los ciudadanos del cantón central de Alajuela, mediante interrogantes respecto a si las pymes son fundamentales para el crecimiento económico. Además, se utiliza la entrevista a propietarios de negocios para determinar el papel de las pymes en contribución al PIB y al crecimiento y desarrollo económico local. Estos instrumentos ayudarán a indagar en el primer objetivo planteado, el cual será estudiado por medio de los siguientes ítems:

Tabla 3

Desglose del cuestionario aplicado a ciudadanos del cantón central de Alajuela

Ítem	Naturaleza	Reactivo
4	Cerrada dicotómica	PIB
5	Cerrada politómica	Crecimiento económico

Nota. Bogantes, 2024.

Tabla 4

Desglose de la entrevista aplicada a negocios del cantón central de Alajuela

Ítem	Naturaleza	Reactivo
1	Abierta	Contribución al PIB
2	Abierta	Crecimiento económico local

Nota. Bogantes, 2024.

Definición operacional

Las pequeñas y medianas empresas han aportado en la comunidad donde se encuentren sobre todo en el área económica. Por lo tanto, el cuestionario se realiza con el fin de estudiar esta variable y obtener datos sobre sus aportes al cantón. Los indicadores específicos utilizados para la operacionalización de esta variable, por medio del cuestionario aplicado a los ciudadanos del cantón central de Alajuela y la entrevista aplicada a administradores o propietarios de negocios en Alajuela, son los siguientes:

Tabla 5

Desglose del cuestionario aplicado a la muestra de los ciudadanos del cantón central de Alajuela

Ítem	Indicador
4	Nominal
5	Nominal

Nota. Bogantes, 2024.

Tabla 6

Desglose de la entrevista aplicada a la muestra de los negocios del cantón central de Alajuela

Ítem	Indicador
1	Razón
2	Razón

Nota. Bogantes, 2024.

Segunda variable: impacto de las pymes en generación de empleo.

Definición conceptual

El papel de las pequeñas y medianas empresas (Pymes) será protagonista, pues son las principales generadoras de empleo y la fuente de innovación más importante en las nuevas tendencias de consumo (Ortiz, 2023, p. 1).

Definición instrumental

La segunda variable del proyecto es evaluada por el cuestionario que se aplica a los ciudadanos del cantón central de Alajuela, mediante interrogantes respecto a si las pymes son fundamentales para el crecimiento económico. Además, se utiliza la entrevista a propietarios de negocios para determinar el papel de las pymes en contribución al PIB y al crecimiento y desarrollo económico local. Estos instrumentos ayudarán a indagar en el primer objetivo planteado, el cual será estudiado por medio de los siguientes ítems:

Tabla 7

Desglose del cuestionario aplicado a ciudadanos del cantón central de Alajuela

Ítem	Naturaleza	Reactivo
1	Cerrada dicotómica	Sexo
3	Cerrada polinómica	Escolaridad
6	Cerrada dicotómica	Empleo
7	Cerrada polinómica	Sector económico

Nota. Bogantes, 2024.

Tabla 8

Desglose de la entrevista aplicada a negocios del cantón central de Alajuela

Ítem	Naturaleza	Reactivo
3	Abierta	Generación de empleo
4	Abierta	Sector empresarial

Nota. Bogantes, 2024.

Definición operacional

La segunda variable se estudia con el objetivo de conocer los efectos que genera las pymes en la generación de empleo. Para efectos de los indicadores específicos de esta variable, se recurre al uso de los siguientes indicadores tanto en la encuesta hacia los ciudadanos de Alajuela como la entrevista a los propietarios o administradores de negocios en Alajuela:

Tabla 9

Desglose del cuestionario aplicado a la muestra de los ciudadanos del cantón central de Alajuela

Ítem	Naturaleza	Indicador
1	Cerrada dicotómica	Nominal
3	Cerrada politómica	Nominal
6	Cerrada dicotómica	Nominal
7	Cerrada politómica	Nominal

Nota. Bogantes, 2024.

Tabla 10

Desglose de la entrevista aplicada a la muestra de los negocios del cantón central de Alajuela

Ítem	Naturaleza	Indicador
3	Abierta	Razón
4	Abierta	Razón

Nota. Bogantes, 2024.

Tercera variable: nivel de satisfacción de los consumidores

Definición conceptual

El índice de confianza del consumidor se ha mantenido estable y muestra que las percepciones sobre la situación económica personal y las posibilidades de compra son moderadas. Sugiere un nivel de satisfacción general que oscila en torno a 42 puntos, donde un valor de 50 indica equilibrio entre percepciones positivas y negativa (Banco de México, 2023, p. 5).

Definición instrumental

Al igual que para las otras variables, esta unidad de estudio es evaluada por medio del cuestionario a los ciudadanos, el cual consta de una serie de preguntas sobre la satisfacción de las pymes con sus productos o atención al cliente. Por otro lado, se evalúa mediante la entrevista aplicada a los negocios, con una serie de preguntas para determinar aspectos como atención del cliente o calidad de productos ofrecidos por las pymes.

Tabla 11

Desglose del cuestionario aplicado a ciudadanos del cantón central de Alajuela

Ítem	Naturaleza	Reactivo
2	Cerrada politómica	Edad
8	Cerrada politómica	Atención al cliente
9	Cerrada politómica de escala tipo Likert	Calidad de productos

Nota. Bogantes, 2024.

Tabla 12

Desglose de la entrevista aplicada a negocios del cantón central de Alajuela

Ítem	Naturaleza	Reactivo
5	Abierta	Nivel de satisfacción
6	Abierta	Atención del cliente

Nota. Bogantes, 2024.

Definición operacional

La tercera variable se estudia con el objetivo de conocer la satisfacción de los productos ofrecidos y atención a la cliente brindada por las pymes, las cuales se distribuyen todo el cantón y la mayoría de las personas se relacionan con estas. Por lo tanto, se desea conocer qué tan satisfecha esta la población. Para los indicadores específicos de esta variable,

se recurre al uso de los siguientes indicadores tanto en la encuesta hacia los ciudadanos de Alajuela como la entrevista a los propietarios o administradores de negocios en Alajuela:

Tabla 13

Desglose del cuestionario aplicado a la muestra de los ciudadanos del cantón central de Alajuela

Ítem	Naturaleza	Indicador
2	Cerrada politómica	Nominal
8	Cerrada politómica	Nominal
9	Cerrada politómica de escala tipo Likert	Nominal

Nota. Bogantes, 2024.

Tabla 14

Desglose de la entrevista aplicada a la muestra de los negocios del cantón central de Alajuela

Ítem	Naturaleza	Indicador
5	Abierta	Razón
6	Abierta	Razón

Nota. Bogantes, 2024.

CAPITULO IV: Análisis e interpretación de resultados

Análisis e interpretación de resultados

En el presente capítulo se muestran los resultados obtenidos a partir de la aplicación de los instrumentos de campo. Se recolecta la información mediante una encuesta dirigida a trecientas ochenta y cuatro personas que residen en el cantón central de Alajuela, además de la aplicación de una entrevista dirigida a diferentes negocios de la misma zona, con el fin de explicar el aporte que cada pregunta ofrece al presente estudio.

El capítulo consta de la presentación de los análisis y la interpretación de cada variable de estudio mencionada, las cuales se muestran de acuerdo con los resultados obtenidos por medio del cuestionario. Se muestran los gráficos de cada pregunta realizada y se explican sus implicaciones como parte de la investigación.

