

# Experiencias de los estudiantes sobre el trabajo comunal universitario “capacitación a microempresarios de la zona de occidente”

Microentrepreneur training from the Costa Rican western region: Students' experiences in university community work

Vivian Mariela Murillo Méndez\*  
vivian.murillomendez@ucr.ac.cr

ISSN 1996-1642, Editorial Universidad Don Bosco, año 9, No.16, julio-diciembre de 2015, pp. 49-61  
Recibido: 13 de febrero de 2015. Aprobado: 28 de mayo de 2015

## Resumen

El estudio analiza desde la perspectiva de los estudiantes del Trabajo Comunal Universitario de la Universidad de Costa Rica, Capacitación a microempresarios de la zona de Occidente, las experiencias vividas durante el desarrollo del mismo. La información se obtuvo de una muestra de 83 personas de once carreras diferentes. Se exponen los resultados relacionados con su género, carrera, así como de la evaluación del fomento de la habilidad para trabajar en equipo, desarrollo de la capacidad para resolver conflictos, impacto académico en su formación profesional, vivencia de valores, sensibilización hacia los problemas sociales actuales y la satisfacción con el cumplimiento de las necesidades de capacitación de los microempresarios.

**Palabras clave:** trabajo comunal, capacitación, microempresario, universidad, Costa Rica.

## Abstract:

This study analyzes from the students' perspective, the experiences lived during the University Community Work and training microentrepreneur from the western region of Costa Rica. The data were collected from a sample of 83 people out of 11 university careers from Universidad de Costa Rica. Results are displayed according to gender, career, and ability to team work, capability to conflict solutions, academic impact in the student professional growth, value living and sharing, sensibility to current social problems and satisfaction of enterprisers' training needs.

**Keywords:** community work, training, small business, university student, Costa Rica.

---

\* La autora es administradora de negocios y docente de la Universidad de Costa Rica, Sede de Occidente.

Para citar este artículo: Murillo, V. M. (2015). Experiencias de los estudiantes sobre el Trabajo Comunal Universitario “capacitación a microempresarios de la zona de occidente”. *Diálogos* 16, 49-61.

## Introducción

Actualmente los países a nivel mundial atraviesan un momento decisivo de su historia. Los sistemas políticos y económicos han obligado a modificar las conductas y los procesos para adecuarse a un nuevo entorno, por ello cada día se hace más evidente la individualidad humana y la falta de interés hacia los problemas que aquejan a la sociedad.

Tal y como lo menciona El Consejo Nacional de Rectores (2011), "las sociedades y economías internacionales vienen transformándose en forma profunda y acelerada, particularmente en las últimas décadas. A este punto, han mutado la fisonomía del mundo y sus interacciones; sus oportunidades, limitaciones y problemas son hoy de naturaleza distinta." (p. 42)

Dado lo anterior, es fundamental la existencia de personas reflexivas que comprendan, evalúen y actúen en pro de la sociedad, que generen ideas innovadoras en todas las áreas que permitan aminorar las grandes desigualdades existentes y puedan crear un entorno social más equitativo y justo.

Ante estos desafíos, la educación superior está llamada a potencializar en sus estudiantes un proceso de aprendizaje humanista y con actitud reflexiva que permita actuar e impulsar mediante espacios de discusión e intercambio, la búsqueda de soluciones que conduzcan al fortalecimiento de la sociedad. La Conferencia Mundial sobre Educación Superior (2009) ya había indicando que la educación superior y la investigación contribuyan a erradicar la pobreza, a fomentar el desarrollo sostenible y a adelantar en la consecución de los objetivos de desarrollo acordados en el plano internacional, entre otros los Objetivos de Desarrollo del Milenio (ODM) y de la Educación para Todos (EPT). Los programas mundiales de educación deberían reflejar estas realidades.

