

“Situación actual de la actitud y de las probabilidades de éxito de profesionales jóvenes en el mercado laboral costarricense ante la posibilidad de crear su propio negocio en el área de soporte técnico en redes e informática, o en actividades relacionadas”

Ana Carolina Peraza Vega<sup>1</sup>, Universidad Latinoamericana de Ciencia y Tecnología

2012

**Resumen:**

Durante los últimos años, el mercado laboral costarricense ha experimentado cambios significativos, principalmente como resultado del aumento y de la diversificación de la Inversión Extranjera Directa (IED) en el país, además de las nuevas opciones de trabajo que ha atraído esta tendencia. La situación anteriormente expuesta ha modificado la perspectiva de los jóvenes profesionales costarricenses en términos de la selección de alternativas de desarrollo laboral y de los resultados esperados de éstas.

El emprendedurismo se vislumbra en el panorama costarricense como un potencial motor de crecimiento y de maduración de la economía hacia una etapa que permita una mayor y más exitosa participación nacional en las diferentes industrias, tanto en nuestro territorio como fuera de él.

Uno de los sectores que ha experimentado una expansión y que adicionalmente puede representar una oportunidad para la incursión de empresarios de capital nacional es el área de servicios integrales de soporte técnico en redes y tecnológicos en general.

Por ende, se aplica una encuesta para analizar la actitud y el conocimiento de los jóvenes profesionales costarricenses ante el emprendedurismo en general y su aplicación en el sector mencionado, además del estudio de la situación del mercado costarricense para llevar a cabo exitosamente una iniciativa de este tipo.

**Palabras clave:** emprendedurismo, mercado laboral, tecnologías de información y comunicación, organizaciones, profesionales jóvenes.

---

<sup>1</sup> Ana Carolina Peraza Vega posee un Bachillerato Bilingüe en Administración de Empresas. Actualmente, se encuentra optando por la Licenciatura en Negocios Internacionales en la Universidad Latinoamericana de Ciencia y Tecnología. Información de contacto: [caropv1234@gmail.com](mailto:caropv1234@gmail.com)

**Abstract:**

During the last few years the Costa Rican labor market has experienced meaningful changes, mostly as a result of Direct Foreign Investment (FDI) growth and diversification, and also due to the new wave of job opportunities that this trend has attracted. The previously mentioned situation has modified Costa Rican young professionals' perspective in terms of professional development alternative selection and the results expected from these options.

In the Costa Rican scenario, entrepreneurship is seen as a potential engine of growth and evolution of the economy towards a new stage that allows more and better national participation in the different industries, within the Costa Rican territory and overseas.

One of the sectors that has experienced an expansion and that could represent an opportunity for the entrance of native entrepreneurs is the technical support in networking and technological services area.

A survey was conducted to analyze Costa Rican young professionals' attitude and knowledge towards being entrepreneurs in general and its application in the previously mentioned sector, in addition of a national market study in terms of creating and developing one of these projects successfully.

**Key words:** entrepreneurship, labor market, information and communications technologies, organizations, young professionals

## Introducción

El mercado laboral es uno de los aspectos en los que se refleja más claramente el estado de una economía y su rumbo en general. El análisis de las oportunidades que brinda el mercado laboral en un sector específico permite obtener información acertada de las tendencias que se están experimentando en dicha industria y de las opciones que están tomando mayor fuerza o bien disminuyéndose para los diferentes organismos que se desempeñen en este sector, y oportunidades para potenciales nuevos incursores. Como es mencionado por algunos teóricos, "el contexto laboral en las últimas décadas se ha caracterizado por el cambio continuo, afectado por fenómenos como la globalización que impacta en nuevas formas de trabajo, flexibilidad laboral e institucional, así como las innovaciones tecnológicas que influyen en las condiciones que el mercado de trabajo impone a los profesionales"(Allendez & Nayar, 2009).

Con el pasar de los años y la diversificación de las economías, los mercados laborales sufren modificaciones que poco a poco moldean las expectativas de los individuos que optan por un lugar en ellos, las necesidades del mercado dirigen a la población en la dirección que las políticas de empleo nacionales y la dinámica económica internacional dicten. Durante esta evolución, se evidencian no solamente sectores de la economía en contracción o expansión, sino también diferentes modalidades para acceder a ellos, tales como obtener un puesto de trabajo en una empresa que se desempeñe en el sector, nacional o internacional, pública o privada, o bien, la opción de emprender e ingresar al mercado como un nuevo y autónomo participante.

La creciente Inversión Extranjera Directa experimentada en Costa Rica ha puesto a disposición de los y de las costarricenses opciones laborales que les permiten trabajar para empresas multinacionales y acceder a condiciones aceptables en términos salariales y de garantías laborales. No obstante, las Pequeñas y Medianas Empresas (PYMES) continúan brindando más empleos que estas corporaciones a nivel nacional. En ese sentido, “el 98% de las empresas de Costa Rica cuentan con menos de 100 empleados, lo que las define como micro, pequeñas y medianas empresas” (Monge González, 2009)

Para lograr que Costa Rica dé el gran paso de economía basada en la eficiencia hacia la transición a economía basada en la innovación, se debe incentivar fuertemente el emprendedurismo. Ello, al brindar la infraestructura y la educación necesarias para que los y las costarricenses estén anuentes a entrar en el mercado por medio de iniciativas de capital nacional y las lleven a buen puerto. Cabe mencionar que en la actualidad el Gobierno de Costa Rica tiene en su agenda el Plan de Política Nacional de Emprendimiento “Costa Rica Emprende”, el cual presenta como objetivo estratégico el siguiente: “Promover el fomento de la cultura emprendedora, estimulando el desarrollo del espíritu emprendedor y de las competencias necesarias de manera que se logren visualizar oportunidades productivas para el desarrollo de emprendimientos innovadores exitosos”(MEIC, 2010).

La presencia de este tipo de iniciativas muestra que pese a que en administraciones anteriores no se ha trabajado lo suficiente en el incentivar la creación de negocios de capital costarricense, se comienza a dar crédito a la importancia de la participación nacional en la economía por medio del emprendedurismo. Si bien es cierto es posible que estos planes requieran de mucho más tiempo y de fortalecimiento para tener resultados, se está desarrollando una plataforma de soporte para educar a los costarricenses sobre la opción de emprender y su relevancia.

Las iniciativas educativas anteriormente mencionadas deben de ir acompañadas de un mejoramiento en el esquema general para iniciar un negocio y mantenerlo en funcionamiento. En términos de trámites, acceso a financiamientos y asesorías, entre otros aspectos, se debe generar un ambiente de confianza para los potenciales emprendedores al poner a la disposición productos y servicios adecuados para el apoyo a estas iniciativas. La actitud del costarricense ante el emprendedurismo todavía no es tan alentadora, según el *Reporte Nacional del Emprendimiento en Costa Rica* del 2010, pues se detecta una aversión al emprendedurismo al indicar que la población "...tiene una percepción de oportunidades relativamente alta (46%), pero con poca intención de emprender (solo un 13.2%)" (Fainstein, Petry, Herrera, & Velásquez, 2010).

Las razones para que se produzca el anterior indicador pueden tener diferentes aristas, sin embargo, se resumen principalmente en que la educación costarricense en términos culturales no incentiva el tomar riesgos, tal vez como resultado de las barreras para emprender que se han experimentado.

Como se mencionó previamente, la diversificación económica ha llevado a que el número de integrantes del mercado en los diferentes sectores económicos aumente, o bien, que crezca el tamaño de estos entes, tanto a nivel nacional como internacional.

Adicionalmente como parte de este crecimiento mercadológico, se obtiene una alta y constante necesidad de conectividad y de servicios tecnológicos en las áreas de redes, sistemas de informática, y productos y servicios relacionados para estas organizaciones, puesto que la dinámica empresarial actual requiere eficiencia en este tema para garantizar un desenvolvimiento adecuado en el mercado, por lo tanto, se considera que existe una demanda atractiva para este tipo de negocio. Según Erick Brenes, director ejecutivo de la Cámara Costarricense de Tecnologías de Información y Comunicación (CAMTIC), el sector de la alta tecnología “es uno de los más dinámicos y organizados de Costa Rica, con un crecimiento sostenido del 12% al 14% anual desde hace por lo menos seis años”(La Flecha, 2006).