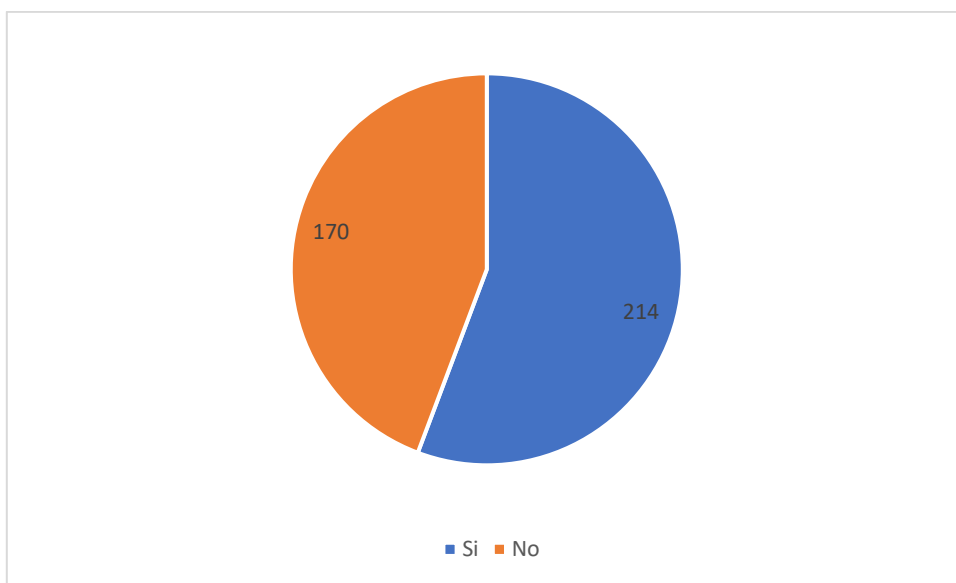
Instrumento de la encuesta

Análisis de la primera variable de la encuesta: Aporte de la pequeñas y medianas empresas al PIB

A continuación, se presentan los resultados de la primera variable correspondiente a el aporte de las pymes al PIB. El principal objetivo con las preguntas realizadas es determinar el papel de las pymes en contribución al PIB y al crecimiento y desarrollo económico local. En los siguientes gráficos, se detallan los análisis correspondientes de la muestra de los instrumentos.

Figura 1

Nivel de representación de las pymes de más del 50% del PIB en el cantón central de Alajuela



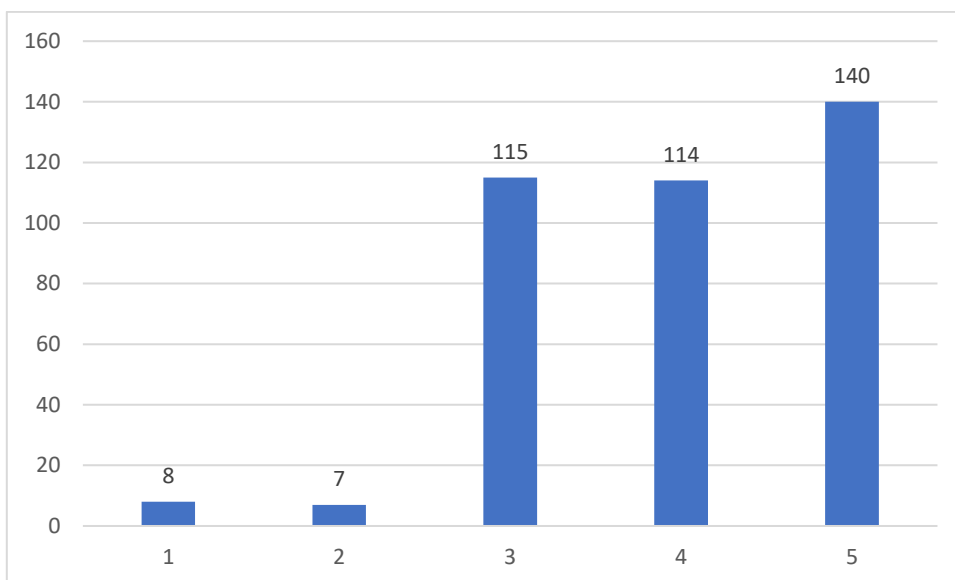
Nota. El gráfico representa mas del 50% del PIB en el cantón de Alajuela.

En la figura anterior, se señala que 214 personas (una mayoría) creen que las pymes representan más del 50% del PIB local, mientras que 170 personas opinan lo contrario. Estos datos sugieren una percepción generalizada sobre la relevancia económica de las pymes en la región, aunque no un consenso absoluto.

Las pymes son clave para el Producto Interno Bruto (PIB) porque aportan una proporción significativa de la producción económica en muchos países. Al generar bienes y servicios, contribuyen directamente al crecimiento del PIB. Además, su flexibilidad y capacidad para adaptarse rápidamente a las demandas del mercado les permite innovar y satisfacer nichos específicos, impulsando el dinamismo económico.

Figura 2

Nivel del papel de las pymes con el crecimiento económico del cantón central de Alajuela



Nota. El gráfico representa el papel de las pymes con el crecimiento económico del cantón.

Los resultados de la encuesta muestran que la mayoría de los participantes perciben un papel significativo de las pequeñas y medianas empresas (Pymes) en el crecimiento económico del cantón de Alajuela. Las opciones de mayor importancia, 4 y 5, acumulan la mayor cantidad de respuestas, con 114 y 140 personas respectivamente. Estas sugieren una fuerte percepción positiva hacia el impacto de las Pymes en la economía local y destacan su papel como motor de desarrollo y creación de empleo.

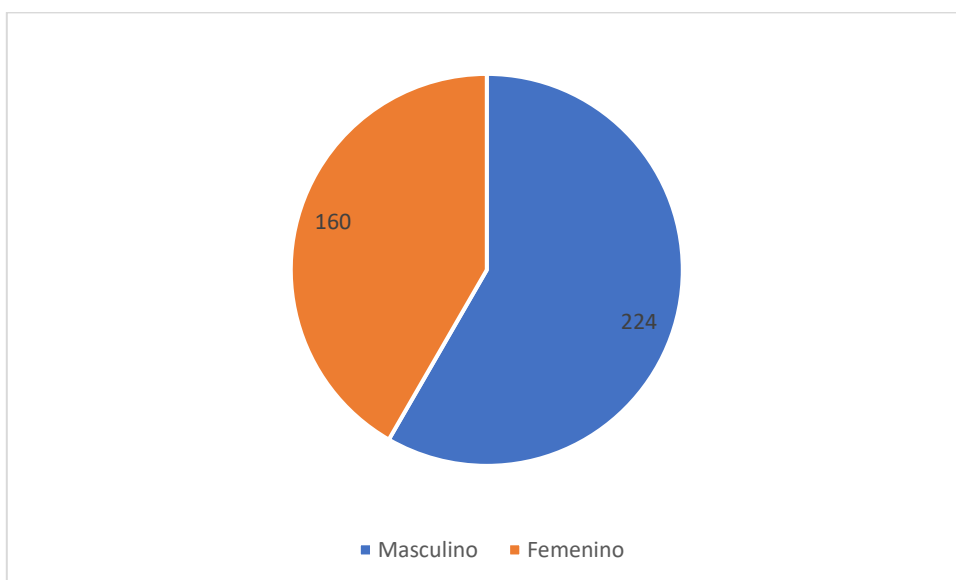
Por otro lado, las respuestas de menor importancia, 1 y 2, fueron menos comunes, con solo 8 y 7 personas, respectivamente. Estas indican que una minoría de los participantes considera que las Pymes tienen un impacto limitado en el crecimiento económico. En general, los resultados sugieren un consenso favorable hacia el rol de las Pymes y reflejan su relevancia en la economía del cantón, según la percepción de la comunidad encuestada.

Análisis de la segunda variable de la encuesta: impacto de las pymes en generación de empleo

Seguidamente, se precisan los resultados para la segunda variable. El objetivo es determinar los factores que influyen en el impacto de las pymes en la generación de empleo. Los resultados se presentan en los siguientes gráficos con los análisis respectivos.