La Universidad de Costa Rica se ha caracterizado a lo largo de su historia por lograr transformaciones importantes en la sociedad costarricense a través de sus tres ejes: Docencia, Investigación y Acción social. Este último a través de la modalidad de Trabajo Comunal Universitario (TCU) que permite el desarrollo de actividades interdisciplinarias por medio de los docentes, estudiantes y las comunidades y contribuye a resolver problemas concretos y obtener retroalimentación en todas direcciones.

Ante el surgimiento en el país y la región latinoamericana, en las últimas décadas, de las microempresas como elemento económico y social, en el año 2001 se puso en marcha la primera experiencia de la Universidad de Costa Rica, Sede de Occidente, de proyectarse a este sector, desde la perspectiva de Acción social, específicamente con el proyecto de TCU, Capacitación a microempresarios de la zona de Occidente.

En la actualidad, el proyecto Capacitación a microempresarios de la zona de Occidente, caracterizado por su larga trayectoria, y la articulación a través de los años de la academia con el sector microempresarial, ha permitido

establecer vínculos estratégicos entre los estudiantes y las microempresas. De ahí la importancia de investigar las experiencias desde el punto de vista de los estudiantes en el periodo comprendido del III ciclo del 2011 al I ciclo del 2014 para determinar el impacto del mismo en su labor profesional y personal.

### **La Acción Social en la Universidad de Costa Rica**

En 1972, la Universidad determinó el mandato de Acción Social en el III Congreso Universitario para estudiar los problemas de la sociedad y para participar en proyectos que desarrollen como un todo los recursos humanos basados en un plan integral, con el fin de potenciar un orden social justo, donde las causas de la ignorancia y la pobreza sean eliminadas, así como para evitar las malas prácticas en la explotación de los recursos del país. Vicerrectoría de Acción Social asume claramente esta disposición y la incorpora en la dinámica de la Institución (Rojas, 2008).

La Vicerrectoría de Acción Social se creó en 1974 y su principal tarea desde entonces es dirigir los procesos de vinculación permanente de la Universidad con el fin de expresar el conocimiento producido en sus aulas y las necesidades y las experiencias de la sociedad costarricense, por medio de la producción de mecanismos propios para transmitir a otros grupos de la comunidad nacional que no tienen acceso a este conocimiento, especialmente a los sectores más vulnerables (Rojas, 2008).

De acuerdo con la Universidad de Costa Rica (2014), la Acción Social es la actividad sustantiva que integra y realimenta permanentemente a la Universidad con la comunidad nacional e internacional, para poner a su servicio la capacidad académica institucional, con el propósito de lograr, en conjunto, las transformaciones requeridas para el mejoramiento de la calidad de vida.

Lo anterior evidencia cómo la Acción Social en la Universidad de Costa Rica implica el contacto entre las personas y el entorno, asimismo, enriquece su quehacer por medio de sus tres ejes: Extensión docente, Trabajo Comunitario Universitario (TCU) y Extensión Cultural.

### **El Trabajo Comunitario Universitario**

La Universidad de Costa Rica (1981), en su Reglamento de Trabajo Comunal Universitario (TCU) define el TCU como la actividad interdisciplinaria realizada por la Universidad de Costa Rica por medio de sus estudiantes y profesores, en íntima relación con las comunidades y que signifique una interacción dinámica y crítica que contribuya a atender y resolver problemas concretos de esas comunidades y de la sociedad costarricense en general. El TCU se caracteriza por articular la comunidad con la Universidad, atendiendo principalmente las poblaciones de mayor vulnerabilidad social y se nutre de sus saberes.

Según el Reglamento del TCU (1981), en su artículo 3, los objetivos de este son:

- a. Despertar en los futuros profesionales una conciencia social mediante el conocimiento directo de la realidad nacional.
- b. Retribuir parcialmente con servicio a la sociedad, el aporte con que directa o indirectamente ha contribuido a la formación del estudiante de educación superior.
- c. Sensibilizar al estudiante para que a lo largo de su ejercicio profesional, continúe ese proceso de retribución.
- d. Acercar la Universidad a las comunidades nacionales para conocer sus necesidades y colaborar con aquellos sectores de éstas que más necesidad tengan de esa cooperación.