Si se considera la oportunidad previamente mencionada en el sector tecnológico y las oportunidades de emprendimiento, es inevitable plantear que existe un mercado viable para jóvenes profesionales costarricenses y su incursión en el emprendedurismo.

Con el fin de comprobar esta tendencia, se analiza el mercado laboral costarricense y su estado actual para la creación y la operación de una empresa en el área de soporte técnico en redes o servicios relacionados. De manera adicional, se estudia la actitud de la población joven potencialmente emprendedora ante la posibilidad de establecer un negocio propio e incursión en esta área. Finalmente, se puntualizan los eventuales socios del negocio que brindan apoyo a la gestión de las empresas en este sector del mercado.

## **Justificación**

Como se indicó con anterioridad, la dinámica cambiante del mercado laboral ha generado una problemática en cuanto a la búsqueda de oportunidades y al cumplimiento de las metas nacionales en términos de indicadores de desarrollo empresarial. Por esto, la detección e investigación de oportunidades de negocio representa un tema crucial de abordar, primeramente para promover el emprendimiento como motor de desarrollo

costarricense por medio de iniciativas innovadoras y exitosas, y luego para brindar opciones a la población de cómo suplir sus necesidades económicas y sociales en forma autónoma y eficiente, mientras se realizan como empresarios.

La presente investigación recopila información relevante de uno de los mercados estratégicos para el país, como son las TIC y sus diferentes aplicaciones. Adicionalmente hace un diagnóstico sobre la postura de un segmento de la población joven, no sólo ante llevar a cabo emprendimientos, sino también para incursionar en este sector y las oportunidades y limitaciones que visualizan en esta actividad.

Finalmente esta investigación pretende puntualizar el estado de este mercado como potencial escenario para emprender, ofreciendo sugerencias para su adecuada realización con base en la información obtenida y analizada.

Los puntos anteriores son de gran utilidad para potenciales emprendedores, además de facilitar un diagnóstico de la actitud de los jóvenes ante el emprendedurismo, información que es aplicable tanto para entidades académicas como gubernamentales en relación con la empresarialidad costarricense las posibles estrategias para promoverla.

## **Marco teórico**

Con el objetivo de llevar a cabo la investigación en forma adecuada y delimitar sus alcances, se expone a continuación la teoría que respalda el enfoque por implementar.

El eje de la presente investigación reside en el análisis de la situación de un sector específico del mercado laboral costarricense y sus actuales y potenciales participantes. Este sector se refiere al segmento de empresas que brindan soporte técnico en redes, informática y servicios relacionados. De modo adicional, el estudio de los potenciales participantes previamente mencionados se limita al grupo de jóvenes profesionales costarricenses y su conocimiento, actitud y opiniones acerca de incursionar en esta actividad económica como emprendedores.

El mercado laboral o mercado de trabajo se define como “el mercado en el que se ofrece y se demanda trabajo. La oferta de trabajo está conformada por las personas que, en un momento dado, desean trabajar a los salarios corrientes; la demanda de trabajo la realizan las empresas que requieren de este factor productivo para realizar sus actividades” (G&B Marketing Empresarial, 2012).

Como se mencionó con anterioridad, el mercado costarricense ha evidenciado un crecimiento importante en el sector de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC), lo cual coloca a esta área del mercado como foco de estudio de esta investigación por la creciente posibilidad de llevar a cabo proyectos de emprendedurismo en el segmento. Específicamente, las TIC se definen como “el conjunto de tecnologías desarrolladas para gestionar información y enviarla de un lugar a otro. Abarcan un abanico de soluciones muy amplio. Incluyen las tecnologías para almacenar información y recuperarla después, enviar y recibir información de un sitio a otro, o procesar información para poder calcular resultados y elaborar informes” (Servicios TIC, 2012). Para efectos de la presente investigación, se tomarán en cuenta las empresas que trabajen en el área de las TIC, únicamente en la sección de proveedores de servicios de soporte en redes, informática y temas relacionados.

Por otro lado, se analiza el tema del emprendedurismo o emprendimiento. En ese sentido, existen diferentes definiciones de este término a lo largo de su desarrollo, sin embargo, el presente documento se basa en la conceptualización brindada por el Centro de Emprendedurismo de la Universidad de Miami en Ohio, en el cual se dice que es “el proceso de identificar, desarrollar y dar vida a una visión, que puede ser una idea novedosa, una oportunidad o simplemente una mejor manera de hacer las *cosas*; y cuyo resultado final es la creación de una nueva empresa formada bajo condiciones de riesgo y considerable incertidumbre”(ESEN, 2010). Según el Reporte de Emprendimiento, en Costa Rica para el año 2010 “el 56.9% de los emprendedores en etapas iniciales se encuentra

motivado por oportunidad (38.0% buscaba incrementar los ingresos y 18.9% independencia económica), el 22.4% tiene motivos mixtos y el 20.4% está motivado por necesidad y no tienen otra forma de ganarse la vida” (Fainstein, Petry, Herrera, & Velásquez, 2010).

Por medio del estudio de las actitudes de los profesionales jóvenes ante el emprendimiento en el sector señalado de las TIC, se busca detectar hasta qué punto esta población se encontraría motivada por oportunidad y, adicionalmente, cuál sería el conocimiento y anuencia en general para incursionar en el sector. Cuando se menciona el grupo de profesionales jóvenes, se hace referencia a individuos entre 20 o 30 años de edad que se encuentren cursando su último año de carrera universitaria, o bien, que ya se encuentren graduados de carreras relacionadas con las ciencias empresariales o las TIC. En la sección de metodología incluida posteriormente en la investigación, se detalla de forma más profunda la población de estudio y sus particularidades.

Con el fin de comprender la dinámica que se presenta actualmente en el mercado por estudiar, se puntualizan las empresas que operan en el sector al analizar su trayectoria. Como referencia, se empleará el sistema de clasificación indicado en el Reporte de Emprendimiento 2010 del Global Entrepreneurship Monitor, el cual enuncia que “se denominan emprendedores y emprendedoras en etapas iniciales a la proporción de la población adulta y nacional que es dueña de un negocio, pero que éste no supera los 3,5 años de antigüedad; mientras que se considera un emprendedor o emprendedora establecido como todo aquel que es dueño de un negocio que supera los 3,5 años de antigüedad” (Fainstein, Petry, Herrera, & Velásquez, 2010). Con base en la definición expuesta anteriormente, se identifican como emprendedores exitosos los que se encuentren ubicados dentro de la conceptualización de emprendimientos establecidos que se señalaron. No obstante, se estudian también los TEA en caso de que existieran en el sector. Por su parte, el TEA se traduce en Emprendedores en Etapas Iniciales (por sus siglas en inglés *early stage entrepreneurial activity*) (Fainstein, Petry, Herrera, & Velásquez, 2010).



Finalmente, esta investigación permite plantear un panorama general de las organizaciones nacionales o internacionales en diversos ámbitos que podrían ofrecer soporte de cualquier tipo a la creación y a la gestión de una empresa en el sector de las TIC. Estos ámbitos pueden abarcar el área financiera, logística, asesoría, proveeduría y incubadoras de negocios, entre otros. Un ejemplo que comprende en gran medida las organizaciones de apoyo por estudiar es la Red de Apoyo a la PYME del Ministerio de Economía, Industria y Comercio, la cual “desarrolla capacitaciones, seminarios, talleres y convivios con el fin de generar sinergias entre las instituciones para que respondan como una sola unidad” (MEIC, 2010). Este organismo y los temas restantes se exponen detalladamente en el desarrollo de los objetivos presentados a continuación en el presente documento.

## **Metodología**

La presente investigación se clasifica como un estudio cualitativo dada su naturaleza descriptiva y el análisis de escenarios socio-económicos por medio de la observación e interpretación de los hechos, en lugar de estudios numéricos profundos. Según Hernández, Sampieri y Baptista, “las investigaciones cualitativas se basan más en una lógica y proceso inductivo (explorar y describir, y luego generar perspectivas teóricas)” (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2010).

