

INTERSEDES

REVISTA ELECTRÓNICA DE LAS SEDES REGIONALES
DE LA UNIVERSIDAD DE COSTA RICA



Estampa santacruceña

**Retos y desafíos para el fortalecimiento y apoyo de las capacidades de gestión
empresarial a través del trabajo comunal universitario (tcu) en las PYMES de Pococí,
Limón, Costa Rica**

*Cristian Brenes Granados
Juan Carlos Sandí Delgado*

WWW.INTERSEDES.UCR.AC.CR
VOL. XII, N°24 (2011)
ISSN 2215-2458

**CONSEJO EDITORIAL REVISTA INTERSEDES
DIRECTOR DE LA REVISTA:
DR. EDGAR SOLANO MUÑOZ. SEDE DE GUANACASTE**

Consejo Editorial:

**M.Sc. Jorge Bartels Villanueva. Sede del Pacífico
M.Sc. Oriester Abarca. Sede del Pacífico
Lic. Luis E. Mora Alfaro. Sede Atlántico
M.Ph. Jimmy Washburn. Sede Atlántico
M.L. Mainor González Calvo. Sede Guanacaste
Dr. Henry Vargas Benavides. Sede Occidente
MSc. Liz Brenes Cambronero. Sede Occidente
Ing. Ivonne Lepe Jorquera. MBA. Sede Limón**

Editor Técnico:

Bach. David Alonso Chavarría Gutiérrez. Sede Guanacaste

Asistente:

Guadalupe Ajum. Sede Guanacaste

Consejo Científico Internacional

Dr. Raúl Fornet-Betancourt. Universidad de Bremen, Alemania.

Dra. Pilar J. García Saura. Universidad de Murcia.

Dr. Werner Mackenbach. Universidad de Potsdam, Alemania. Universidad de Costa Rica.

Dra. Gabriela Marín Raventós. Universidad de Costa Rica.

Dr. Mario A. Nájera. Universidad de Guadalajara, México.

Dr. Xulio Pardelles De Blas. Universidad de Vigo, España.

M.Sc. Juan Manuel Villasuso. Universidad de Costa Rica.

Indexación: Latindex / Redalyc

Licencia de Creative Commons

Revista Electrónica de las Sedes Regionales de la Universidad de Costa Rica, todos los derechos reservados.

Intersedes por intersedes.ucr.ac.cr está bajo una licencia de Creative Commons Reconocimiento-NoComercial-SinObraDerivada 3.0 Costa Rica License.



Retos y desafíos para el fortalecimiento y apoyo de las capacidades de gestión empresarial a través del trabajo comunal universitario (tcu) en las PYMES de Pococí, Limón, Costa Rica

Challenges to strengthen and support business management through university community service (trabajo comunal universitario -tcu). Pococí, Limón, Costa Rica

*Cristian Brenes Granados¹
Juan Carlos Sandí Delgado²*

Recibido: 15.02.12

Aprobado: 30.03.12

Resumen

Este artículo se centra en la elaboración de un diagnóstico cuyo fin será determinar los retos y desafíos para el fortalecimiento y apoyo de las capacidades de gestión empresarial de las organizaciones públicas y PYMES, ubicadas en el Cantón de Pococí, Provincia de Limón, Costa Rica.

La investigación llevada a cabo fue de tipo cuantitativa. Se efectuó una revisión bibliográfica y los datos primarios fueron recolectados a través de la aplicación de cuestionarios con preguntas semi- cerradas enfocadas en el tema objeto de estudio e información secundaria a través de la recopilación de documentos existentes, navegación en Internet y otras fuentes documentales relacionadas.

Se concluyó que las PYMES ubicadas en el Cantón de Pococí, requieren apoyo en las áreas tales como manejo de personal, desarrollo de planes de mercadeo, desarrollo de planes estratégicos, análisis de información financiera, uso y aplicación de tecnologías, todas áreas importantes para el desarrollo y el correcto funcionamiento de las organizaciones e instituciones.

Palabras clave: Trabajo Comunal Universitario, apoyo estratégico, sectores públicos y privados, gestión empresarial, herramientas tecnológicas.

¹ Coordinador de la Carrera de Informática Empresarial en el Recinto de Guápiles, Docente en la Sede del Atlántico, Universidad de Costa Rica. Teléfono: (506) 2511-7600, Fax: (506) 2710-6469. E-mail: cristian.brenes@ucr.ac.cr

² Docente y coordinador del proyecto TC-510 de Trabajo Comunal Universitario del Recinto de Guápiles, Sede del Atlántico, Universidad de Costa Rica. Teléfono: (506) 2511-7640, Fax: (506) 2710-6469. E-mail: juan.sandidelgado@ucr.ac.cr

Abstract

This article focuses in the development of a diagnosis to define the challenges to strengthen and support business management at public organizations and PYMES, located in Pococí, Limón, Costa Rica.

The investigation was quantitative. It included a bibliographical review and the primary data were collected through questionnaires with semi closed questions focused on the investigation topic and the secondary information through the collection of existing documents, Internet navigation and other documentary sources related.