Los estudiantes de la Universidad de Costa Rica están obligados a realizar trescientas horas de TCU como requisito para su graduación, y este trabajo no sustituye las prácticas profesionales incluidas en los planes de estudios de las carreras universitarias.

El desarrollo de los proyectos del TCU ha permitido a lo largo de los años un acercamiento entre los estudiantes, docente y agentes sociales fomentando no sólo la reflexión por parte de los estudiantes, sino la aplicación de técnicas de aprendizaje para que éstos comprendan la situación actual de su entorno y como futuros profesionales posean una formación humanista ante los problemas sociales.

Al respecto, Rojas (2008) indica que el TCU fomenta los siguientes aspectos:

- a. Una educación para mejorar la calidad de vida.
- b. La búsqueda y la construcción de la igualdad de oportunidades de personas y grupos con diferentes condiciones económicas, de edad, género, etnia o con discapacidades.
- c. La participación de organizaciones comunitarias y el ejercicio de la ciudadanía para la defensa y reivindicación de los derechos humanos.
- d. La conservación y la protección del entorno, así como la educación de la comunidad y la preparación para la organización en caso de producirse un peligro medioambiental.
- e. El desarrollo de las nuevas tecnologías y la asistencia técnica a los grupos de agricultores y dueños de fábricas.
- f. El desarrollo de artes, deportes, ciencias y tecnologías que permiten potenciar el talento de las personas.
- g. La protección de las identidades locales y de las tradiciones.
- h. La discriminación positiva en defensa de los derechos de los niños y adolescentes, así como los de las mujeres y los indígenas.
- i. La educación en la salud ocupacional.
- j. La promoción social de la salud, así como la atención de enfermedades.
- k. La gestión y el tratamiento sistemáticos de la información, así como la clasificación y asistencia tecnológica como soporte para la construcción de un archivo histórico.
- l. La asesoría para la organización de oficinas públicas, privadas y organizaciones comunitarias.

- m. La prevención de la violencia doméstica.
- n. El desarrollo del concepto de ciudadanía en las organizaciones comunitarias y municipales.

En síntesis, el aporte del TCU a las comunidades y a los estudiantes en general, ha permitido desarrollar la sensibilidad social en los estudiantes por medio de su interacción con los problemas de la realidad nacional y la ejecución de técnicas de aprendizaje social.

### **El proyecto de capacitación a microempresarios**

En los últimos años se ha gestado uno de los mayores cambios empresariales a nivel mundial: el incremento del sector de la micro, pequeña o mediana empresa (MIPYME) como respuesta a los cambios del entorno las microempresas que en particular han logrado con el paso del tiempo convertirse en los motores de las economías. Tal y como se mencionó anteriormente, ante este escenario se pone en marcha el TCU: Capacitación a microempresarios de la Zona de Occidente en el año 2001.

De acuerdo con la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y Servicio de Cooperación Técnica (SCT), (2010), la micro y pequeña empresa adquiere significativa relevancia:

Desde la perspectiva del empleo, de la proporción de empresas que representa, de la dinámica de creación de empresas y cada vez más, cobra relevancia por su presencia en el sector terciario. Constituyen desafíos para este segmento de empresas, la calidad del empleo y la informalidad, su baja productividad y participación cada vez menor en las ventas totales. Especialmente esto último está señalando claramente desafíos en materia de competitividad y de inserción en los mercados, consustanciales al mejoramiento de la calidad del empleo. (p. 15)

**El objetivo** Durante casi catorce años el proyecto de TCU Capacitación a microempresarios de la zona de Occidente se ha propuesto atender las necesidades de capacitación de las microempresas a través de su objetivo: contribuir con el desarrollo de la gestión empresarial del sector microempresario de la zona de Occidente con el fin de mejorar su calidad de vida, así como la adecuada toma de decisiones para el establecimiento de estrategias y planes.