Figura 3

Sexo de las personas encuestadas

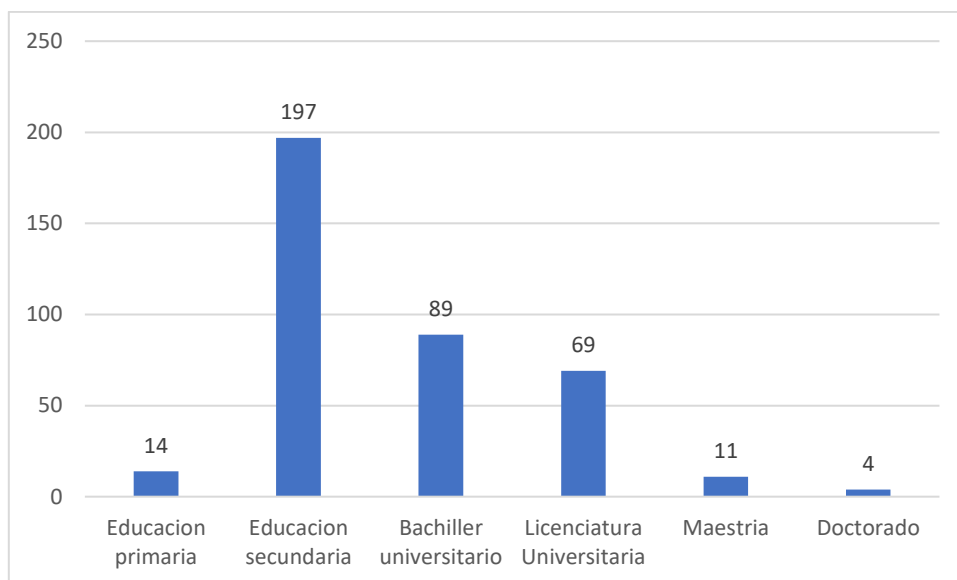


Nota. El gráfico representa el sexo de los encuestados.

En la figura 3 se muestra la distribución de los encuestados por sexo. De acuerdo con los datos, hay 160 personas mujeres y 224 hombres. Este análisis de sexo es esencial para entender mejor el perfil de la muestra, ya que permite evaluar si hay una representación equitativa o si hay una inclinación hacia un género en particular.

Figura 4

Nivel educativo

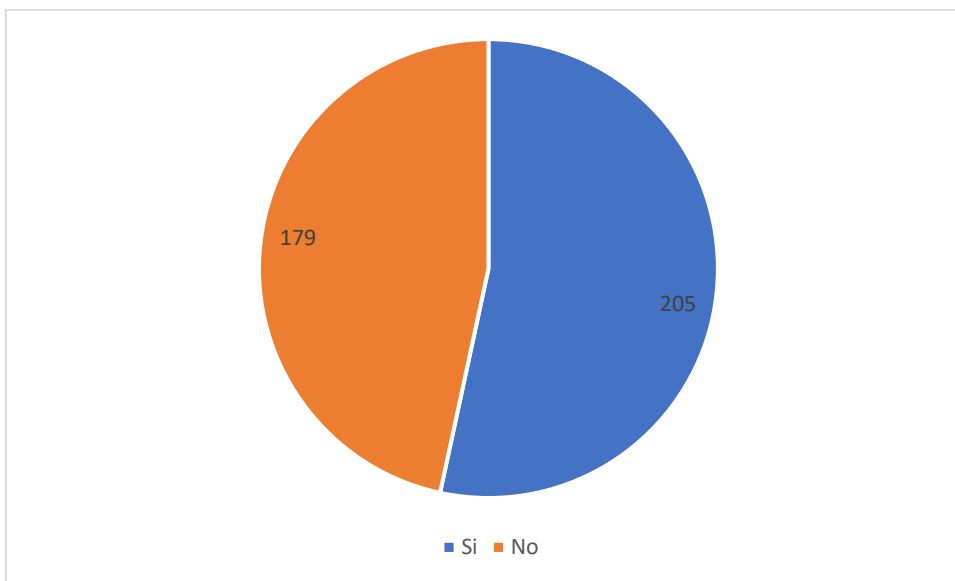


Nota. El gráfico representa el nivel educativo de los encuestados.

En la figura anterior se señala el nivel educativo de las 384 personas encuestadas. 14 personas solo tienen educación primaria; 197 poseen educación secundaria; 89 indican que poseen un bachiller universitario, 69 indican que poseen una licenciatura universitaria, 11 poseen una maestría y, por último, 4 personas tienen un doctorado.

Figura 5

Pymes principales generadoras de empleo

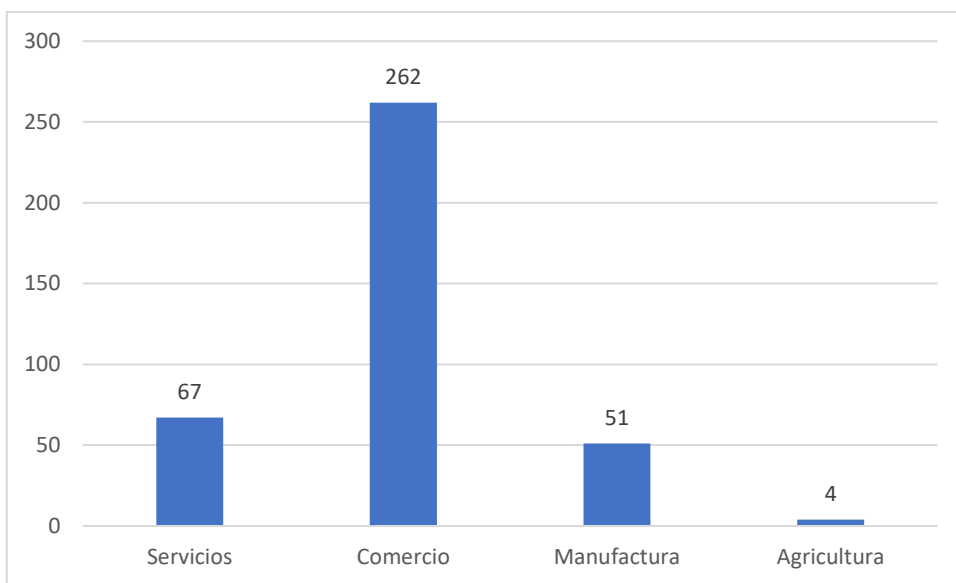


Nota. El gráfico representa la opinión sobre las pymes son las principales generadoras de empleo.

En la figura 5, se muestran los resultados a la pregunta sobre si las Pymes son consideradas los principales generadores de empleo en el cantón de Alajuela. De acuerdo con los datos, 179 personas opinan que las pymes no son la principal fuente de empleo en el cantón, mientras que 205 personas opinan lo contrario, es decir, que sí son las generadoras de empleo más importantes.

Figura 6

Sector que más genera empleo en el cantón



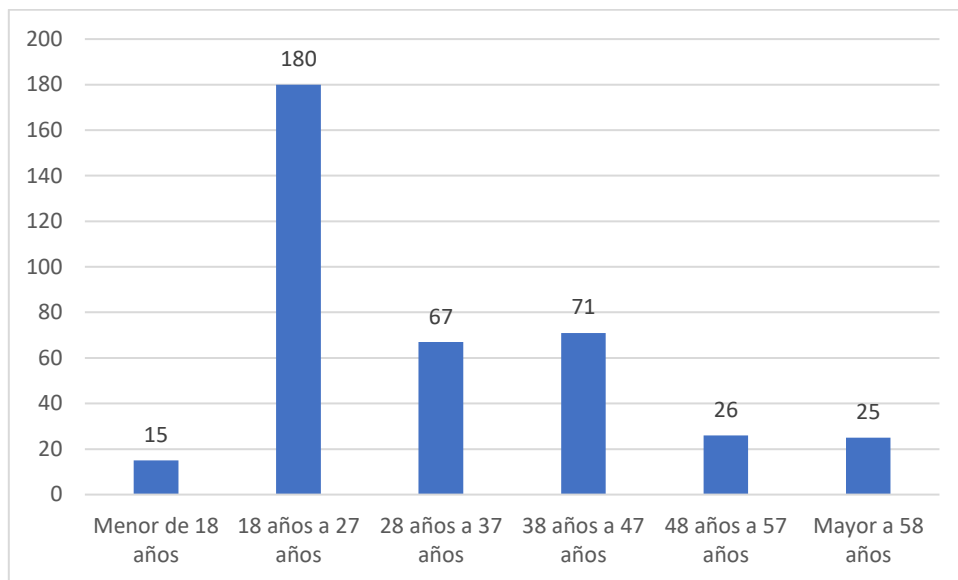
Nota. El gráfico representa el sector que más genera empleo.