It is concluded that the PYMES located in Pococí need support in the areas of staff management, development of a marketing plan, development of strategic planning, analysis of financial information, use and application of technologies; all of these are important areas for the development and good performance of the organizations and institutions.

Key words: University Community Service, Strategic Support, Public and Private Sectors, Business Management, Technological Tools.

1. Introducción

La Región Atlántica de Costa Rica presenta potencial a nivel de desarrollo económico y demográfico. Dicho progreso ha presentado de manera desarticulada entre ejes de mejora estratégico como son ambiente-económico y equidad lo cual conduce a situaciones desafiantes para todos los que habitan en el sector

En el caso del ambiente, existen muchos desafíos por atender y comprenden desde la educación hasta la toma de decisiones que generan la responsabilidad ambiental necesaria para evitar el desequilibrio que se empieza a sentir. Entre lo social y lo productivo se continúa con actividades convencionales caracterizadas por exceso de mano de obra descalificada y poco valor agregado, lo cual pone en desventaja y condena a la región desde el punto de vista de la equidad y la competitividad.

La falta de perspectiva, planificar y el manejo de información parecen ser detonantes importantes que podrían contribuir a cambiar el panorama antes descrito. En ese sentido, el presente artículo recoge la experiencia del proyecto de Trabajo Comunal Universitario TC-510 “Apoyo estratégico a organizaciones públicas y micro, pequeñas y medianas empresas (PYMES) ubicadas en el Cantón de Pococí”; además del análisis y sistematización de datos recopilados a partir de los cuestionarios aplicados a micro, pequeños y medianos empresarios de ese cantón.

El proyecto de TCU pretende, a partir de un trabajo planificado y sistemático, apoyar a los sectores públicos y privados, organizaciones comunales, instituciones gubernamentales, educativas, ONG's, instituciones de bien social tales como cruz roja, hospitales, guardia rural, casas de reposo de ancianos y niños, entre otros, atender tales desafíos. Para ello se ha facilitado herramientas para mejorar la visión empresarial, local y regional que se tiene.

El proyecto apoya a distintas instituciones del sector público y privado en la modernización y fortalecimiento de sus capacidades de gestión, así como en la creación o mejoramiento de sus relaciones con otras organizaciones de la sociedad civil. Con ello se pretende mejorar la capacidad de gestión, las herramientas tecnológicas, estratégicas, educativas, ambientales de las organizaciones públicas y PYMES ubicadas en el Cantón de Pococí, con el fin de contribuir a la reducción del impacto social y económico, además de fomentar el control y la participación ciudadana en los procesos de toma e implementación de decisiones.

En síntesis, el objetivo de este artículo es identificar inicialmente los retos y desafíos para el fortalecimiento y apoyo de las capacidades de gestión empresarial de las organizaciones públicas y PYMES ubicadas en el Catón de Pococí. Los resultados que se presentan son parciales por el tipo de muestra obtenida.

2. Referente teórico

Las empresas buscan desde su concepción, un beneficio económico y es su razón de existir; sin los recursos que capten pierden la capacidad de crecer y desarrollarse. Las organizaciones por su naturaleza económica compiten con otras que ejecutan actividades similares, asimismo las organizaciones se enfrentan actualmente a la necesidad de establecer ventajas competitivas de largo plazo, éstas deben contar con la facilidad de modificarse o adaptarse a los cambios que exige el mercado en la actualidad (Rubio, 2008).

Entre las ventajas competitivas actuales en las organizaciones están el acceso y uso de la información y el conocimiento, ambos han tomado gran importancia en las transformaciones globales del mundo. La gestión del conocimiento adquiere relevancia en el desarrollo organizacional con el fin de disminuir los distintos riesgos que rodean a las PYMES. (Rubio, 2008).

Las PYMES han tenido un protagonismo en el sector empresarial privado y según González (2004) el perfil de ellas es:

- Las pequeñas y medianas empresas son las que tienen menos de cien empleados, una inversión en maquinaria, equipo, y herramientas de hasta 500,000 dólares y ventas por 1 millón de dólares.

- Las microempresas están integradas hasta por diez empleados (incluyendo al propietario) y con ventas anuales por 150,000 mil dólares.
- Las PYMES representan el 98% total de la industria, la mayoría son microempresas. (González, 2004, p. 5)

Las PYMES son empresas u organizaciones con pocas ventas, equipo y maquinaria. Además del escaso capital con el cual cuentan para operar, otros problemas: “el financiamiento, capacitación, investigación y desarrollo, acceso y manejo de información, en tramamiento burocrático, informalidad y cultura organizacional” (González, 2004, pp. 6 - 9)

Para Portela (2001) el cambio enmarca la característica principal en los nuevos y emergentes factores de producción: el conocimiento, que desplaza a la tierra, el capital y el trabajo. Un agente importante en la gestión empresarial es contar con la capacidad intelectual de las personas para así ofrecer a la organización flexibilidad, capacidad de adaptación y solidez para enfrentar desafíos de su entorno.

Los desafíos son contextos o fenómenos originados o desarrollados en lo externo de la organización o de los individuos, los cuales se deben tratar o transformar para evitar que produzcan inequidad y el des favorecimiento a la población (Camacho y González, 2009).