**Los participantes** La metodología empleada en el proyecto incluye la conformación de equipos interdisciplinarios con la participación activa de estudiantes de doce carreras. Esto ha generado una sinergia para la resolución de problemas en el sector de las microempresas e indiscutiblemente esto les permite a los estudiantes un mayor desarrollo y proyección en beneficio propio y de la sociedad. La estrategia incorpora planificación, procesos diagnósticos, desarrollo de una propuesta de mejora, la implementación y talleres de capacitación.

Es así como los estudiantes de las carreras de Ingeniería Industrial, Dirección de Empresas, Informática Empresarial, Diseño Gráfico y Enseñanza del Inglés apoyan los procesos productivos, la gestión gerencial, finanzas y mercadeo, tecnologías de información, publicidad e idioma.

Por su parte, los estudiantes de Economía Agrícola y Agro negocios, Gestión de los Recursos Naturales, Laboratorista Químico y Turismo Ecológico colaboran con el diagnóstico, organización y administración de microempresas y organizaciones turísticas, y en la concientización sobre la conservación de los recursos mediante el estudio de los problemas ecológicos y ambientales. Además, se cuenta con estudiantes de la Enseñanza de los Estudios Sociales, Trabajo Social y Psicología quienes abordan los problemas de la realidad social, atendiendo los desafíos y compromisos planteados y exigidos por la sociedad.

**¿Dónde?** El proyecto se realiza en los cantones de Grecia, San Ramón, Naranjo, Palmares, Zarceros y Valverde Vega, pertenecientes a la provincia de Alajuela, Costa Rica y se desarrolla en tres grandes áreas de trabajo, la capacitación directa, desarrollo de talleres y la exposición anual denominada "Expo Emprendedores de la zona de Occidente."

**¿Cómo?** En lo referente a la capacitación directa que se realiza en cada microempresa. Inicia con un diagnóstico de sus necesidades para posteriormente trabajar en ellas de acuerdo con las prioridades determinadas por los estudiantes y la directora del proyecto. Se pueden citar las distintas áreas: finanzas, contabilidad, control de calidad, publicidad, responsabilidad social, software, distribución de lugar, entre otras. Una vez que se logra la capacitación a la microempresa se le entrega un documento para que esta prosiga su actividad con las mejoras presentadas.

En cuanto a los seminarios y talleres de capacitación que se realizan en este TCU durante cada año se caracterizan por reunir a un número importante de microempresarios y abordan temáticas de interés para el sector. También se ha realizado desde el año 2006 a la actualidad la exposición de productos y servicios de los microempresarios, denominada Expo Emprendedores, la cual inició con 20 participantes en el año 2006 y desde el año 2010 se ha mantenido una participación de 35 microempresarios, la cual es muy importante para que se este sector se dé a conocer en el mercado de la zona de occidente.

**Los logros** El proyecto tiene como meta capacitar en sus diversas actividades a por lo menos cien microempresarios al año, el total de participantes durante el 2014 fue de ciento veintidós personas, lo que evidencia el impacto del proyecto en la Región.

La mejora de la capacidad empresarial, fortalecimiento de la gestión de las microempresas; es decir, el impacto económico, sigue siendo el eje principal del desarrollo del proyecto. Se reconocen cambios como una organización eficiente y eficaz del proceso productivo, conocimiento del mercado, publicidad,

fortalecimiento del espíritu emprendedor y del liderazgo, facilidad en el uso de las tecnologías de información así como de una adecuada toma de decisiones, entre otros. Todo lo anterior produce la obtención de resultados positivos en pro del bienestar de las microempresas y por ende de la comunidad.

El principal acierto de este proyecto no es solo reconocer las demandas de los microempresarios sino el de dar respuestas a sus necesidades por medio de la realización de diferentes capacitaciones en temas como mercadeo, liderazgo y motivación, Inglés para microempresarios, educación financiera, herramientas ofimáticas, introducción a la computación. Los buenos resultados se lograron mediante el desarrollo de equipos interdisciplinarios y comprometidos hacia la comunidad, con procesos de supervisión por parte de la responsable.