En la figura anterior se muestran los resultados sobre el sector de las Pymes que más empleo genera en el cantón central de Alajuela. Se observa que 262 personas opinan que corresponde al sector de comercio; 67 personas creen que es el sector de servicios; 51 personas que es el sector de manufactura y 4 que es el sector de agricultura. Los datos revelan la tendencia a que cada sector se perciba como el principal generador de empleo.

Análisis de la tercera variable de la encuesta: nivel de satisfacción de los consumidores

Figura 7

Rango de edad

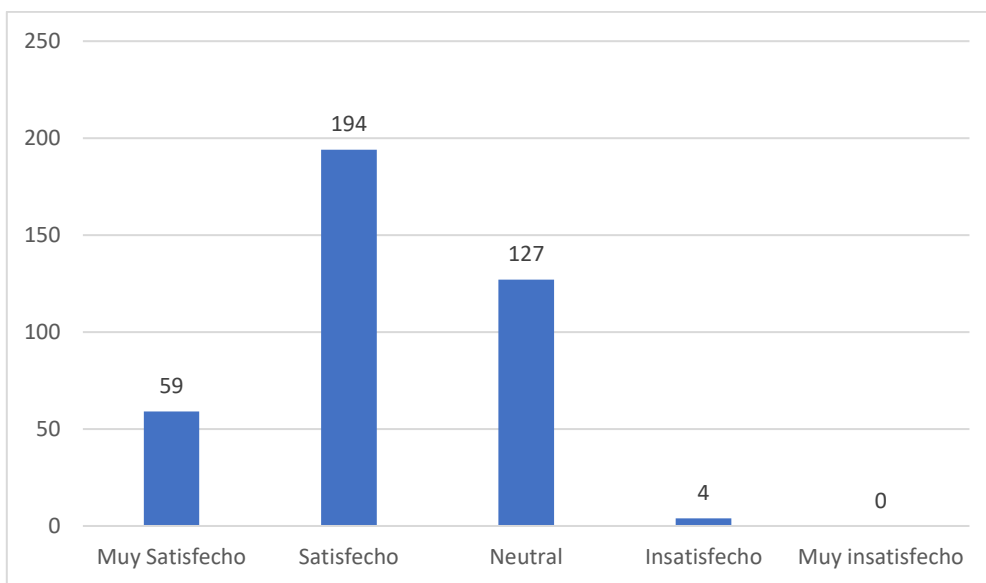


Nota. El gráfico representa el rango de edad de los encuestados.

En la figura anterior, se observan los rangos de edad de los encuestados. Se observa que hay 15 personas menores de 18 años; 180 en el rango de 18 a 27 años; 67 están en el rango de 28 a 37 años; 71 en el rango de 38 años a 47; 26 personas están en el rango de 48 a 57 años de edad y, por último, hay 25 personas que son mayores de 58 años. La altura de cada barra indica el número de encuestados dentro de ese grupo. Los rangos con barras más altas indican los grupos etarios con mayor representación en la encuesta.

Figura 8

Satisfacción en el servicio al cliente

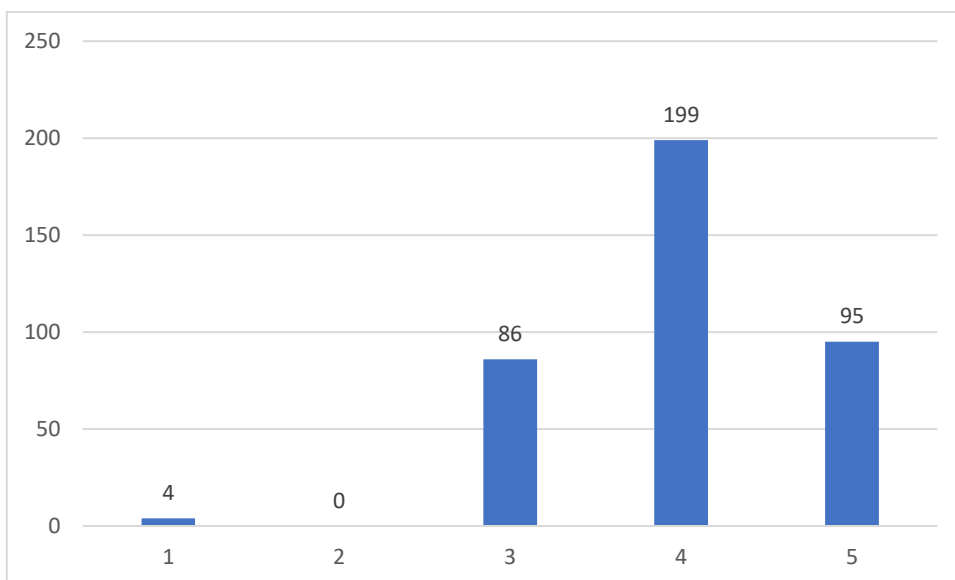


Nota. El gráfico representa el nivel de satisfacción de la atención al cliente de las pymes.

En función de la figura anterior se logra interpretar como los encuestados califican su satisfacción con la atención al cliente de las Pymes en Alajuela, 59 personas indican que se sienten muy satisfecho con la atención ofrecida, 194 personas se sienten satisfechas, 127 tienen un pensamiento neutral sobre la satisfacción de la atención del cliente y hay 4 personas que opinan que están insatisfechas con el servicio al cliente ofrecido y por ultimo mencionar que ninguna persona se siente muy insatisfecha con la atención de las pymes.

Figura 9

Satisfacción en los productos y servicios ofrecidos



Nota. El gráfico representa el nivel de satisfacción de los productos y servicios de las pymes.

La figura anterior contiene una escala de 1 a 5 para medir la satisfacción con la calidad de productos y servicios de las pymes en Alajuela. Se observa que 4 personas no se sienten nada satisfechas con productos o servicios ofrecidos, 86 personas se sienten neutral, 199 personas opinan que se sienten satisfechos y 95 están muy satisfechos con los servicios y productos ofrecidos por las pymes.

Instrumento de la entrevista

Análisis de la primera variable de la encuesta: aporte de la pequeñas y medianas empresas al PIB.

Pregunta 1

Desde su punto de vista, ¿qué papel juegan las pequeñas y medianas empresas (PYMES) en la economía del cantón de Alajuela, en términos de su contribución al PIB?

Son un motor de la economía del cantón de Alajuela, ya que aportan al Producto Interno Bruto (PIB) y generan empleo. También ayudan a diversificar la economía, Fomentan la innovación y la competencia. Ayudan a distribuir la riqueza equitativamente, Promueven mercados competitivos. (Anexo 1, 2024, p.1)

No tengo datos reales, creo que entre un 30 y 40 % aportan al PIB, esto sin duda juegan un papel muy importante en el PIB de Alajuela, ya que los ingresos obtenidos por todos los sectores que pertenecen a las pymes suman un gran porcentaje, además de los impuestos generados por las ventas y patentes, y sin dejar a un lado la generación de oportunidades y empleos (Anexo 2, 2024, p.1)

Ambas respuestas resaltan la importancia de las pymes en la economía del cantón de Alajuela y destacan su rol en la generación de empleo y su contribución significativa al Producto Interno Bruto (PIB). La primera persona se centra en el impacto cualitativo de las pymes al señalar cómo impulsan la innovación, promueven mercados competitivos y ayudan a distribuir la riqueza de manera más equitativa.

La segunda persona, aunque sin datos precisos, estima que las pymes aportan entre un 30% y 40% al PIB del cantón y añade que, además de generar empleos, también contribuyen a la economía mediante impuestos y patentes. En conjunto, ambas respuestas coinciden en que las pymes son un pilar fundamental para el crecimiento y diversificación económica de Alajuela.

Pregunta 2

Según su opinión, ¿de qué manera el desarrollo de las PYMES en el cantón de Alajuela ha impactado el crecimiento económico local en los últimos años?

Ayudan en la reactivación económica del Cantón de Alajuela, ya que han impactado positivamente en el crecimiento económico local (Anexo 1, 2024, p.1).