Asimismo, los autores definen los retos como: *tareas o esfuerzos pendientes a nivel interno de la organización o compromiso personal, para el logro satisfactorio de una meta u objetivo.* (Camacho y González, 2009).

Según Rubio (2008) las PYMES deben aprovechar en su totalidad las oportunidades, pues ellas respaldarán en el momento de enfrentar los desafíos. Para tales efectos deben presentar las siguientes características:

- Establecer estructuras organizacionales que garanticen la correcta toma de decisiones y llevar a acciones adecuadas. Asimismo, debe contar con una buena relación interna entre todos los miembros de la organización para que se permita una respuesta flexible a las demandas de los clientes y a la creación de nuevas oportunidades de negocios.
- La estructura organizacional depende de la existencia de su mercado potencial.
- Deben disponer de información relacionada con sus clientes y sus necesidades. La investigación del mercado es uno de los instrumentos principales para obtener dicha información. Además, la empresa debe disponer de su propia capacidad de

respuesta, a través de las distintas áreas funcionales de esta (diseñadores, ingenieros de producción, vendedores y distribuidores).

- En la actualidad, las labores correspondientes a los procesos de producción y administración son realizados por equipos automatizados y sistemas informáticos respectivamente. Asimismo, la gestión debe ser ágil para responder a las condiciones cambiantes de los mercados y el trato con los consumidores individuales o colectivos. (Rubio, 2008, p.9)

En esa misma línea, González (2004, pp. 10-11) manifiesta que los responsables de la gestión empresarial en las PYMES deben pensar en:

- Establecer mecanismos de implantación de fortalezas.
- Poseer capacidad de conquistar mercados.
- Fortalecerse para defender mercados locales.
- Incorporarse a redes definitivas.
- Buscar apoyo en organismos internacionales.
- Deben tener una visión ¿Hacia a donde quieren ir?.
- Cambiar los paradigmas financieros, desarrollar un nuevo esquema de riesgo.
- Debe haber un apoyo estatal y de organismos internacionales.

En resumen, las PYMES deben readecuarse y los encargados de la gestión empresarial deben dirigir las funciones de la organización principalmente en mercadeo e innovación. Para ello, el TCU ha brindado apoyo a través del desarrollo de capacitaciones, charlas y talleres para el mejoramiento de la capacidad de gestión, las herramientas tecnológicas, estratégicas, educativas y ambientales de los representantes de las PYMES, los cuales a partir del trabajo previo desarrollado adquirieron las habilidades con las cuales deben contar para realizar mejor su trabajo.

3. Metodología

Una vez que se definieron los objetivos de investigación, los cuales se enfocaron en determinar los retos y desafíos para el fortalecimiento y apoyo de las capacidades de gestión empresarial de las PYMES ubicadas en el Cantón de Pococí, se procedió a investigar sobre sus características y para ello procedimos a realizar un sondeo para esta investigación y a tomar un enfoque epistemológico interpretativo con la idea de explicar la realidad empírica de estas personas con la ayuda de información tanto primaria como secundaria.

La información primaria se basó en datos cualitativos y cuantitativos obtenidos con el uso de cuestionarios a los micro, pequeños y medianos empresarios en los que se incluyeron preguntas semi cerradas, enfocadas en el tema objeto de estudio, e información secundaria a través de la recopilación de documentos existentes en otras fuentes documentales relacionadas.

Para la sistematización y análisis de la información se siguieron los siguientes pasos:

- Se utilizó la técnica de sondeo, mediante la aplicación de cuestionarios.
- Una vez recopilada la información se procedió a tabular y analizar cada una de las preguntas y respuestas incluidas en el instrumento de recopilación de información.
- Posterior al análisis, se procedió a diseñar los gráficos de la información obtenida.
- Se obtuvieron las conclusiones y recomendaciones.

En resumen, la metodología utilizada permitió obtener información veraz de acuerdo con objetivo establecido.

Para cumplir con este fin, el 10 de setiembre de 2010 se aplicó 33 cuestionarios mediante sondeo a la población en estudio la cual se seleccionó a conveniencia, lo anterior por razones de cercanía al recinto y porque contarse con conocimientos previos de la población.

Se incluyó en los cuestionarios un total de 10 preguntas semi-cerradas con el fin de conocer diferentes temáticas relacionadas con los retos y desafíos para el fortalecimiento de las capacidades de gestión empresarial. Aspectos tales como: información personal y general de los micro, pequeños y medianos empresarios.

En la parte A, sobre información personal se incluyó 4 preguntas para investigar sobre datos personales tal como: lugar de residencia, genero, edad y preparación académica (último grado obtenido). En la parte B, se consultó sobre el sector o área a la que se dedica la organización o institución, habilidades requeridas para el manejo de personal, desarrollo de planes de mercadeo y estratégicos, análisis de información financiera, uso y aplicación de tecnologías.

4. Análisis de los resultados y datos obtenidos

Para recopilar la información de micro, pequeños y medianos empresarios ubicados en el Cantón de Pococí se utilizó un cuestionario como instrumento, el cual permitió profundizar en el conocimiento de los retos y desafíos para el fortalecimiento de las capacidades de gestión empresarial.