## Método

### Instrumentos

Se aplicó una encuesta como instrumento para evidenciar las experiencias que tienen los estudiantes que han llevado el TCU en el proyecto Capacitación a microempresarios de la zona de Occidente, en el periodo comprendido del III ciclo del 2011 al I ciclo del 2014.

### Población y muestra

Para determinar el tamaño de la muestra, se optó por la utilización de métodos estadísticos probabilísticos, con el fin de que sea lo más representativa posible. De acuerdo con los registros del III ciclo del 2011 al I ciclo del 2014 se han matriculado un total de ciento cinco estudiantes en el proyecto. A partir de los datos anteriores se aplica la siguiente fórmula:

$$n = \frac{k^2 Npq}{e^2 (N-1) + k^2 pq}$$

Donde:

N = Población:	105
e = Margen de error	5%
Nivel de confianza	95%
Valor de Z (k)	1,96
p= Probabilidad de ocurrencia:	0,5
Qq= Probabilidad de que no ocurra:	0,5

Se determina que el tamaño de la muestra, calculado bajo el supuesto de características dicotómicas y trabajando con un nivel de confiabilidad del 95 por ciento y un margen de error de 5 por ciento, debe ser de 83 estudiantes.

Para la selección de los estudiantes a ser encuestados se utilizó el muestreo aleatorio simple, el cual se caracteriza porque otorga la misma probabilidad de ser elegidos a todos los elementos de la población. Esta metodología se puede utilizar dado que la población es finita y se cuenta con los listados de las

personas matriculadas en el proyecto Capacitación a Microempresarios de la zona de Occidente.

El proceso de seleccionar a los estudiantes a encuestar fue asignar un número a cada uno y se utilizó el sistema de tómbola mencionado por Hernández (2006) quien indica que es "muy simple, pero muy rápido, consiste en numerar todos los elementos muestrales de la población, del uno al N, después se hicieron fichas por cada elemento, se revolvieron en una caja y se sacaron n número de fichas."(p. 316). La tabla 1 muestra la cantidad de estudiantes encuestados por carrera.

**Tabla 1.**  
Estudiantes encuestados por carrera

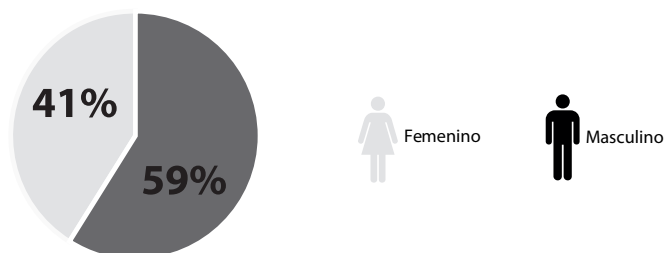
n=83	
Carrera	Número de estudiantes encuestados
Administración aduanera y comercio exterior	1
Informática Empresarial	34
Laboratorista Químico	5
Dirección de Empresas	29
Psicología	1
Trabajo Social	2
Turismo Ecológico	3
Derecho	1
Economía	1
Ingeniería Industrial	5
Inglés	1

Es importante mencionar que la encuesta se aplicó de manera personal a los estudiantes activos y vía telefónica a los estudiantes que ya concluyeron su TCU. Se puede mencionar que los procedimientos utilizados dan validez y proporcionan soporte para la recolección y análisis de los datos.