Soy Colombiano y llevo 18 años viviendo en Alajuela y es notable la cantidad de nuevos emprendimientos que llegan a convertirse en Pymes. Como emprendedor y empresario puedo ver el impacto que generamos en la economía, y considero que son muchos los sectores donde las Pymes se desarrollan, además fomentan la

innovación y el desarrollo nuevos productos, búsqueda de oportunidades, empleo, fomenta el turismo en zonas rurales, e impactan a las comunidades, como en el caso de Grecia, que está creciendo mucho con las nuevas zonas industriales la cual van a generar más empleos y más emprendimientos (Anexo 2, 2024, p.2).

Ambas respuestas destacan el papel positivo de las pymes en el crecimiento económico de Alajuela, aunque con diferentes enfoques. La primera respuesta ofrece una visión breve y general, al señalar que las pymes contribuyen a la reactivación económica del cantón y su impacto positivo en el crecimiento local.

La segunda respuesta, en cambio, es más detallada y personal. Menciona cómo las pymes fomentan la innovación, generan empleos y promueven el turismo en zonas rurales, además de su contribución en comunidades como Grecia, donde el desarrollo industrial está impulsando nuevos emprendimientos. En conjunto, ambas respuestas coinciden en que las pymes son un factor clave en la revitalización y diversificación de la economía local.

Pregunta 3

¿Cuáles factores considera usted que han influido en el impacto de las PYMES sobre la generación de empleo en el cantón Alajuela?

Los factores pueden ser tener una buena aplicación financiera, también un buen marketing, una buena experiencia con el cliente, y una buena estructura de gestión (Anexo 1, 2024, p.1).

Los factores como el acceso a financiamiento, oportunidades de negocio en algunos sectores, el entorno económico (Anexo 2, 2024, p.2).

Ambas respuestas señalan factores esenciales para que las pymes en Alajuela generen empleo de manera efectiva. La primera destaca elementos internos de la gestión empresarial, como una buena estructura financiera, estrategias de marketing, experiencia con el cliente y una sólida estructura de gestión.

La segunda respuesta, en cambio, se enfoca en factores externos, mencionando el acceso a financiamiento, las oportunidades de negocio en ciertos sectores y el entorno económico. En conjunto, ambas respuestas sugieren que tanto la gestión interna como el

contexto económico son fundamentales para que las pymes impulsen la creación de empleo en la región.

Pregunta 4

¿Cuáles sectores empresariales de las PYMES cree usted que han tenido mayor impacto en la generación de empleo en el cantón?

Sectores que pueden ser impactados puede ser de servicios, de comercio, de industria y de TI. (Anexo 1, 2024, p.1)

Sectores agroindustriales, turismo, construcción, comercio minorista, logística. (Anexo 2, 2024, p.2)

Ambas respuestas destacan los sectores empresariales de las pymes que tienen un impacto significativo en la generación de empleo en el cantón de Alajuela, aunque con algunas diferencias. La primera respuesta menciona sectores amplios como servicios, comercio, industria y tecnología de la información (TI), la cuales son áreas de crecimiento moderno.

La segunda respuesta, en cambio, se enfoca en sectores específicos como agroindustria, turismo, construcción, comercio minorista y logística, y subraya la diversidad y expansión de sectores tradicionales y de apoyo logístico. En conjunto, las respuestas sugieren que tanto los sectores modernos como los tradicionales contribuyen a la generación de empleo en la región.

Pregunta 5

¿Cómo describiría usted el nivel de satisfacción general con los productos y servicios ofrecidos por las pequeñas y medianas empresas (PYMES) en el Cantón de Alajuela?

Existe un nivel de satisfacción alto en los productos y servicios ofrecidos por las Pymes ya que lo perciben como agradable y familiar (Anexo 1, 2024, p.1).

Creo que en general bien, ya que podemos encontrar todos los productos y servicios para el desarrollo de muchas actividades, ya sean empresariales o personales (Anexo 2, 2024, p.2).

Ambas respuestas coinciden en que hay una percepción general positiva sobre los productos y servicios de las pymes en el cantón de Alajuela. La primera respuesta destaca un nivel de satisfacción alto, subraya que los consumidores perciben estos productos y servicios como "agradables y familiares," lo que sugiere una conexión emocional y de confianza con las pymes.

La segunda respuesta también indica una satisfacción general. Menciona que las pymes ofrecen una amplia variedad de productos y servicios útiles tanto para actividades empresariales como personales. En conjunto, ambas respuestas reflejan una valoración favorable hacia las pymes por su capacidad de satisfacer diversas necesidades de los consumidores.

Pregunta 6

¿Qué aspectos de la atención al cliente o calidad de los productos ofrecidos por las PYMES en Alajuela considera usted que podrían mejorarse para aumentar su satisfacción como consumidor?

Algunos aspectos a son: tener mayor variedad de productos en el inventario, mas capacitaciones en servicio al cliente y mejora continua en todo lo que ofrecen y las instalaciones donde se encuentran ubicados (Anexo 1, 2024, p.1).

Es una pregunta muy amplia, no conozco todos los sectores, ni productos, pero como consumidor diría que el aspecto a mejorar en la atención al cliente es la rapidez con que se solucionan los problemas de los clientes. Aunque en las Pymes, al ser más pequeñas, tenemos menos procesos burocráticos para solucionar los problemas a nuestros clientes. Con respecto a los productos, creo que la innovación y la constante mejora sería el factor a mejorar (Anexo 2, 2024, p.2).

Ambas respuestas destacan áreas clave para mejorar la satisfacción del consumidor con las pymes en Alajuela, aunque abordan diferentes aspectos. La primera respuesta sugiere que las pymes podrían mejorar ofreciendo una mayor variedad de productos en el inventario, enfocándose en la capacitación del personal en servicio al cliente y en la mejora continua de los productos y las instalaciones.

Por otro lado, la segunda respuesta se centra más en la rapidez en la resolución de problemas y destaca que, aunque las pymes son más ágiles debido a su tamaño, siempre se puede mejorar la eficiencia en la atención. Además, menciona que la innovación y la mejora constante de los productos son factores clave. En conjunto, ambas respuestas sugieren que tanto la atención al cliente como la calidad y variedad de los productos requieren atención para seguir mejorando la satisfacción del consumidor.

CAPITULO V: Conclusiones y recomendaciones

Conclusiones

El desarrollo económico de las pequeñas y medianas empresas (Pymes) en el cantón central de Alajuela entre 2020 y 2024 ha sido un factor clave para el crecimiento y diversificación de la economía local. Durante este periodo, las pymes han demostrado ser una fuente significativa de empleo y un motor importante para la economía de la región. Sin embargo, estas empresas han enfrentado varios retos, entre los que destacan el impacto de la pandemia de covid-19, la falta de acceso a financiamiento adecuado y limitaciones en términos de capacitación y tecnología. A pesar de estos desafíos, muchas pymes han mostrado resiliencia, adaptándose a nuevas formas de comercio y aprovechando las oportunidades de digitalización, lo cual les ha permitido mantener su operación y, en algunos casos, incluso expandirse.

El impacto económico de las pymes en Alajuela ha sido notable en la creación de empleos y en la diversificación de la oferta de productos y servicios. Sin embargo, el crecimiento sostenido de estas empresas aún enfrenta barreras estructurales que limitan su potencial. En este sentido, es esencial que las políticas públicas se orienten a fortalecer el acceso a recursos financieros, capacitación y tecnología para las pymes, con el fin de potenciar su desarrollo y contribuir de forma más amplia al crecimiento económico del cantón. A largo plazo, la inversión en el desarrollo de estas empresas podría resultar en una

economía local más resiliente, diversificada y menos dependiente de los ciclos económicos externos.

Primera variable: Aporte de la pequeñas y medianas empresas al PIB.

Conclusión uno

Los resultados indican que la percepción predominante es que las pymes contribuyen significativamente al PIB local en la región, lo cual resalta su papel central en la economía. Aunque no existe un consenso absoluto, la mayoría de las personas reconoce el impacto económico favorable de estas empresas en la producción y el empleo. Este subraya la importancia de fortalecer las pymes como actores clave para el crecimiento y dinamismo económico, dado su potencial para innovar y adaptarse a las fluctuaciones del mercado.