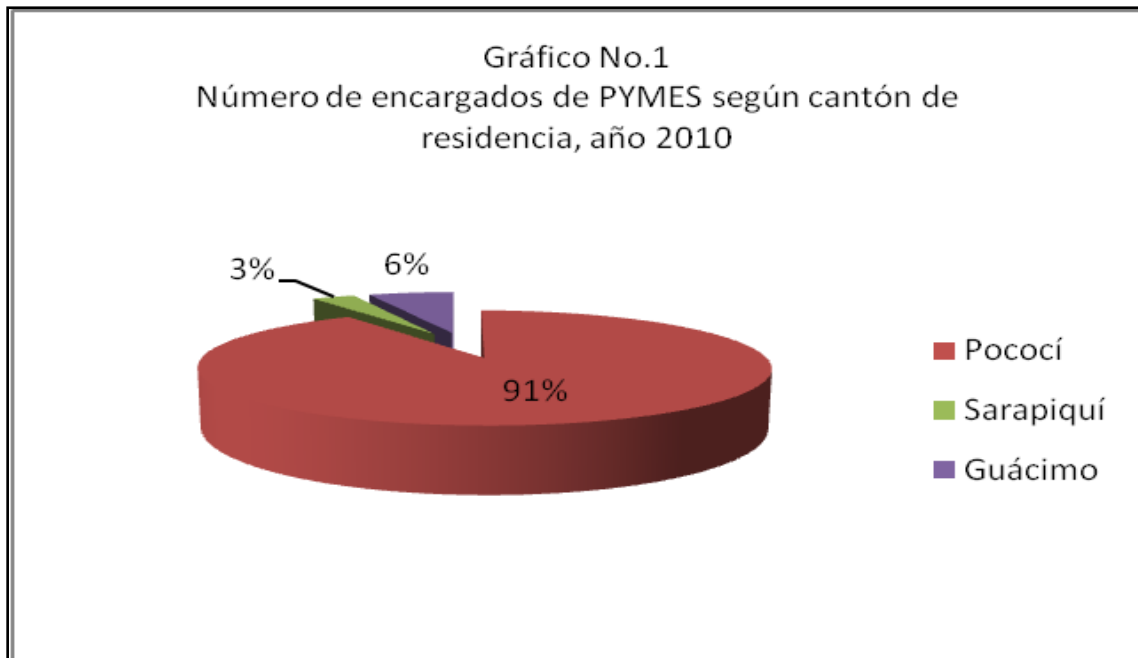
Las preguntas que se formularon fueron las mismas para todos los sujetos seleccionados según los criterios establecidos por los investigadores y de acuerdo con el objetivo general que guía el proyecto de investigación.

Seguidamente se hace un análisis de los resultados obtenidos a partir de los cuestionarios aplicados:

Según las respuestas obtenidas, el 97% de la población encuestada reside en la provincia de Limón y el 3% habita en la provincia de Heredia. Lo anterior demuestra que las PYMES han proliferado rápidamente en la provincia de Limón y han tomado posición importante en el mercado, lo cual genera divisas para la zona.

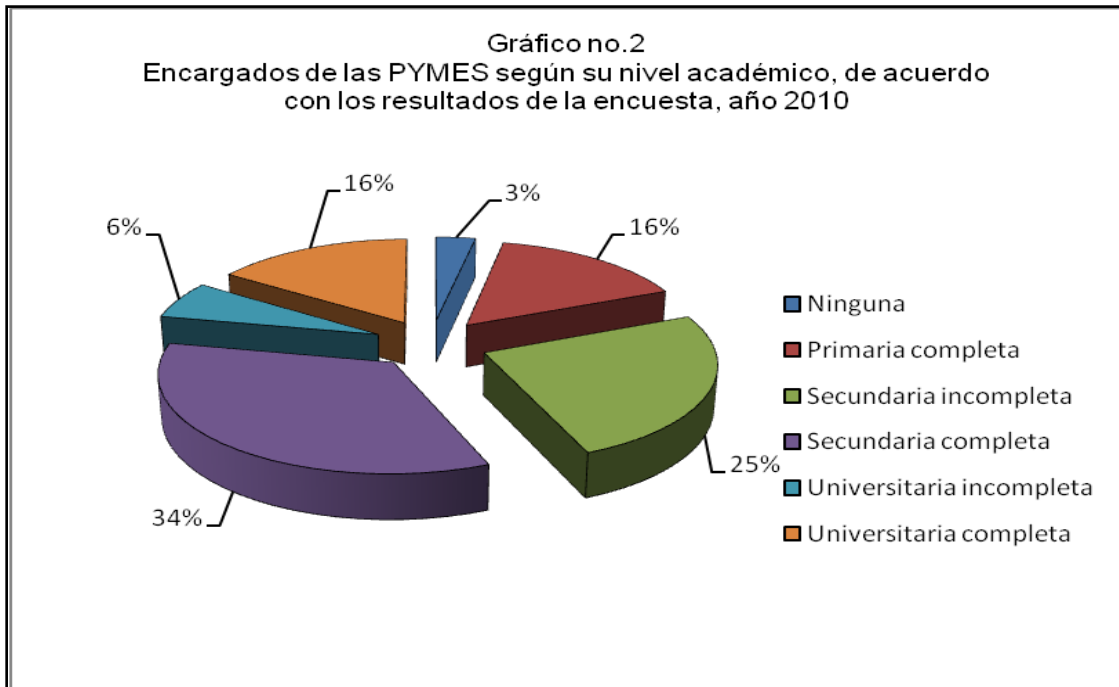
En el gráfico siguiente se evidencia que el 91% de las PYMES encuestadas se ubican en el Cantón de Pococí de la Provincia de Limón; el 6% en Guácimo y el 3% en Sarapiquí. Los empresarios se concentran en el Cantón de Pococí, dado que es allí donde se aplicó la encuesta.