### Resultados

En lo referente al género de los estudiantes encuestados, se evidencia que el cincuenta y nueve por ciento son masculinos y un cuarenta y un por ciento femeninos. Lo cual evidencia que desde III ciclo del 2011 al I ciclo del 2014 la mayoría de las personas matriculadas en el proyecto han sido varones. La información anterior se presenta en el gráfico 1:

**Gráfico 1.**  
Género de estudiantes



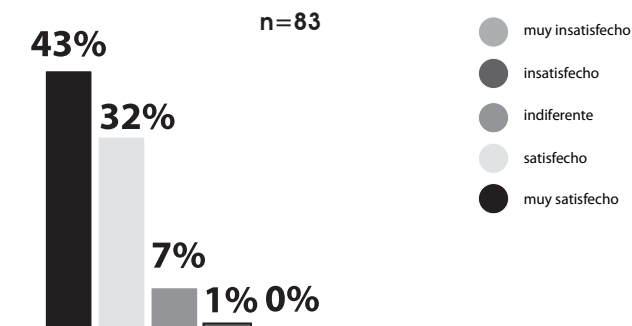


Para determinar las experiencias de los estudiantes encuestados en cuanto al proyecto Capacitación a microempresarios de la zona de Occidente, se les solicitó evaluar los siguientes factores según su criterio: el fomento de la habilidad para trabajar en equipo, desarrollo de la capacidad para resolver conflictos, impacto académico en su formación profesional, vivencia de valores, sensibilización hacia los problemas sociales actuales y la satisfacción con el cumplimiento de las necesidades de capacitación de los microempresarios.

**Trabajo en equipo** En cuanto al fomento del trabajo en equipo, los resultados fueron muy positivos, pues de las ochenta y tres personas encuestadas, setenta y cinco manifestaron estar muy satisfechos y satisfechos con este aspecto, siete indicaron que les era indiferente y, únicamente una persona manifestó su insatisfacción hacia el proyecto Capacitación a microempresarios de la zona de Occidente para desarrollar el trabajo en equipo. La información anterior pone de manifiesto el cumplimiento de uno de los principios fundamentales del TCU, que es el desarrollo de equipos de trabajo que laboren de manera eficiente en pro de la sociedad. El gráfico 2 resume lo anterior.

**Gráfico 2.**

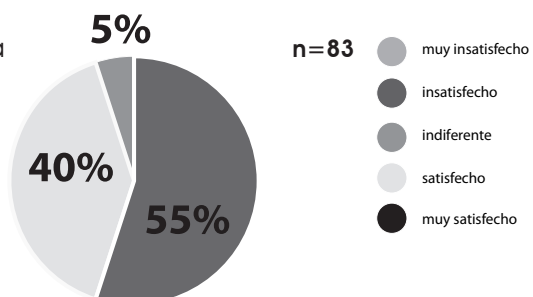
Fomento de trabajo en equipo



**Comunicación asertiva** Otro factor que se determinó es el desarrollo en los estudiantes, por parte del proyecto Capacitación a microempresarios de la zona de Occidente, la habilidad de comunicarse asertivamente con las demás personas. Los resultados detallan que el cincuenta y cinco por ciento de los encuestados están muy satisfechos, el cuarenta por ciento satisfechos y únicamente el cinco por ciento manifiestan su indiferencia a este aspecto. El gráfico 3 resume lo anterior.

**Gráfico 3.**

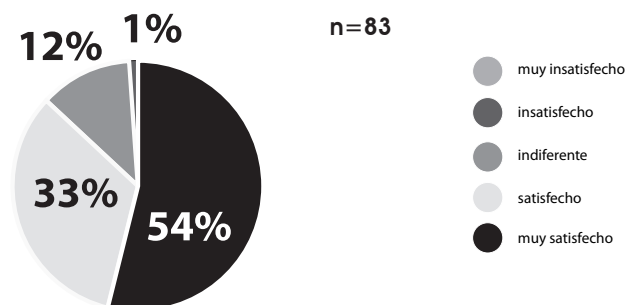
Fomento de comunicación asertiva



**Resolución de conflictos.** En relación con la experiencia para el desarrollo de la capacidad para resolver conflictos dentro del proyecto, los estudiantes manifestaron en su mayoría estar muy satisfechos o satisfechos, con porcentajes del cincuenta y cuatro por ciento y treinta y tres por ciento, tal y como se muestra en el gráfico 4.