Conclusión dos

Se puede concluir que las pymes desempeñan un papel fundamental en el crecimiento económico del cantón, al ser una fuente constante de empleo y al diversificar la economía local. Su capacidad para adaptarse rápidamente a los cambios en el mercado y para innovar en sus procesos y productos contribuye a mantener un entorno económico dinámico. Además, las pymes impulsan el desarrollo de otros sectores mediante la creación de cadenas de suministro locales y el fomento de la economía circular, lo cual fortalece el tejido empresarial de la región y sienta las bases para un crecimiento sostenible y menos dependiente de factores externos.

Segunda variable: Impacto de las pymes en generación de empleo.

Conclusión tres

Las pymes en el cantón han sido una fuente significativa de generación de empleo, especialmente en sectores de servicios, comercio y manufactura, al ofrecer oportunidades de trabajo a nivel local y contribuir a la reducción del desempleo. Debido a su flexibilidad, estas empresas pueden adaptarse a las necesidades de la comunidad, brindar empleos accesibles y,

en muchos casos, promover el desarrollo de habilidades en los trabajadores, lo cual fortalece el capital humano de la región.

Conclusión cuatro

Las pymes también desempeñan un papel esencial en la creación de empleos inclusivos, ya que suelen contratar personal de diferentes niveles educativos y con distintas habilidades, lo cual permite que más personas accedan al mercado laboral. Esta inclusión laboral ayuda a reducir desigualdades y fomenta la cohesión social en el cantón, ya que brinda oportunidades de desarrollo económico a poblaciones que, de otro modo, podrían enfrentar barreras para encontrar empleo en empresas de mayor tamaño.

Tercera variable: nivel de satisfacción de los consumidores

Conclusión cinco

De acuerdo con lo expuesto en la investigación, los consumidores en Alajuela muestran un alto nivel de satisfacción con la atención ofrecida por las pymes y destacan la cercanía y trato personalizado que reciben. Este enfoque más cercano permite que los clientes se sientan valorados y escuchados, lo cual contribuye a la lealtad hacia los negocios locales y a una percepción positiva de las empresas de la región.

Conclusión seis

Finalmente, se puede concluir que muchos consumidores también valoran la disposición de las pymes en Alajuela para ofrecer soluciones rápidas y personalizadas ante cualquier inconveniente, lo cual refuerza su confianza en estos negocios. Esta atención cercana y la facilidad para resolver problemas generan una experiencia positiva que diferencia a las pymes de empresas más grandes, promueve una conexión emocional y aumenta la probabilidad de que los clientes regresen y recomienden los servicios a otros.

Recomendaciones

Primera variable: aporte de las pequeñas y medianas empresas al PIB

Recomendación uno

Se recomienda que las pymes inviertan en mejorar sus competencias digitales y en adoptar tecnologías que optimicen sus procesos, para así responder con mayor agilidad a las demandas del mercado y aumentar su competitividad. Esta inversión les permitirá no solo innovar en sus productos y servicios, sino también expandir su alcance a nuevos clientes y consolidar su posición en la economía local.

Recomendación dos

Se aconseja a las pymes fortalecer su enfoque en la satisfacción del cliente mediante la implementación de canales de comunicación efectivos y un servicio al cliente de alta calidad. Este incluye recibir y analizar comentarios de los consumidores para mejorar continuamente sus productos y servicios, y asegurar que estos se adapten a las necesidades y expectativas del mercado. Al priorizar la experiencia del cliente, las pymes pueden generar lealtad y posicionarse de manera competitiva en la región.

Segunda variable: Impacto de las pymes en generación de empleo.

Recomendación tres

Una recomendación para las pymes sería que continúen fortaleciendo su capacidad de adaptación a las necesidades locales, no solo ofreciendo empleos, sino también implementando programas de capacitación y desarrollo profesional para sus empleados. Estas estrategias les permitirán mejorar las habilidades de su fuerza laboral, aumentar la productividad y fomentar una cultura de crecimiento constante. Al invertir en el desarrollo del capital humano, las pymes pueden mejorar su competitividad y contribuir aún más al dinamismo económico del cantón.

Recomendación cuatro

Se sugiere a las pymes sería que sigan promoviendo la inclusión laboral, implementando políticas de diversidad y equidad que aseguren que personas de diferentes perfiles educativos y habilidades tengan acceso a oportunidades dentro de la empresa. Además, podrían establecer alianzas con instituciones educativas y organizaciones comunitarias para facilitar la inserción laboral de grupos vulnerables, fortalecer su impacto positivo en la cohesión social y contribuir al desarrollo económico inclusivo del cantón.

Tercera variable: nivel de satisfacción de los consumidores

Recomendación cinco

Se recomienda a las pymes que continúen fortaleciendo su enfoque en el trato personalizado y la cercanía con los clientes, implementando sistemas que faciliten la retroalimentación directa y mejoren aún más la experiencia del consumidor. Invertir en la formación continua del personal en habilidades de atención al cliente y empatía permitirá reforzar la lealtad de los clientes y mejorar la reputación de las pymes, además de asegurar un crecimiento sostenido y una mayor preferencia en el mercado local.

Recomendación seis

Se sugiere a las pymes que sigan promoviendo la agilidad y personalización en la resolución de problemas, asegurándose de que su equipo esté bien capacitado para manejar situaciones imprevistas con eficacia y empatía. Establecer protocolos claros para la atención de inconvenientes y garantizar una comunicación fluida con los clientes fortalecerá aún más la relación con ellos, aumenta la probabilidad de fidelización y recomendación, lo cual es clave para el crecimiento a largo plazo de las pymes.

Anexos

Anexo 1

Administrador de eventos sueños y sonrisas

Nombre: Ingrid Morera Fallas

Día: 06-11-2024

Desde su punto de vista, ¿qué papel juegan las pequeñas y medianas empresas (PYMES) en la economía del Cantón de Alajuela, en términos de su contribución al PIB?

Son un motor de la economía del cantón de Alajuela, ya que aportan al Producto Interno Bruto (PIB) y generan empleo, también ayudan a diversificar la economía, Fomentan la innovación y la competencia. Ayudan a distribuir la riqueza equitativamente, promueven mercados competitivos.

Según su opinión, ¿de qué manera el desarrollo de las PYMES en el Cantón de Alajuela ha impactado el crecimiento económico local en los últimos años?

Ayudan en la reactivación económica del Cantón de Alajuela, ya que han impactado positivamente en el crecimiento económico local.

¿Cuáles factores considera usted que han influido en el impacto de las PYMES sobre la generación de empleo en el cantón Alajuela?

Los factores pueden ser:

- Buena planificación financiera
- Un buen marketing
- Una buena experiencia con el cliente
- Una buena estructura de gestión

¿Cuáles sectores empresariales de las PYMES cree usted que han tenido mayor impacto en la generación de empleo en el cantón?

Sectores impactados pueden ser

- De servicios
- De Comercio
- De Industria
- De TI

¿Cómo describiría usted el nivel de satisfacción general con los productos y servicios ofrecidos por las pequeñas y medianas empresas (PYMES) en el Cantón de Alajuela?

Existe un nivel de satisfacción alto en los productos y servicios ofrecidos por las Pymes ya que lo perciben como agradable y familiar.

¿Qué aspectos de la atención al cliente o calidad de los productos ofrecidos por las PYMES en Alajuela considera usted que podrían mejorarse para aumentar su satisfacción como consumidor?

- Tener mayor variedad de productos en el inventario
- Mas capacitaciones en servicio al cliente.
- Mejora continua en todo lo que ofrecen y las instalaciones donde se encuentran ubicados.

Anexo 2

Propietario de zapatería Zitio

Nombre: Víctor Betancourt Durango

Día: 10-11-2024

Desde su punto de vista, ¿qué papel juegan las pequeñas y medianas empresas (PYMES) en la economía del Cantón de Alajuela, en términos de su contribución al PIB?

No tengo datos reales, creo que entre un 30 y 40 % aportan al PIB, esto sin duda juegan un papel muy importante en el PIB de Alajuela, ya que los ingresos obtenidos por todos los sectores que pertenecen a las pymes suman un gran porcentaje, además de los impuestos generados por las ventas y patentes, y sin dejar a un lado la generación de oportunidades y empleos.