En esta investigación, la metodología empleada para la recolección y el análisis de datos presenta dos enfoques diferentes. En primer lugar, se emplean diversas fuentes secundarias para la observación y el estudio del mercado costarricense en torno del tema en cuestión. Algunos ejemplos de estas fuentes secundarias son la Política Nacional de Emprendimiento, los documentos e informes del Ministerio de Economía, Industria y Comercio, el Centro de Incubación de Empresas del Instituto Tecnológico de Costa Rica (CIE-TEC), el estudio de emprendimiento del *Global Entrepreneurship Monitor*, libros de texto y noticias de periódicos, entre otros. También, este tipo de materiales se consultan

para obtener información del entorno empresarial en cuanto a los diferentes organismos que se encuentran relacionados con la creación, desarrollo y apoyo de las iniciativas de emprendimiento en el sector específico y estudiado de las TIC . Adicionalmente, se seleccionan cuatro empresas costarricenses en el área de soporte técnico en redes e informática y se señala en forma general su portafolio de servicios.

Como segundo método, se emplea una encuesta para recolectar información sobre las actitudes y opiniones de los jóvenes profesionales de Costa Rica en relación con el inicio de proyectos de emprendedurismo en general y en el área de las TIC. Para esta encuesta, se selecciona una población con las siguientes características:

- Edades entre 20 y 30 años.
- Cursando su último año de carrera o graduados de carreras relacionadas con las ciencias empresariales o las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC).

La muestra empleada para la conducción de esta encuesta es de 51 personas. Esta herramienta consta de once preguntas, en su mayoría de selección única y con opción de ampliar con respuesta abierta. Este mecanismo permite obtener respuestas de fácil interpretación, así como justificaciones de gran importancia para la investigación en general.

Previamente a la aplicación de este estudio, se realiza un pre-testeo cognitivo con el fin de detectar ambigüedades y problemas de interpretación de las preguntas, medir el tiempo de finalización y verificar la claridad de la redacción, así como la congruencia del cuestionario en general. Este análisis se realiza con base en diez personas que no presentan relación alguna con el sector del mercado costarricense por investigar, lo cual garantiza la posibilidad de realizar una interpretación adecuada de la encuesta.

El instrumento es aplicado por medio de la plataforma en línea Survey Monkey ([www.surveymonkey.com](http://www.surveymonkey.com)). Dicho mecanismo permite la optimización del tiempo y una

mayor comodidad y accesibilidad a la población seleccionada, pues brinda la posibilidad de realizar la encuesta por medio de un enlace de Internet, lo cual genera una recolección remota de datos, además de facilitar el análisis de éstos por medio de su tabulación automática. Adicionalmente, se emplean medios de comunicación como las redes sociales y el correo electrónico para la divulgación del enlace de la encuesta, con el fin de obtener un mayor rango de acceso a la población.

Es importante mencionar que el estudio se realiza bajo un nivel de confianza de un 75% y un margen de error del 8%, según la herramienta electrónica de cálculo de muestreos *Raosoft* (<http://www.raosoft.com/samplesize.html>). Cabe destacar que para el cálculo de estos indicadores, la herramienta asume que la población es de 20 000, puesto que no se conoce el dato, y por encima de este número los niveles de confianza y los márgenes de error no se ven afectados significativamente.

## **Resultados**

### ***Mercado laboral costarricense y entorno para la creación y operación de empresas de soporte técnico en redes, informática y áreas relacionadas***

Sin duda alguna el hecho de que un mercado sea apropiado o no para iniciar un negocio depende de gran cantidad de factores, por causa de la complejidad de la gestión emprendedora. Por ello, existen diferentes métodos de estudio para analizar la viabilidad de una industria y su potencial para albergar a nuevos competidores de manera que puedan desarrollarse adecuadamente.

En términos específicos del mercado laboral costarricense y su viabilidad para crear opciones de trabajo a partir de un emprendimiento en el área de soporte de redes e informática, se debe de tomar en cuenta la política nacional en relación con temas de emprendimiento. El *Programa Costa Rica Emprende* de la Administración Chinchilla Miranda (2012-2014) genera un aparente escenario favorable para la incursión en proyectos de emprendedurismo como generadores de empleo. Esta política puntualiza mejoras en la plataforma emprendedora en los siguientes temas (MEIC, 2010):

- *Fomento de cultura emprendedora*: identificación de ideas, espíritu emprendedor, desarrollo y selección de planes de negocio.
- *Gestación del emprendimiento*: formación empresarial, pre-incubación, financiamiento (capital de riesgo), incubación.
- *Consolidación del emprendimiento*: aceleración, financiamiento MIPYME e internacionalización.

Adicionalmente, esta política nacional se rige por siete ejes transversales: el apoyo a mujeres emprendedoras, personas jóvenes, innovación y tecnología, compromiso con el ambiente, interculturalidad, marca región, y finalmente, el fomento a la asociatividad (MEIC, 2010). Sin restar importancia a los demás ejes, se puede evidenciar que tres de estas aristas impulsan directamente la incursión en área de empresas de tecnología por parte de población joven, por lo tanto, las acciones concretas que se realicen como parte del plan para mejorar estos aspectos, brindarían un mejor entorno empresarial para desarrollar estas ideas de emprendimiento. Los ejes aludidos son los siguientes: el apoyo a persona joven, el incentivar la innovación y tecnología en PYMES, y finalmente, la asociatividad.

El aspecto del fomento de la utilización de tecnología en PYMES es una oportunidad sumamente valiosa para los negocios incipientes en el área de soporte técnico en redes e informática. Ello se debe a que independientemente del área de mercado que atienda una

empresa, la tecnología va a representar un aspecto por tomar en cuenta para garantizar el funcionamiento adecuado de la organización. En la actualidad, la conectividad y los sistemas informáticos brindan no solamente un valor agregado y una ventaja competitiva, sino que representan casi un requisito para mantener la competitividad de la empresa. Esta política nacional y el hecho de concientizar a las empresas sobre la importancia de trabajar adecuadamente esta área, abre espacio para la creación de iniciativas emprendedoras que atiendan las necesidades de las PYMES en términos de soporte de redes e informática.

En relación con las dificultades que enfrentaría un emprendimiento en el área de soporte técnico en redes e informática en el mercado costarricense, se puede afirmar que se encuentran casi limitadas a los retos que presenta la empresariedad costarricense en general. Estos retos se pueden puntualizar de la siguiente forma (MEIC, 2010):

- El marco regulatorio no facilita la creación y el desarrollo de nuevas empresas (principalmente por los trámites requeridos).
- Insuficientes opciones de financiamiento a los emprendedores. Falta de capital semilla, capital de riesgo y opciones como redes de ángeles inversionistas. En términos de inversión, principalmente afectaría la compra inicial del equipo adecuado para el caso donde el contratista no provea el equipo para desempeñar las labores.
- La empresa que enfrente un contrato por primera vez tendría falta de conocimiento y de experticia de cómo el contratista maneja las diferentes situaciones a nivel de negocio (seguridad, protocolos para desarrollo y entrega de proyectos, etc.)
- Cuando una empresa inicia sus labores, en la mayoría de los casos no se puede contratar personal con una larga trayectoria en el área técnica, pues el capital inicial con el que se cuenta no es suficiente para sostener el salario de mucho personal experto y con varios años de experiencia, lo cual en la mayoría de los

casos es lo buscado por los contratistas: mano de obra de alta calidad a un precio atractivo.

### **Socios del negocio y organizaciones potencialmente relacionadas con estos emprendimientos**

En relación con los eventuales socios del negocio y entes impulsores con los que pueda contar un emprendedor en esta industria, se debe mencionar la importancia de no solamente las entidades que respalden la creación, operación y financiamiento del negocio, sino también de los requerimientos de equipo y certificaciones tecnológicas que el mercado exija conforme se desarrolle la empresa.

Primeramente, se deben mencionar los entes que pueden impulsar al negocio en etapas más tempranas, lo cual se refiere a incubadoras de negocios como el Centro de Incubación de Empresas del Instituto Tecnológico de Costa Rica (CIE-TEC). De manera adicional, existe la incubadora Parque Tec, que se encuentra específicamente direccionada al sector de desarrollos de emprendedores en el área de la tecnología. En Parque Tec, se ofrece asistencia no solamente en la pre-incubación, sino también en la incubación y en la aceleración, definiendo dentro de su cadena de valor aspectos como logística interna, externa, e inclusive mercadeo y ventas (Parque Tec, 2012). Este ente se denomina como una potenciadora de negocios tecnológicos, la cual es una plataforma de gran ayuda para una empresa de soporte técnico en redes o informática.