**Gráfico 4.**

Desarrollo de capacidad para resolver conflictos

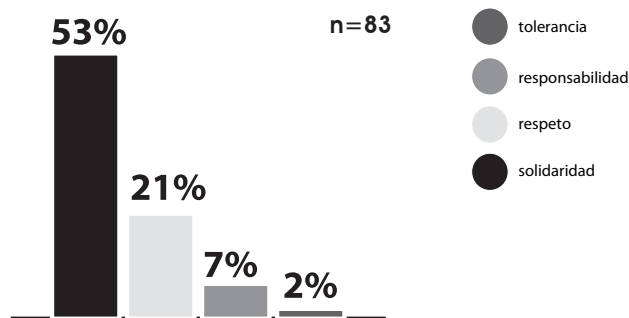


Un resultado muy importante de la investigación fue determinar el impacto del proyecto en el desarrollo profesional de los estudiantes, éstos manifestaron en un 100% que cumplir las trescientas horas del TCU les ha permitido desarrollar la sensibilidad social en su profesión a través de experiencias de interacción que tienen con los problemas de la realidad nacional.

**Valores: solidaridad** Cuando se les consulta sobre los valores que más experimentaron durante el desarrollo del proyecto, la mayor parte de los encuestados, es decir, cincuenta y tres personas, mencionaron la solidaridad como valor más relevante, seguido del respeto con veintiún personas, la responsabilidad y la tolerancia, con siete y dos personas respectivamente. El gráfico 5 muestra lo mencionado.

**Gráfico 5.**

Valores mayormente experimentados

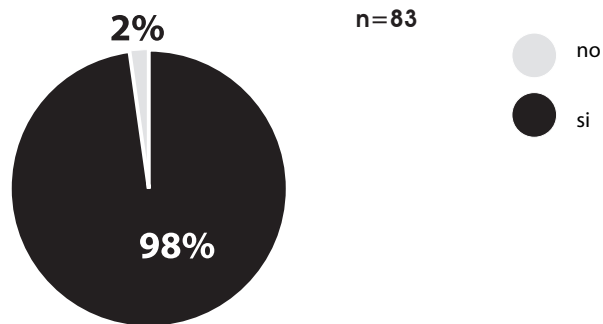


**Sensibilidad social** Otra experiencia relevante manifestada por los estudiantes que completaron el TCU es el aumento de la sensibilización hacia los problemas que enfrentan las sociedades actuales, aspecto fundamental para formar estudiantes con una visión humanística y reflexiva.

En este caso en particular un noventa y ocho por ciento, es decir ochenta y un estudiantes, manifestaron un aumento en su sensibilización y únicamente dos por ciento (dos estudiantes) externaron que el proyecto no representó ningún incremento en este aspecto, sin embargo, si se analiza a profundidad fueron los dos estudiantes de la Carrera de Trabajo Social, la cual se caracteriza por su gran formación social. El gráfico 6 resume lo anterior.

**Gráfico 6.**

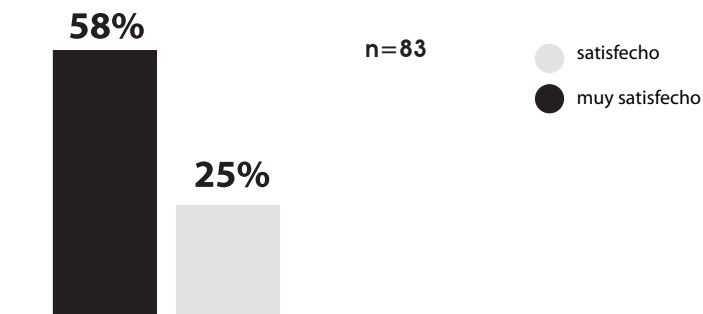
Sensibilización hacia problemas sociales



**Cumplimiento de labor** En cuanto a su satisfacción en el cumplimiento de sus labores en el proyecto, es decir, en satisfacer las necesidades de capacitación de los microempresarios, todos los encuestados manifestaron estar muy satisfechos y satisfechos con cincuenta y ocho personas y veinticinco respectivamente.