Según su opinión, ¿de qué manera el desarrollo de las PYMES en el Cantón de Alajuela ha impactado el crecimiento económico local en los últimos años?

Soy Colombiano y llevo 18 años viviendo en Alajuela y es notable la cantidad de nuevos emprendimientos que llegan a convertirse en Pymes, como emprendedor y empresario puedo ver el impacto que generamos en la economía, considerando que son mucho los sectores donde las Pymes se desarrollan. Además, fomentan la innovación y el desarrollo nuevos productos, búsqueda de oportunidades, empleo, fomenta el turismo en zonas rurales, e impactan a las comunidades, como en el caso de Grecia, que está creciendo mucho con las nuevas zonas industriales la cual van a generar más empleos y más emprendimientos.

¿Cuáles factores considera usted que han influido en el impacto de las PYMES sobre la generación de empleo en el cantón Alajuela?

Los factores como el acceso a financiamiento, oportunidades de negocio en algunos sectores, el entorno económico.

¿Cuáles sectores empresariales de las PYMES cree usted que han tenido mayor impacto en la generación de empleo en el cantón?

Sectores agroindustriales, turismo, construcción, comercio minorista, logística.

¿Cómo describiría usted el nivel de satisfacción general con los productos y servicios ofrecidos por las pequeñas y medianas empresas (PYMES) en el Cantón de Alajuela?

Creo que en general bien, ya que podemos encontrar todos los productos y servicios para el desarrollo de muchas actividades, ya sean empresariales o personales.

¿Qué aspectos de la atención al cliente o calidad de los productos ofrecidos por las PYMES en Alajuela considera usted que podrían mejorarse para aumentar su satisfacción como consumidor?

Es una pregunta muy amplia, no conozco todos los sectores, ni productos, pero como consumidor diría que el aspecto a mejorar en la atención al cliente es la rapidez con que se solucionan los problemas de los clientes. Aunque en las Pymes, al ser más pequeñas, tenemos menos procesos burocráticos para solucionar los problemas a nuestros clientes, con respecto a los productos, creo que la innovación y la constante mejora sería el factor a mejorar.

Anexo 3

Autorización de uso para repositorio el institucional

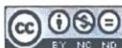
AUTORIZACIÓN DE USO PARA EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL

Nombre del o los estudiantes: Isaac Joel Bogantes Mokeru, cédula de identidad número: 208220562, hago constar por medio de esta carta que entregaré el documento original de Trabajo Final de Graduación, luego de realizar la defensa, aprobado por la dirección de carrera, tutor y lector asignado, el cual posee el título de:

Análisis del impacto del desarrollo económico de las pequeñas y medianas empresas (Pyme) en el cantón central de Alajuela, durante el período 2020 al 2024.

Declaro que el documento de Trabajo Final de Graduación es una obra original e inédita que ha respetado todo lo preceptuado por las leyes penales, así como la Ley de Derecho de Autor y Derecho Conexos.

El documento de Trabajo Final de Graduación estará almacenado en el repositorio institucional UIA, bajo la licencia internacional, **Creative Commons, Reconocimiento-NoComercial-SinObraDerivada. CC: BY-NC-ND.**



Autorizo que sea de acceso público bajo la licencia anterior.

No Autorizo que sea de acceso público, por tener información sensible.

Isaac Bogantes

Firma del estudiante

Día: 21, Mes: 11, Año: 2024.

Correo: bogantesisaac1@gmail.com Teléfono: 86638958

Anexo 4

Declaración jurada

ANEXOS

DECLARACIÓN JURADA

Yo **Isaac Joel Bogantes Morera**, mayor de edad, portador de la cédula de identidad número **2-0822-0562** hago constar por medio de este acto y debidamente aperebido y entendido de las penas y consecuencias con las que se castiga en el Código Penal el delito de perjurio, ante quienes se constituyen en el Tribunal Calificador de mi trabajo de investigación para optar por el grado de Bachiller en Economía, juro solemnemente que mi trabajo de investigación titulado: **Análisis del impacto del desarrollo económico de las pequeñas y medianas empresas (Pyme) en el cantón central de Alajuela, durante el periodo del 2020 al 2024**, es una obra original e inédita que ha respetado todo lo preceptuado por las leyes penales, así como la Ley de Derecho de Autor y Derecho Conexos número 6683 del 14 de octubre de 1982 y sus reformas, publicada en la Gaceta número 226 del 25 de noviembre de 1982; incluyendo el numeral 70 de dicha ley que advierte: Artículo 70. Es permitido citar a un autor, transcribiendo los pasajes pertinentes siempre que éstos no sean tantos y seguidos, que pueda considerarse como una producción simulada y sustancial, que redunde en perjuicio del autor de la obra original. Asimismo, quedo advertido que la Universidad se reserva el derecho de protocolizar este documento ante Notario Público.

En fe de lo anterior, firmo en la ciudad de San José, a los 21 días del mes de noviembre de 2024.

Isaac Bogantes 208220562

Firma y cédula del estudiante

Referencias

- Alex Osterwalder y Yves Pigneur, (2020), *The Invincible Company*. John Wiley & Sons Inc
- Arias y Covinos, (2021). *Diseño y metodología de la Investigación*. ENFOQUES CONSULTING EIRL.
https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w26022w/Arias_S2.pdf
- Arispe, C. Yangali, J. Guerrero, M. Rivera, O. Acuña, L y Arellano, C. (2020) *La Investigación Científica: una aproximación para los estudios de posgrado*. Universidad Internacional del Ecuador. <https://elibro.net/es/ereader/bibliouia/171469>
- Banco de México, (2023). *Indicador de Confianza del Consumidor Cifras desestacionalizadas durante agosto de 2023*.
<https://www.banxico.org.mx/publicaciones-y-prensa/encuesta-nacional-sobre-la-confianza-del-consumido/%7BD67D0A8E-C6AC-3112-9773-528FDCE97F0E%7D.pdf>
- Baron, Vaca Trigo, (2022). *Descentrar el producto interno bruto (PIB)*. CEPAL. [Descentrar el producto interno bruto \(PIB\): bienestar, cuidados y tiempo | CEPAL](#)
- Becerra Pérez, González Díaz (2021). *PYMES en América Latina: clasificación, productividad laboral, retos y perspectivas*. Centro internacional de investigación y desarrollo.
https://www.researchgate.net/publication/353163344_PYMES_en_America_Latina_clasificacion_productividad_laboral_retos_y_perspectivas
- Bustos Angulo, Evora Ramos, Gutiérrez Morales, Víctor Peña, (2023). *Estudio de viabilidad económica y financiera para la apertura de una Pupusería, en la Comunidad de Bijagua, Cantón de Upala, Alajuela*. Universidad Nacional de Costa Rica.
<http://hdl.handle.net/11056/28535>
- Cabrera Crespo, Ocha Crespo, Ormazza Andrade, Quevedo Barrros, (2021). *Impacto de la pandemia COVID-19 en el consumo de productos de primera necesidad*. Polo del

Conocimiento: Revista científico - profesional.