Sin bien es cierto, se han mencionado con anterioridad las dificultades de acceso al financiamiento que enfrentan las PYMES en el país, existen algunas opciones que ofrecen créditos específicamente para la creación de empresas. Un ejemplo de ello es la Fundación Costa Rica-Canadá, la cual pone a disposición del emprendedor un capital exclusivamente dedicado a préstamos para la creación de nuevas empresas. Recientemente, los bancos estatales anunciaron un aumento en el capital dirigido

emprendedores de PYME, en donde el MEIC indica que el sector financiero costarricense pretende colocar 629 mil millones de colones para estos negocios. En los primeros tres meses del 2012, el Banco Popular y de Desarrollo Comunal colocó 30 000 millones para PYMES, y el Banco de Costa Rica y el Banco Nacional de Costa Rica asignaron respectivamente 287 y 2660 créditos para este fin. Cabe destacar que la mayor parte de estos fondos ha sido dirigido a las zonas rurales (Contreras, 2012).

Como se mencionó anteriormente, para las empresas en tecnología es un significativo valor agregado e inclusive en ocasiones es un requisito contar con certificaciones en las diferentes áreas de soporte técnico en redes e informática, por ejemplo, en el área de programación se puede mencionar el *Oracle Certified Java Programmer*, y en administración de base de datos se destaca *Oracle Certified Database Administrator*. En relación con las certificaciones de redes Cisco, éstas representan un socio clave, pues certifican a los colaboradores como *CCNA* o *CCNP*, entre otros estándares de administración de redes. Este tipo de *partnerships* y certificaciones con empresas líderes en esta industria como Oracle y Cisco, entre otras, brindan la oportunidad a las empresas de acceder a mercados y contratos con mayores exigencias de calidad y de experiencia, y por ende con mayor potencial de crecimiento y retornos.

En términos de organizaciones que promuevan el desarrollo, la asociación, la proyección internacional y el involucramiento de las empresas de tecnología en los diferentes sectores, se puede mencionar la Cámara de Tecnologías de Información y Comunicación (CAMTIC). Esta organización fundada en 1998 busca representar de manera adecuada el segmento de empresas de tecnologías de la información por medio de mecanismos de vinculación con el sector público y privado, además del apoyo general a la industria costarricense para convertirla en un proveedor internacional exitoso de este tipo de tecnologías (CAMTIC, 2011).

En relación con la proyección de una PYME a exportar sus productos o servicios, la Promotora de Comercio Exterior de Costa Rica (PROCOMER) es encargada directa entre otras funciones de apoyar a las empresas nacionales en el proceso de llevar sus servicios exitosamente a otros mercados e impulsar las exportaciones costarricenses en general, por lo tanto, representa una plataforma adecuada para las PYMES con intenciones de participar a nivel internacional.

### **Análisis de empresas**

Según datos brindados por el Ministerio de Economía, Industria y Comercio, para abril del 2012 la cantidad de empresas que se encuentran laborando en el sector de consultores y de suministro de programas de informática y redes en el mercado costarricense es de 330 negocios. Cabe destacar que la gran mayoría son clasificadas como microempresas y casi la totalidad están ubicadas en el Valle Central. Lo anterior puede evidenciar un posible mercado desatendido en las zonas que se encuentran fuera Valle Central, pues a pesar de que estas empresas ubicadas en el Gran Área Metropolitana del país pueden atender en forma remota o viajar a dichas zonas, un negocio ubicado en la misma región y especializado en las necesidades del área tiene ventaja competitiva.

Para efectos de esta investigación, se lleva a cabo una observación general de una muestra de empresas costarricenses que se encuentran actualmente en el mercado de soporte técnico en redes e informática al exponer su especialización y los servicios ofrecidos.

Por otro lado, este estudio permite visualizar las áreas en las que se están desempeñando los posibles competidores, así como su perfil de negocios y el portafolio de productos y servicios. Para llevar a cabo este análisis, se seleccionaron cuatro empresas que por sus características representan a nivel general los diferentes planos de gestión que se están presentando actualmente en el mercado costarricense para las empresas de soporte técnico en redes e informática.



- ***SysCo Consultores de Sistemas S.A.***

#### *Información general*

Empresa fundada en 1996 y ubicada en Heredia. Cuenta con aproximadamente 20 colaboradores.

#### *Negocio y portafolio de servicios*

SysCo se dedica a la prestación de servicios de asesoría en informática y en el diseño de soluciones integrales de sistemas informáticos y redes (SysCo, 2009).

Dentro de su portafolio de servicios, se encuentra principalmente el área de consultoría en la que se atienden todas las gestiones de conversión y de adquisición tecnológica. Lo anterior incluye el mantenimiento de soluciones previamente instaladas y la migración a nuevas soluciones o versiones. Por tanto, se dan servicios tanto de soporte en informática como de bases de datos y redes.

#### *Proyectos*

Esta empresa ha trabajado directamente con el Instituto Costarricense de Electricidad en proyectos como el desarrollo de una Ventanilla Electrónica de Pagos, comercialización de líneas celulares, portal corporativo empresarial y sistema de consultas para proveeduría, entre otros.

- ***Tecapro***

#### *Información general*

Empresa fundada en 1985 por estudiantes y profesores de la Escuela de Informática de la Universidad de Costa Rica, la cual en ese momento era una escuela nueva. Se encuentra ubicada en Barrio Escalante. Su capital inicial fue de \$4000 y actualmente cuenta con 70 colaboradores (TECAPRO, 2012).

#### *Negocio y portafolio de servicios*

Esta empresa ofrece soluciones basadas en tecnologías digitales y promueve el modelo de convertirse en socio tecnológico de sus clientes. Además, apunta al sector comercial, financiero y gubernamental, inclusive a nivel de Latinoamérica.

Dentro de su portafolio de servicios, se encuentran soluciones en “sistemas de información, *software*, aplicaciones móviles, seguridad, redes corporativas, regionales y globales” (TECAPRO, 2012). Adicionalmente, estas soluciones pueden ser aplicadas en áreas como administración de recursos telefónicos, sistemas administrativos financieros, desarrollos de *software* a medida del cliente, redes y seguridad.

#### *Proyectos*

La empresa ha trabajado en proyectos de desarrollo de *software* y soluciones de redes con empresas como ASEMBIS, Doris Peters, Jasec y FONAFIFO, entre otras.

- ***ODS (Optimized Data Solutions)***

#### *Información general*

Con 15 años de experiencia en servicios de informática y bases de datos, ODS fue fundada con la idea de atender el mercado local de soporte en estas áreas, con el enfoque de simplificación y automatización de labores (ODS, 2004). Se encuentra ubicada en Curridabat y cuenta con aproximadamente 25 empleados.

#### *Negocio y portafolio de servicios*

ODS brinda servicios de consultoría y de asesoría de bases de datos, diseño de sitios *web*, desarrollos de *software* a la medida y capacitaciones en bases de datos y lenguajes de programación.

#### *Proyectos*

La empresa trabaja brindándole soporte al Instituto Costarricense de Electricidad, al Banco Citi y al Banco Central de Costa Rica, entre otras empresas, principalmente en soluciones de desarrollo de *software* y manejo de bases de datos.

- **Redes CR**

#### *Información general*

La empresa fue fundada en el año 2002 y se encuentra ubicada en Rohrmoser, y cuenta aproximadamente con 15 colaboradores. Se encuentra enfocada en brindar servicios de asesoría en redes y tecnologías de información en general. Sus servicios están dirigidos al mercado de las pequeñas y medianas empresas.

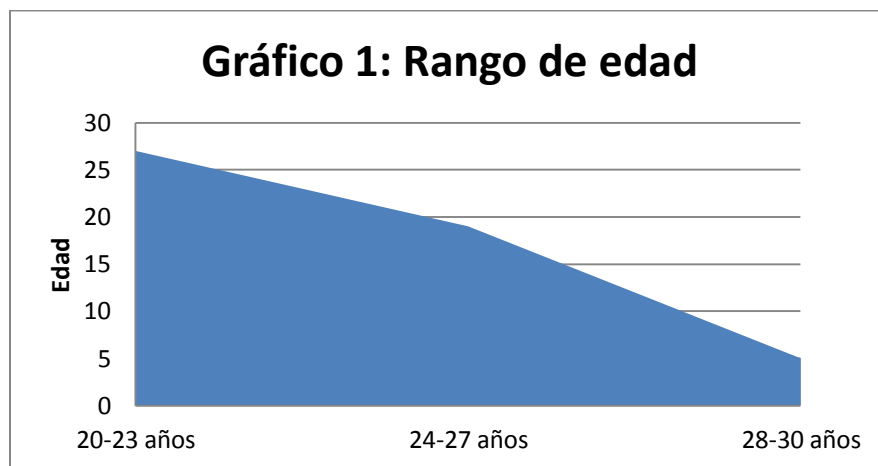
#### *Negocio y portafolio de servicios*

Dentro de los servicios ofrecidos por la empresa, se encuentran la instalación y el mantenimiento de redes de datos, cableados e inalámbricos, interconexión de oficinas por VPN o radiofrecuencia, voz sobre IP, cámaras IP, soporte técnico, etc. (Redes CR, 2010).