**Gráfico 7.**

Satisfacción en el cumplimiento de su labor



## Valoración final

El proyecto Capacitación a microempresarios a la zona de Occidente desde su surgimiento en el año 2001 se ha convertido en un elemento sustancial en el desarrollo de las competencias empresariales, dado que los aportes económicos y sociales de las microempresas en la Región contribuyen al mejoramiento de la calidad de vida.

Más del cincuenta por ciento de los estudiantes matriculados en el periodo del III ciclo del 2011 al I ciclo del 2014 son masculinos, y un cuarenta y un por ciento femeninos, lo que muestra un equilibrio relativo en cuestión de género.

El fomento del trabajo en equipo es un factor evaluado muy positivamente por los estudiantes. Esto pone de manifiesto el cumplimiento de uno de los principios fundamentales del TCU: el desarrollo de equipos de trabajo que laboren de manera eficiente en pro de la sociedad.

Los resultados sobre la habilidad de comunicarse asertivamente con las demás personas detallan que el cincuenta y cinco por ciento de los encuestados están muy satisfechos, el cuarenta por ciento satisfechos y únicamente el cinco por ciento manifiestan su indiferencia a este aspecto.

Un resultado muy importante de la investigación fue determinar el impacto positivo del proyecto en el desarrollo profesional de los estudiantes, éstos manifestaron en un 100% que cumplir las trescientas horas del TCU les ha permitido desarrollar la sensibilidad social en su profesión, por medio de la interacción que tienen con los problemas de la realidad nacional.

Los valores mayormente experimentados por los encuestados son la solidaridad, seguido del respeto, la responsabilidad y la tolerancia, lo que evidencia que los estudiantes de la Universidad de Costa Rica, Sede de Occidente, que llevaron el proyecto Capacitación a microempresarios de la zona de Occidente, cumplen sus trescientas de horas de TCU no por una obligación, sino por su formación humanística.

Otra experiencia relevante manifestada por los estudiantes es el aumento de la sensibilización hacia los problemas que enfrentan las sociedades actuales, aspecto fundamental para formar estudiantes con una visión humanística y reflexiva.

En cuanto a la satisfacción en el cumplimiento de sus labores en el proyecto, es decir, en satisfacer las necesidades de capacitación de los microempresarios, todos los encuestados manifestaron estar muy satisfechos y satisfechos con su trabajo.

## Referencias

- Conferencia Mundial sobre Educación Superior (2009). Recuperado el 20 de Diciembre de 2014, de [http://www.unesco.org/education/WCHE2009/comunicado\\_es.pdf](http://www.unesco.org/education/WCHE2009/comunicado_es.pdf)
- Consejo Nacional de Rectores (2011). Plan Nacional de la Educación Superior Universitaria Estatal 2011-2015. San José: CONARE-OPES.
- Hernández Sampieri (2003). Metodología de la investigación. México: McGraw-Hill Interamericana.
- Organización Internacional del Trabajo y Servicio de Cooperación Técnica (2010). La situación de la micro y pequeña empresa en Chile. Santiago: OIT y SERCOTEC.
- Rojas, L. G. (2008). Recuperado el 28 de Mayo de 2014, de <http://habitat.aq.upm.es/bpal/onu08/bp2083.html>
- Universidad de Costa Rica. (1981). Reglamento de Trabajo Comunal Universitario Recuperado el 15 de diciembre de 2014, de [http://accionesocial.ucr.ac.cr/sites/default/files/documentos/reglamento\\_de\\_tcu.pdf](http://accionesocial.ucr.ac.cr/sites/default/files/documentos/reglamento_de_tcu.pdf)
- Universidad de Costa Rica. (2014). Acción Social. Recuperado el 20 de Diciembre de 2014, de <http://accionesocial.ucr.ac.cr/accion-social>