Del total de los 33 micro, pequeños y medianos empresarios encuestados, el 61% de ellos corresponde al género femenino y el 39% al masculino, gráfico 1.



Fuente: *Elaboración propia*

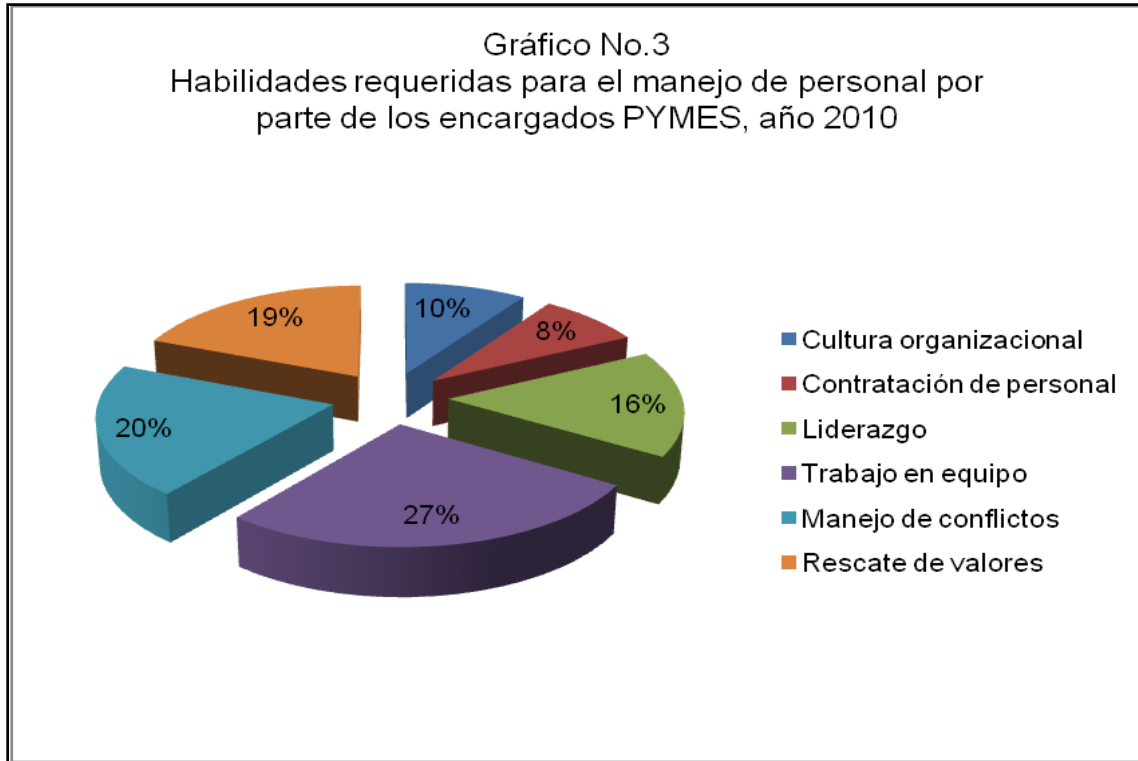
Tal como lo indica Pérez (1993) la participación de la mujer es de importancia en el contexto global del mercado laboral en Centroamérica. En este sentido, el género femenino se ha proyectado en la gestión empresarial y ha caracterizado la situación actual del mercado laboral en el Cantón de Pococí.



Fuente: *Elaboración propia*

Con respecto a la formación académica de micro, pequeños y medianos empresarios encuestados, se puede notar que el 32% cuenta con secundaria completa y un 23% con secundaria incompleta; un 21% con estudios universitarios completos, un 15% con educación primaria completa, un 6% con estudios universitarios incompletos, un 3% no cuenta con ningún tipo de educación. Entre las personas con estudios universitarios completos, existe una con el grado académico de maestría.

Es evidente el bajo nivel de educación de la población en estudio, lo cual significa una limitante para el desarrollo de una correcta gestión empresarial, ya que se carece de los conocimientos previos en diferentes áreas relacionadas con la administración de negocios, los cuales se adquieren en el proceso de formación académica. Por ejemplo, si una persona posee escasa capacidad para las operaciones aritméticas, difícilmente podrá llevar una contabilidad eficiente de su empresa.