#### *Proyectos*

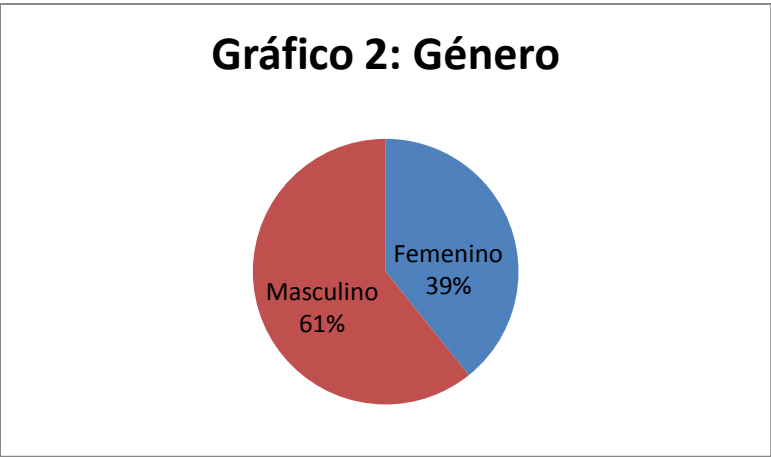
La empresa se ha desempeñado en proyectos de soporte técnico en redes con clientes como Banco General, Access Nurses, Dollar Rent a Car y Caribe Hospitality, entre otros.

***Encuesta: Actitud de jóvenes potencialmente emprendedores ante el mercado de empresas de soporte técnico en redes, informática y temas relacionados***



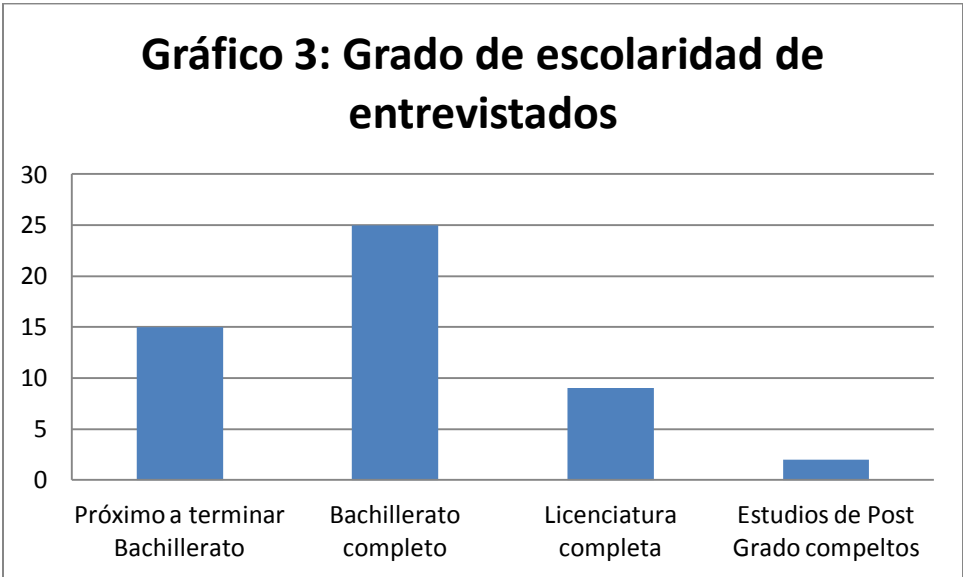
Fuente: Elaboración propia con base en la encuesta realizada a jóvenes estudiantes y a graduados en Ciencias Empresariales y TIC

Como se observa en el gráfico anterior, se entrevistó a una población comprendida entre los 20 y los 30 años, los cuales son considerados como profesionales jóvenes. Se ilustra que la muestra analizada estuvo concentrada principalmente entre individuos de 20 a 27 años, sin embargo, también hubo representación, aunque considerablemente menor, del grupo de 28 a 30 años.



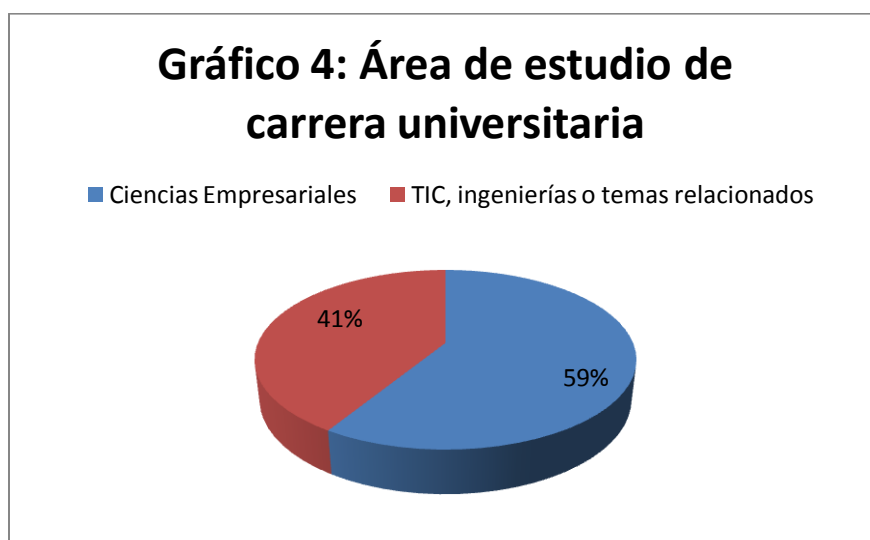
Fuente: Elaboración propia con base en la encuesta realizada a jóvenes estudiantes y a graduados en Ciencias Empresariales y TIC

De forma similar que con el indicador etario, la población entrevistada se encontró distribuida con relativa equidad en términos de género, puesto que se obtuvo participación considerable tanto femenina como masculina.



Fuente: Elaboración propia con base en la encuesta realizada a jóvenes estudiantes y a graduados en Ciencias Empresariales y TIC

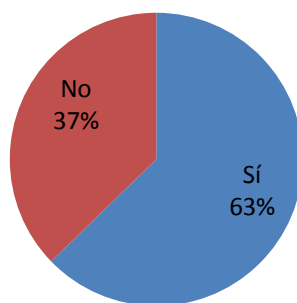
Es necesario destacar que la mayoría de la población entrevistada indicó estar próxima a terminar el bachillerato universitario o que ya cuentan con bachillerato completo, lo cual representa aproximadamente un 78% de los entrevistados. Se debe destacar que el indicador anterior es coincidente con el patrón de edad registrado de manera previa. Además, se puede observar la participación de grados de mayor escolaridad, sin embargo, ésta es menor.



Fuente: Elaboración propia con base en la encuesta realizada a jóvenes estudiantes y a graduados en Ciencias Empresariales y TIC

Dado que el enfoque de la presente investigación se encuentra en oportunidades potenciales de emprendedurismo en un mercado en específico, se decidió obtener la participación de tanto la población académicamente formada con herramientas de emprendimiento, como de la población relacionada con el mercado laboral en estudio. Estos grupos son representados por las ciencias empresariales y por las TIC, respectivamente. En términos de proporción, casi el 60% de los entrevistados pertenece al sector empresarial, sin embargo, el área de las TIC están representada por un 40%, es decir, también por una cantidad relevante. La distribución anterior es favorable para los propósitos de esta investigación, pues brinda acceso a opiniones del grupo con mayor probabilidad de emprender en el sector de mercado en estudio.