<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/8094544.pdf>

Castro Campos, (2020). *Estrategia de promoción de ventas para las micro, pequeñas y medianas empresas, inscritas en centro integral de desarrollo empresarial de las pequeñas y medianas empresas(cidepyme) en la región del caribe, a través de tecnologías de información y comunicaciones (tic) con el propósito de incorporar mejoras en la gestión empresarial*. Ciudad universitaria Rodrigo Facio, Costa Rica.
<https://www.kerwa.ucr.ac.cr/server/api/core/bitstreams/db98e859-077e-451e-90f6-5b150bb35334/content>

Castro Fallas, (2021). *Internacionalización de las PYMES agroindustriales y de turismo. Ventajas y desventajas en la Región Chorotega, Costa Rica*. Universidad Nacional de Costa Rica.
<http://hdl.handle.net/11056/22817>

Ceja Romay, Céspedes Gallegos, Vásquez González, Pacheco López, Figueroa Sánchez, (2023). *Análisis del comportamiento del consumidor de la generación Z en un contexto educativo post COVID-19*. Revista de Investigación en Comunicación y Desarrollo. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/9134539.pdf>

CEPAL, (2021). *Balance Preliminar de las Economías de América Latina y el Caribe*. Comisión Económica para América Latina y el Caribe.
<https://hdl.handle.net/11362/47669>

Chahin Tomas, (2020). *Desarrollo organizacional en las pymes de la ciudad y provincia de buenos aires. aporte desde la gestión de la calidad*. Universidad de Buenos Aires.
http://bibliotecadigital.econ.uba.ar/download/tesis/1501-1301_ChahinT.pdf

Condori Ojeda, (2020). *Universo, población y muestra*. Curso Taller
<https://www.aacademica.org/cporfirio/18>

Coronado Cieza, (2021). *formalización de la micro y pequeña empresa y su influencia en el desarrollo económico local - provincia de cutervo 2018*. Universidad señor de Sipán.
<https://hdl.handle.net/20.500.12802/7853>

- Correa López, (2021). *Estudios transversales*. Universidad Ricardo Palma. www.scielo.org.pe/pdf/rfmh/v21n1/2308-0531-rfmh-21-01-179.pdf
- Cortés-Cortés M, Mur-Villar N, Iglesias-León M, Cortés-Iglesias M, (2020). *Algunas consideraciones para el cálculo del tamaño muestral en investigaciones de las Ciencias Médicas*. Medisur <https://www.medigraphic.com/pdfs/medisur/msu-2020/msu205x.pdf>
- Cousin Brenes, (2020). *el surgimiento de las pymes en costa rica desde una perspectiva histórico-económica (1950-2018)*. Universidad de Costa Rica. <https://www.redalyc.org/journal/153/15365453003/html/>
- Espinosa Loyola, (2021). *La teoría del desarrollo económico*. Universidad Rey Juan Carlos. imprimirFicheroTesis.do
- Explorable.com, (2024). *Investigación Empírica*. Recopilado de Explorable.com. <https://explorable.com/es/investigacion-empirica>
- Feria Ávila, Matilla González, Mantecón Licea. (2020). *La entrevista y la encuesta: ¿métodos o técnicas de indagación empírica?* Didáctica y Educación. <file:///C:/Users/bogan/Downloads/Dialnet-LaEntrevistaYLaEncuesta-7692391.pdf>
- Gómez Degraeves (2023). *La utilización del Muestreo Probabilístico y No Probabilístico en las Ciencias Sociales*. Fundación para la investigación social avanzada. <https://isdfundacion.org/2021/06/23/la-utilizacion-del-muestreo-probabilistico-y-no-probabilistico-en-las-ciencias-sociales/>
- González Arguedas, (2023). *Estrategia para la internacionalización de pymes en el área de san ramón de alajuela que utilizan sistemas de financiamiento durante el año 2022 – 2023*. Universidad Internacional de la América. <http://repositorio.uia.ac.cr/handle/123456789/3148>
- González, (2020). *Qué es una fuente primaria de investigación*. Educación Activa <https://www.probabilidadyestadistica.net/fuente-primaria/>

- Haro Sarango, (2024). *Tipos y clasificación de las investigaciones*. Revista latinoamericana de ciencias sociales y humanidades <https://doi.org/10.56712/latam.v5i2.1927>
- Herszenbaun, M. (2022). *Método analítico y la carencia de síntesis en “El conocer analítico” de la Ciencia de la lógica de Hegel*. Nuevo Itinerario, 18 (2), 92-102. <https://doi.org/10.30972/nvt.1826199>
- Landero Gomez, (2021). *Investigación experimental y no experimental*. Instituto de Estudios Superiores de Chiapas Universidad Salazar. [9252cbda265c7f789a59cbc8557cc217investigacion_experiemmntal.pdf](https://doi.org/10.25252/cbda265c7f789a59cbc8557cc217investigacion_experiemmntal.pdf)
- Lozano Chaguay, Robledo Galeas, Lozano Chaguay, (2020). *Desempleo en tiempos de covid-19: efectos socioeconómicos en el entorno familiar*. Journal of science and research. <https://doi.org/10.5281/zenodo.4110532>
- Macias Villascrenes, Diaz Baque, Delgado Delgado, (2020). *Modernización de las empresas: Importancia para la sostenibilidad financiera económica*. Universidad Estatal del sur de Manabí. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/8635217.pdf>
- Manzano Fernandez, Lozano Torres, Calderón Argoti, (2021). *La innovación es igual a la Productividad. Un desarrollo desde el punto de vista organizacional*. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/8383769.pdf>
- Mariscal Rosado, Rodríguez López, Castro Pataron, (2020). *La planificación estratégica y su impacto en la rentabilidad de las microempresas*. Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores. https://www.researchgate.net/publication/345933454_La_planificacion_estragetica_y_su_impacto_en_la_rentabilidad_de_las_microempresas
- Mata Solís (2020). *La entrevista en la investigación cualitativa*. <https://investigaliacr.com/investigacion/la-entrevista-en-la-investigacion-cualitativa/>
- Meneses Brucheli, Morales Aguilar, Segura Carmona, (2021). *Recuperación del empleo en Costa Rica*. Estado de la Nación. <https://hdl.handle.net/20.500.12337/8379>
- Moreno Izquierdo, (2020). *la oligopolización de la economía*. Economistas sin Fronteras.

[Dossieres-EsF-39-La-oligopolización-de-la-economía.pdf](#)

Odrizola Fernández, (2020). *La gestión de la innovación abierta en las pymes: Retos, tendencias y oportunidades para competir en el mercado*. Universitat Internacional de Catalunya. <https://www.tdx.cat/handle/10803/671610>

Ortiz, (2023). *Las pymes y los grandes retos del 2023*. <https://expansion.mx/opinion/2023/02/01/pymes-grandes-retos-2023>

Pérez Martínez, Rodríguez Fernández, (2024). *Contribuciones a la racionalidad del agente económico*. Revista Economía y Negocios. <https://doi.org/10.29019/eyn.v15i2.1362>

Rojas Arango, (2020). *Perspectiva hermenéutica y vigencia de los modelos narrativos para la investigación en ciencias sociales*. Pontificia Universidad Javeriana. <https://doi.org/10.11144/Javeriana.uh89.phvm>

Sagbay Livichuzhca, Bermeo Pazmiño, Ocha Crespo, (2020). *Determinación del nivel de satisfacción de los consumidores en los supermercados del Cantón Sígsig*. Revista Interdisciplinaria de Humanidades, Educación, Ciencia y Tecnología. <https://doi.org/10.35381/cm.v7i12.430>

Sandoval Forero, Eduardo Andrés, (2022). *El trabajo de campo en la investigación social en tiempos de pandemia*. Universidad del Zulia. <https://www.redalyc.org/journal/122/12272203001/12272203001.pdf>

Segura Herrera, Somohano Berrocal, (2024). *Modelo interinstitucional de apoyo para la gestión de las pymes del cantón central de Puntarenas*. Universidad de Costa Rica.

<https://hdl.handle.net/10669/91454>

Servín, (2023). *La Transformación Digital de la Pymes y su impacto en el desarrollo económico de México*. Instituto Federal de Telecomunicaciones. <https://www.ift.org.mx/transformacion-digital/blog/la-transformacion-digital-de-la-pymes-y-su-impacto-en-el-desarrollo-economico-de-mexico>

Universidad Florencio del Castillo, (2024). *Comportamiento del poder adquisitivo de los ciudadanos en Costa Rica*. [EntreContadoresRevista12.pdf](#)

Zambrano Real, Frias Pérez, López Flores, (2024). *Análisis de gustos y preferencias del consumidor de alimentos y bebidas de cafeterías en la ciudad de Ambato*. Universidad Técnica de Ambato. <https://doi.org/10.33386/593dp.2024.4.2518>

Zheng Guo, (2021). *¿Cómo elegir inversiones que se ajustan a sus necesidades? Una propuesta de categorización de los fondos de inversión para mercados emergentes latinoamericanos, caso costa rica*. Instituto tecnológico de Costa Rica.

<https://hdl.handle.net/2238/13701>

Watkins Fassler, (2020). *Métodos cuantitativos de análisis*. Universidad Nacional Autónoma de México. <https://archivos.juridicas.unam.mx/www/bjv/libros/13/6180/7.pdf>