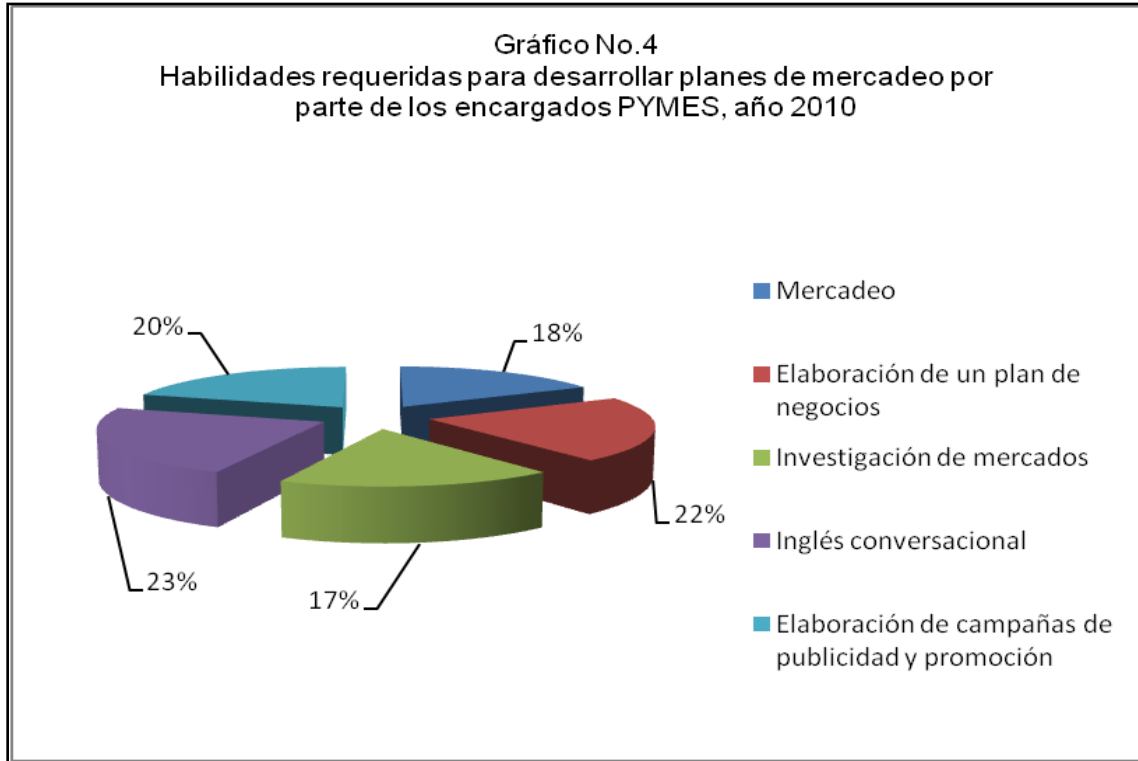
Fuente: *Elaboración propia*

A partir del trabajo previo realizado con los empresarios mediante el desarrollo de talleres, charlas, capacitaciones, entre otros, ya cuentan con conocimiento y están familiarizados con los conceptos y habilidades en las áreas de mercadeo, manejo de personal, planes estratégicos, análisis de información financiera, entre otras.

De acuerdo con el gráfico anterior, los micro, pequeños y medianos empresarios requieren mejorar las habilidades para el manejo del personal, entre ellas se destaca el trabajo en equipo con un 27%, seguido de manejo de conflictos con 20%, el 19% para rescate de valores, 16% liderazgo, 10% cultura organizacional y, finalmente, un 8% para la contratación de personal. De los datos anteriores, se rescata que a estos empresarios les es difícil trabajar en equipo y el manejo de conflictos dentro de la organización. Por tal razón es importante que los directivos responsables de la gestión administrativa conozcan y se capaciten en tácticas de negociación para que desempeñen un conjunto de acciones con el fin de alcanzar los objetivos de la empresa.