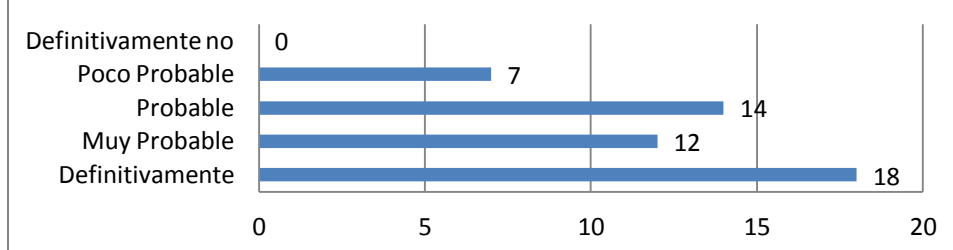
**Gráfico 5: ¿Considera usted que el mercado costarricense ofrece actualmente un ambiente alentador para la creación y el desarrollo de nuevos negocios?**



Fuente: Elaboración propia con base en la encuesta realizada a jóvenes estudiantes y a graduados en Ciencias Empresariales y TIC

Como lo ilustra el Gráfico 5, a la hora de solicitar una opinión sobre el mercado costarricense en términos de ser un entorno que favorece el emprendedurismo, la mayoría de encuestados opinaron en forma positiva. Sin embargo, se detecta un consenso en los comentarios adicionales en donde se menciona recurrentemente la necesidad de mejorar el acceso al financiamiento para emprendedores, así como de agilizar el proceso de trámites requerido para iniciar un negocio. De manera adicional, se señala como un factor por considerar la incertidumbre fiscal generada como resultado de las reformas que se han pretendido implementar en este sentido.

### Gráfico 6: Probabilidad de iniciar un proyecto de emprendimiento durante los próximos 10 años



Fuente: Elaboración propia con base en la encuesta realizada a jóvenes estudiantes y a graduados de Ciencias Empresariales y TIC

El Gráfico 6 expone la actitud de la población encuestada ante el hecho de emprender algún proyecto dentro de los próximos 10 años. En este apartado, las cifras revelan una alta tendencia al emprendimiento al registrar un 86% de respuestas positivas ante la posibilidad de involucramiento en un proyecto de esta índole. Lo anterior se deriva de que solo 7 de los 51 entrevistados indicaron que es poco probable incursionar en el emprendedurismo, y ninguno mencionó que definitivamente no lo haría.

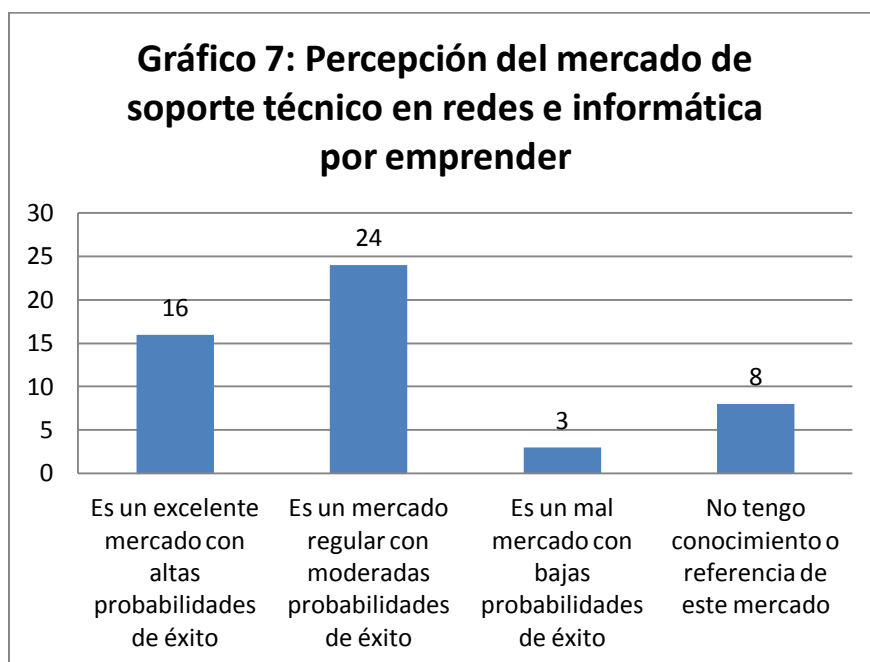
Dentro de los comentarios adicionales, se detecta que una minoría de los entrevistados se encuentra ya en las etapas tempranas de proyectos de emprendimiento. Además, otro segmento de mayor cuantía menciona su alto interés en emprender, por lo tanto, apuestan primero en obtener una estabilidad laboral que les permita acceder al capital necesario para impulsar su negocio.

Adicionalmente, se les consultó a los encuestados sobre cuáles mercados les llaman más la atención a la hora de establecer su negocio propio. Las respuestas fueron variadas, sin embargo, cerca del 40% de los entrevistados indicó que el área de las TIC sería el primer candidato para emprender. Además, se mencionaron diversas áreas de estas tecnologías como equipo tecnológico, servicios informáticos, servicios WEB, telefonía IP, seguridad, etc. Cabe destacar que en este punto de la encuesta no se había mencionado el mercado



de las TIC como foco de estudio de la investigación. Por consiguiente, los siguientes mercados son los mencionados con mayor frecuencia: el sector servicios y finalmente la industria de alimentos y de bebidas.

Uno de los comentarios obtenidos de esta interrogante señala que la gran mayoría de los mercados tienen oportunidades para emprender, sin embargo, para tener éxito con éstas se requiere investigación y especialización.

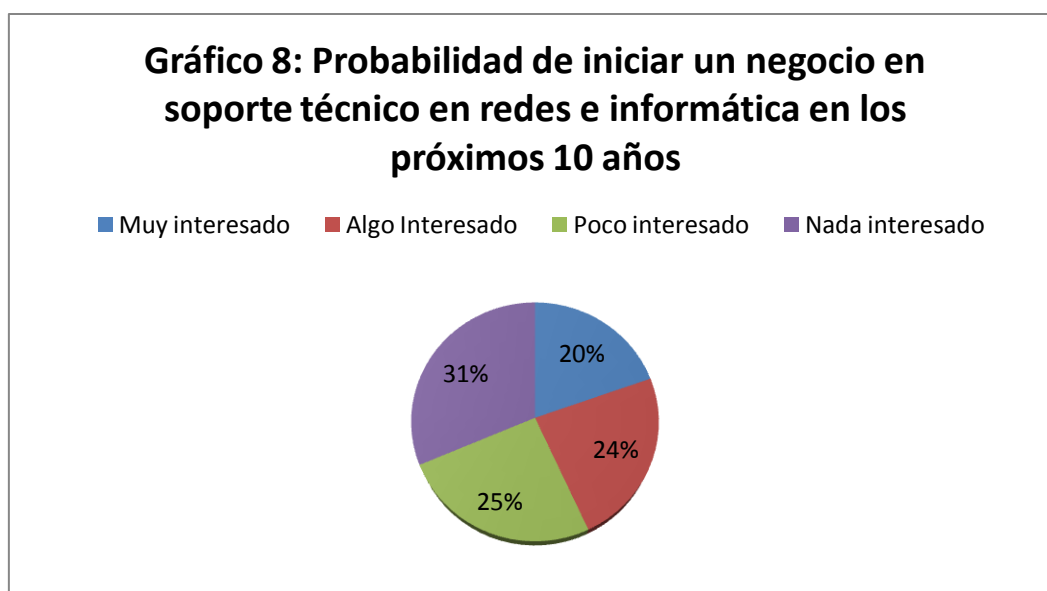


Fuente: Elaboración propia con base en la encuesta realizada a jóvenes estudiantes y a graduados en Ciencias Empresariales y TIC

El Gráfico 7 expone la percepción que poseen los entrevistados ante las oportunidades de éxito que ofrece la incursión en el mercado de las empresas de soporte técnico de redes e informática por medio de una iniciativa de emprendimiento. Aproximadamente, el 30% de la población indicó que este mercado ofrece altas probabilidades de éxito, mientras que cerca del 47% lo considera como un mercado regular. Los individuos que seleccionaron estas opciones señalaron como justificación de sus respuestas la calidad del profesional costarricense en estas áreas y la cantidad considerable de personas capacitadas. Además,

mencionan la naturaleza de este sector como constantemente creciente por el protagonismo que tienen estos servicios en la diaria gestión de los individuos y de las empresas. De manera adicional, se menciona que la clave para ser exitoso en este sector es la especialización. Otro aspecto relevante que se menciona es la necesidad de hacer conciencia a las empresas en general sobre la importancia de gestionar en forma adecuada su infraestructura y servicios de redes, pues la falta de entendimiento sobre este tema es perjudicial para el éxito de los futuros emprendimientos.