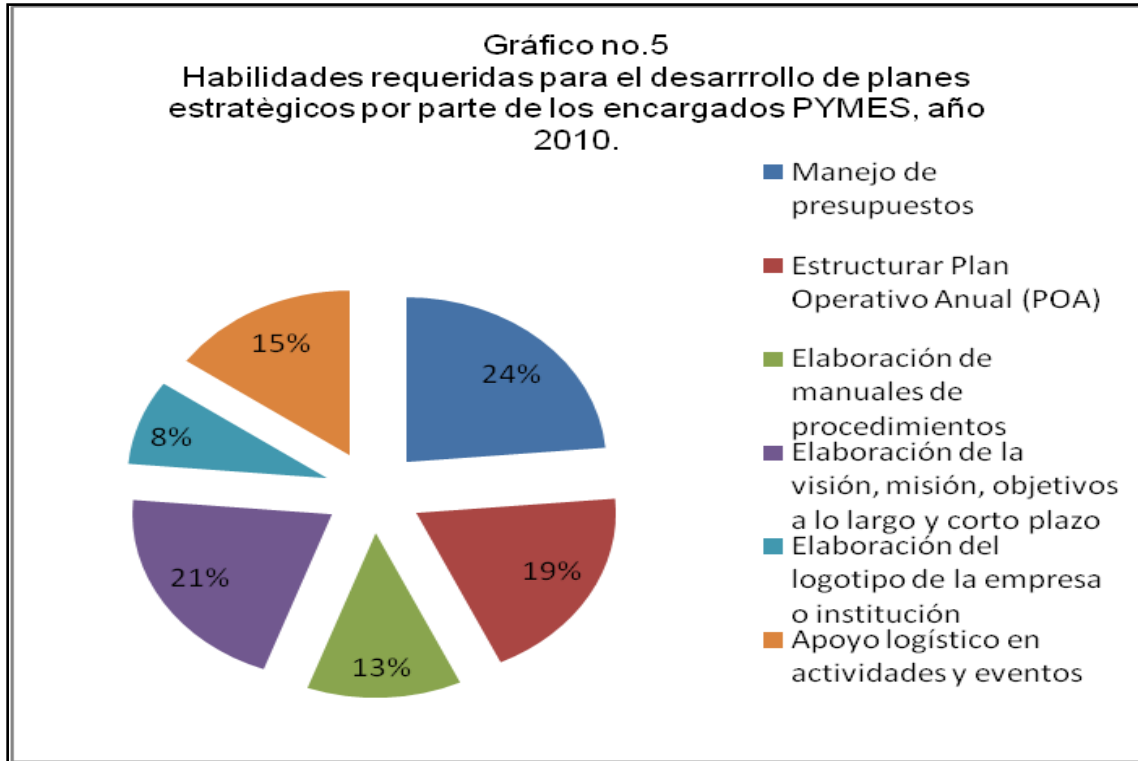
Los datos del gráfico siguiente revelan que el 23% de los encuestados requieren que se les apoye en formación correspondiente a una segunda lengua; en este caso inglés conversacional, lo anterior se justifica debido al emergente mercado turístico en la zona principalmente de habla inglesa. Por ello, estos empresarios demandan dicha formación para promover y vender con mayor facilidad sus productos.

Asimismo, un 22% de la población en estudio solicita apoyo en la elaboración de planes de mercadeo, un 20% en el área de publicidad y promoción, un 18% en mercadeo, finalmente, un 17% precisa apoyo en investigación de mercados.



Fuente: *Elaboración propia*

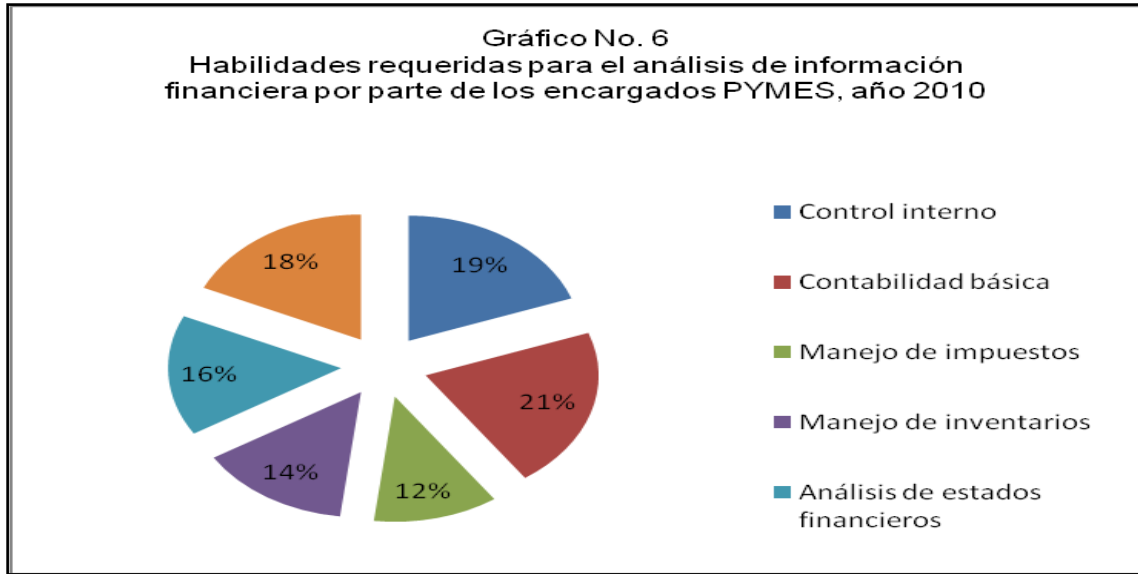
De la información anterior, se rescata que es de suma importancia para micro, pequeños y medianos empresarios contar con apoyo en mercadeo y temas relacionados con el área.



Fuente: *Elaboración propia*

En el área de planes estratégicos, un 24% de los encuestados requieren apoyo en la temática de manejo de presupuestos, un 21% requiere que se le apoye con la elaboración de la misión, visión y objetivos, el 19% solicitan cooperación en la estructuración de un plan operativo anual, el 15% en apoyo para el desarrollo de actividades y eventos, finalmente un 8% ocupa que se le desarrolle un logotipo de la empresa o institución.