Con base en la población estudiada, solo 3 individuos indicaron que es un mal mercado y que ofrece bajas probabilidades de éxito. Dentro de los comentarios que apoyan esta postura, se mencionó la alta competencia en el sector, además la presencia de empresas con trayectoria que brindan estos servicios. Adicionalmente, se comenta que en este sector es mejor ser empleado de una empresa que emprender un negocio propio. Cabe destacar que el 15% indicó no tener conocimiento de este sector.



Fuente: Elaboración propia con base en la encuesta realizada a jóvenes estudiantes y a graduados en Ciencias Empresariales y TIC

Luego de indagar sobre la percepción del mercado de soporte técnico en redes e informática, se consultó a los encuestados la probabilidad de que ingresen a este sector

durante los próximos 10 años como emprendedores. Dentro de los resultados, se destaca que pese a la distribución relativamente equitativa de las respuestas, una mayoría por encima del 30% no se encuentra interesada en participar en este mercado como emprendedor(a). Algunas de las opiniones que justifican esta tendencia son la falta de conocimiento de la industria, o bien, el hecho de que se considera que para ser exitoso en ésta se debe contar con alta capacitación en el tema de redes en informática de manera específica. Adicionalmente, se cita la preocupación de la alta competitividad del mercado y su posible saturación.

En contraste con la posición anterior, una minoría correspondiente al 20% indica que se encuentra muy interesada en incursionar en este mercado por medio del emprendimiento. Además, se detecta que los individuos que se encuentran interesados pertenecen al área de las TIC académica y profesionalmente. También, se menciona la alta rentabilidad, el dinamismo y el alto nivel de innovación de este mercado.



Fuente: Elaboración propia con base en la encuesta realizada a jóvenes estudiantes y a graduados en Ciencias Empresariales y TIC

El Gráfico 9 ilustra los resultados obtenidos en relación con el emprendedurismo y su validez como opción viable para el desarrollo profesional y la obtención de estabilidad financiera, en donde se detecta una amplia tendencia a considerar que el emprendimiento sí brinda esta posibilidad. En ese sentido, el 94% de los encuestados está de acuerdo con el hecho de que el emprender puede representar una plataforma integral y exitosa para sustituir el hecho de ser asalariado de una empresa. Dentro de las razones que justifican este resultado, se menciona que el emprendimiento es un motor de desarrollo, así como la oportunidad de dirigir su propia empresa y, por ende, de obtener independencia.

Otros comentarios señalan que han formado parte de negocios familiares, por lo tanto, dan fe del éxito del emprendedurismo. Por otro lado, se evidencia que otro de los incentivos para emprender es el crecimiento financiero en contraste con el obtenido por medio de salarios. También, se manifiesta la preocupación por el riesgo inherente al emprendimiento y el nivel de capital requerido para iniciar y mantener el negocio en operación.

No obstante, un 6% de los encuestados indicó no considerar el emprendedurismo como una plataforma para el desarrollo económico y profesional. Este sector de la población indicó que se puede vivir cómodamente desarrollando su carrera profesional dentro de una empresa, lo cual se debe a la alta inversión y al esfuerzo que requiere el llevar a cabo una iniciativa de este tipo.

## Conclusiones

Después de llevar a cabo el análisis del entorno que enfrentaría un profesional joven a la hora de incursionar en el mercado de soporte técnico en redes e informática por medio de un emprendimiento, se llega a diversas conclusiones en los aspectos de maximización de las posibilidades de éxito, actitud de esta población ante el tema y requerimientos de asociación con entes estratégicos. Dichas conclusiones se exponen a continuación:

- Primeramente, se observa un amplio mercado para la creación de nuevos proyectos de negocios en el área de soporte técnico en redes e informática. Lo anterior se indica, ya que a pesar de la cantidad de competidores, esta industria ofrece diversas áreas de negocio y especializaciones. De manera adicional, es crucial el aspecto de expansión de tecnologías de información en términos de informática y de redes en el mercado, principalmente en atención a PYMES, pues para estas empresas es cada día más necesaria la digitalización de sus procesos y el adecuado manejo de su información y de su conectividad. Con base en la información recolectada respecto del financiamiento otorgado recientemente para la PYMES y la ubicación de la gran mayoría de empresas de soporte técnico en redes e informática en la actualidad, se concluye que en las zonas rurales se encuentra un mercado desatendido de pequeñas y medianas empresas en este tema.
- En relación con la actitud y con el conocimiento de profesionales jóvenes sobre la posibilidad de emprender en la industria estudiada, se detectan niveles moderados de motivación para acceder a este mercado. Inicialmente, se registra que la mayor parte de la población tiene alto interés en emprender un negocio de este tipo en el mediano plazo y consideran que el mercado costarricense ofrece una ambiente favorable en términos de oportunidades para hacerlo. Ello, sin dejar de mencionar las limitaciones ya conocidas del negocio, como el difícil acceso al financiamiento

para nuevos empresarios y el complicado y lento proceso de trámites que se requieren. Al hacer referencia directa de los emprendimientos en soporte técnico en redes e informática, se evidencia un interés parcial en ello, pues pese a que se reconocen altas oportunidades y dinamismo en el sector, se indica también que para emprender en este mercado se debe contar con alto conocimiento técnico por parte del emprendedor, lo cual no es necesariamente requerido y aleja a potenciales exitosos empresarios de estas iniciativas de negocios. Adicionalmente, se observa un sector de la población que considera el mercado como saturado en términos de competidores, sin tomar en cuenta las diferentes áreas que ofrece este mercado ni la desatención que puede existir en las empresas costarricenses en relación con el conocimiento en gestión adecuada de redes e informática.

- Dentro del estudio de las posibles empresas o aliados que apoyen la creación, gestión y desarrollo de un emprendimiento de esta naturaleza, se concluye que sí se dispone de organizaciones que brinden apoyo en las diferentes etapas del proceso. No obstante, estas plataformas de desarrollo pueden ser notablemente mejoradas y deben acompañarse de una adecuada y constante gestión del emprendedor y, de esta manera, obtener mayores retornos de estas asociaciones. Desde el sector de emprendimientos en el área de las TIC, se destaca el papel que pueden tener organizaciones como Parque Tec en el éxito de un nuevo negocio.

En términos de financiamiento, se debe mencionar que si bien es cierto se ha registrado un aumento en la disponibilidad de créditos, los requisitos para optar por estos siguen siendo de difícil acceso para empresarios incipientes que no cuenten con activos relevantes para respaldar este préstamo. Por consecuencia, ideas valiosas de emprendimiento en el sector tecnología pueden quedar sin ejecutarse, sin considerar que éstas son de alto valor estratégico para el país, tanto en el panorama nacional como internacional.

## Recomendaciones

- Se recomienda visualizar el sector de soporte técnico en redes e informática como un área que brinda oportunidades favorables para nuevas empresas, siempre y cuando se realice un análisis exhaustivo del tipo de negocio por desarrollar y de las diferentes características de éste. Con base en los resultados de la presente investigación, se vislumbra una excelente oportunidad de negocio en la atención de pequeñas y medianas empresas, puesto que este tipo de servicios son requeridos cada día con mayor regularidad por estas organizaciones para mantenerse competitivas. Por consecuencia, un soporte que se encuentre dirigido a este mercado con precios, productos y atención adecuada para el sector llegaría a obtener retornos en un sector relativamente desatendido.
- En términos geográficos, se detecta una oportunidad de explotar el negocio en las zonas rurales, de modo principal en zonas de mayor crecimiento como algunos territorios de Guanacaste y la Zona Norte, en donde si bien es cierto las empresas más importantes obtienen servicios de soporte de empresas de redes e informática ubicadas en la GAM, el desarrollo de soluciones específicamente diseñadas para las empresas y los tipos de negocio de estas zonas y la especialización en su atención puede generar no solo una valiosa oportunidad de negocio, sino una mejora en la productividad de estos sectores por medio de la implementación de tecnologías de informática y conectividad a sus diferentes negocios.
- En términos de formación de profesionales emprendedores, se recomienda enfatizar en los beneficios personales, sociales y nacionales de la creación de nuevas empresas como opción laboral y de crecimiento económico, apoyando estas iniciativas desde todo punto de vista y generando capital de riesgo y capital semilla para aportar a su desarrollo. Adicionalmente, se debe educar a los

estudiantes sobre la posibilidad de incursionar en diversos sectores, sin que éstos sean necesariamente de su área de estudio. Ello generaría emprendimientos exitosos por medio de la adecuada planificación y ejecución, así como de la obtención y manejo apropiado del recurso humano. Se debe transmitir consistentemente la idea de que en un mercado tan competitivo como el que se vive en la actualidad, la especialización y eficiencia en la gestión de los recursos son la clave para emprendimientos exitosos.



## Referencias bibliográficas

- Allendez, P. & Nayar, L. (2009). *Mercado de trabajo, capacitación continua y trayectoria laboral de los profesionales de Ciencias de la Información*. *Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios*, 85-104.
- CAMTIC (2011). *Cámara de Tecnologías de Información y Comunicación*. Recuperado el 18 de julio de 2012 de <http://www.camtic.org/sobre-camtic/que-hacemos/>
- Contreras, L. (8 de abril de 2012). *Bancos anuncian financiamiento para pequeños empresarios*. *CR Hoy*. Recuperado el 18 de julio de 2012 de <http://www.crhoy.com/bancos-anuncian-financiamiento-para-pequenos-empresarios/>
- ESEN (3 de junio de 2010). *Emprendedurismo. Definición Centro de Emprendedurismo de la Universidad de Miami*. Centro Emprendedor ESEN. Recuperado el 31 de mayo de 2012 de [http://www.emprendedor.com.sv/index.php?option=com\\_content&view=article&id=20:emprendedurismo&catid=12:colaboracion-con-bt3&Itemid=26](http://www.emprendedor.com.sv/index.php?option=com_content&view=article&id=20:emprendedurismo&catid=12:colaboracion-con-bt3&Itemid=26)
- Fainstein, M., Petry, P., Herrera, R. & Velásquez, G. (2010). *Reporte Nacional 2010: Situación del emprendimiento en Costa Rica*. Costa Rica: Global Entrepreneurship Monitor.
- G&B Marketing Empresarial (2012). *G&B Marketing Empresarial*. Recuperado el 30 de mayor de 2012 de E-Dictionary: <http://www.gbmarketingcr.net/m4.html>
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C. & Baptista Lucio, P. (2010). *Metodología de la Investigación*. México D.F.: Mc Graw Hill.
- La Flecha (5 de octubre de 2006). *Costa Rica se ha convertido en un pequeño gigante tecnológico*. Recuperado el 30 de mayo de 2012 de <http://www.laflecha.net/canales/e-administracion/costa-rica-se-ha-convertido-en-un-peque-o-gigante-tecnologico/>
- MEIC (2010). *Red de Apoyo a PYME*. Ministerio de Economía, Industria y Comercio. Recuperado el 1 de junio de 2012 de [http://www.meic.go.cr/index.php?option=com\\_content&view=article&id=143&Itemid=170](http://www.meic.go.cr/index.php?option=com_content&view=article&id=143&Itemid=170)
- MEIC (2010). *Política Emprendedurismo*. Ministerio de Economía, Industria y Comercio. Recuperado el 30 de mayo de 2012 de [http://www.meic.go.cr/index.php?option=com\\_content&view=article&id=214&Itemid=201](http://www.meic.go.cr/index.php?option=com_content&view=article&id=214&Itemid=201)
- MEIC (2010). *Política Nacional de Emprendimiento: Costa Rica Emprende*. San José: Ministerio de Economía, Industria y Comercio.
- Monge González, R. (Enero de 2009). *Banca de Desarrollo y Pymes en Costa Rica*. ECLAC. Recuperado el 30 de mayo de 2012 de <http://www.eclac.org/publicaciones/xml/9/36109/lcl3016-p.pdf>
- ODS (2004). *Optimized Data Solutions*. Recuperado el 18 de julio de 2012 de <http://www.corp-ods.com/empresa/antecedentes.htm>

- Parque Tec (2012). *Parque Tec*. Recuperado el 18 de julio de 2012 de <http://www.parquetec.org/es/acerca-de-parque-tec/informacion-institucional/index.php>
- Redes CR (2010). *Redes CR*. Recuperado el 18 de julio de 2012 de <http://www.redescr.com/nosotros.htm>
- Servicios TIC (2012). *Definición de TIC. Servicios TIC*. Recuperado el 28 de mayo de 2012 de <http://www.serviciostic.com/las-tic/definicion-de-tic.html>
- SysCo (2009). *SysCo Consultores de sistemas S.A.* Recuperado el 11 de julio de 2012 de <http://www.sysco-cr.com/empresa.php>
- TECAPRO (2012). *Tecnología Apropriada*. Recuperado el 18 de julio de 2012 de <http://www.tecapro.com/principal/perfil-empresa?es>

# Anexos

## ***Anexo 1: Encuesta***

### ***Encuesta***

La presente encuesta es dirigida por Ana Carolina Peraza Vega, estudiante de Licenciatura en Negocios Internacionales de la Universidad Latinoamericana de Ciencia y Tecnología (ULACIT). Los temas de esta investigación se encuentran relacionados con el emprendimiento y su actitud ante éste.

Este cuestionario debe ser completado por individuos que estén entre 20 y 30 años de edad, que se encuentren cursando su último año de carrera universitaria o bien que ya estén graduados de carreras relacionadas con las Ciencias Empresariales o las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC). El completar la encuesta toma aproximadamente 8 minutos.

Se le agradece de antemano su colaboración, recordándole la importancia de sus respuestas para el desarrollo adecuado de la investigación. Sírvase completar el cuestionario.

1. Seleccione su rango de edad.
  - a. 20-23 años
  - b. 24-27 años
  - c. 28-30 años
  
2. Seleccione su género.
  - a. Femenino
  - b. Masculino
  
3. Seleccione el área a la que se encuentra relacionada la carrera universitaria que usted cursa o que ya completó.
  - a. Ciencias Empresariales.
  - b. Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC), ingenierías o temas relacionados.
  
4. Seleccione su nivel de escolaridad.
  - a. Próximo (a) a finalizar Bachillerato.
  - b. Bachillerato completo.
  - c. Licenciatura completa.
  - d. Estudios de postgrado completos.
  
5. ¿Cuenta usted con su propia empresa?
  - a. Sí.
  - b. No.
  
6. ¿Considera usted que el mercado costarricense ofrece actualmente un ambiente alentador para la creación y desarrollo de nuevos negocios?
  - a. Sí.
  - b. No.

Justifique su respuesta anterior. En caso de seleccionar “No” ¿Qué necesita mejorar el mercado costarricense para que usted considere que ofrece un ambiente alentador para la creación y desarrollo de nuevos negocios?

---

---

---

7. ¿Qué tan probable es que usted inicie un proyecto de emprendimiento o creación de su propia empresa durante los próximos 10 años de su vida?
- a. Definitivamente sí.
  - b. Muy probable.
  - c. Probable.
  - d. Poco probable.
  - e. Definitivamente no.

Justifique su respuesta anterior.

---

---

---

8. En caso de que usted tuviera la posibilidad de crear su propia empresa, ¿cuál sector del mercado o tipo de negocio considera que tiene aceptación y oportunidades de crecimiento en el mercado costarricense en la actualidad?

---

---

---

9. Seleccione la opción que más se acerca a su opinión en cuanto a la realización de un proyecto de emprendimiento exitoso en el mercado de las empresas de Tecnologías de Información y Comunicación, específicamente en el área de soporte técnico en redes e informática.
- a. Es un excelente mercado para iniciar un negocio y brinda altas probabilidades de éxito.
  - b. Es un mercado regular para iniciar un negocio y brinda moderadas oportunidades de éxito.
  - c. Es un mal mercado para iniciar un negocio y brinda pocas probabilidades de éxito.

Justifique su respuesta.

---

---

---

10. ¿Qué tan interesado (a) se encuentra usted en iniciar un negocio dentro del mercado de las empresas de Tecnologías de Información y Comunicación, específicamente en el área de soporte técnico en redes e informática dentro de los próximos 10 años?
- a. Muy interesado.
  - b. Algo interesado.
  - c. Poco interesado.
  - d. Nada interesado.

11. ¿Considera usted el emprendimiento o creación de su propia empresa como opción viable para alcanzar sus metas profesionales y suplir sus necesidades económicas?

- a. Sí.
- b. No.

Justifique su respuesta.

---

---

---

Nombre: \_\_\_\_\_  
Correo electrónico: \_\_\_\_\_

¡Muchas gracias por su colaboración!