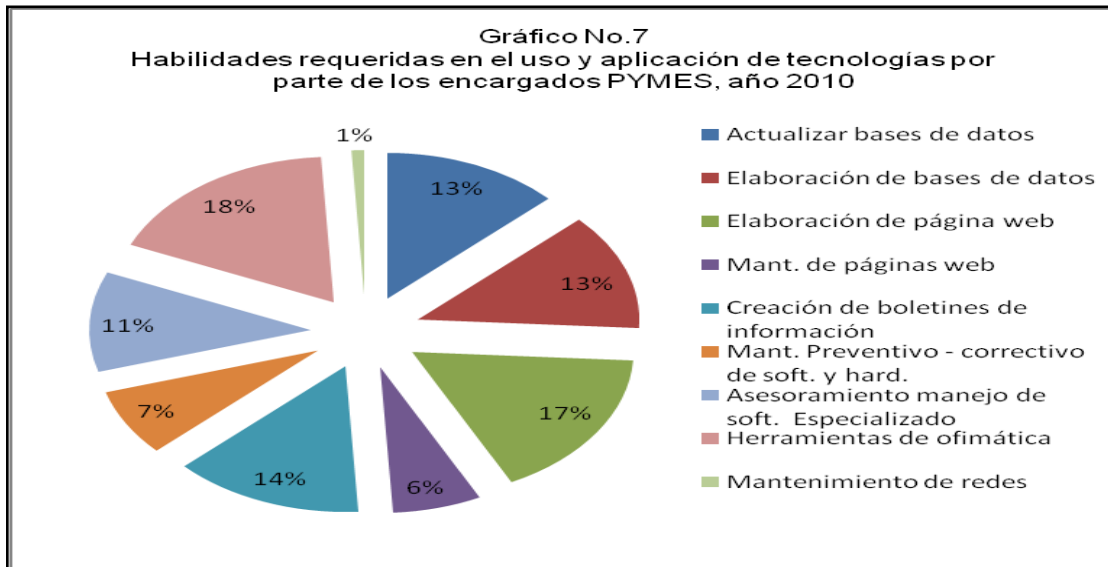
Como se puede observar en el gráfico anterior, los porcentajes según requerimientos son similares entre sí, lo que significa que a nivel general de micro, pequeño y medianos empresarios requieren apoyo principalmente en manejo de presupuestos, elaboración de misión, visión, objetivos y un POA. Los datos anteriores nos indican que probablemente se estableció o se fundó una empresa u organización sin haber establecido previamente sus objetivos, y sin contar con mayores conocimientos en el área presupuestaria, entre otras actividades vitales para el éxito de cualquier organización.



Fuente: *Elaboración propia*

El 21% de la población solicita apoyo en contabilidad básica, un 19% en control interno, el 18% en manejo de presupuesto operativo y estratégico, con un 16% solicitan apoyo en el análisis de estados financieros, 14% en manejo de inventarios y un 12% en el área de impuestos.

En las organizaciones la parte vital radica en la correcta administración del presupuesto, control interno y un excelente manejo de la contabilidad, por ello micro, pequeños y medianos empresarios requieren el apoyo en el área financiera, según datos e información previa que se conoce a partir del trabajo realizado con las empresas.



Fuente: *Elaboración propia*

El gráfico anterior muestra que el 18% de la población en estudio requiere apoyo en herramientas de ofimática, un 17% en la elaboración de páginas web, el 14% en elaboración de boletines de información, el 13% en elaboración y actualización de bases de datos, un 11% en asesoramiento y manejo de software especializado y el 7% en mantenimiento preventivo y correctivo de software y hardware.

Las herramientas de ofimática han evolucionado rápidamente en los últimos años y con ello las funciones y características de cada software se hacen más específicas, de ahí la necesidad evidenciada en actualización y capacitación en dicha área.

5. Conclusiones (retos y desafíos del tcu)

En este apartado se dan a conocer las principales conclusiones de la investigación realizada, así como los principales retos y desafíos del proyecto de TCU.

- La población meta encuestada reside en la provincia de Limón, específicamente en el Cantón de Pococí. Lo que significa que existe una cercanía con el Recinto; por lo tanto, no es difícil para el proyecto de TCU ubicar a los empresarios existentes para ofrecerles apoyo según sus requerimientos manifiestos.
- Se identifica en la población en estudio insuficientes esfuerzos en capacitación, talleres, charlas, entre otros, en áreas específicas del sector productivo en que se desarrolla cada organización. En este sentido, queda en evidencia que a pesar de que el proyecto de TCU ha trabajado una serie de capacitaciones y talleres en distintos sectores del Cantón, no se ha logrado aún una cobertura satisfactoria. De esta manera, se concluye que el TCU mantiene su vigencia y que debe readecuarse en ciertas áreas como las señaladas previamente.
- Con respecto al área de manejo de personal los micro, pequeños y medianos empresarios del Cantón de Pococí demostraron que requieren apoyo en temáticas relacionadas con trabajo en equipo, manejo de conflictos, rescate de valores, liderazgo, cultura organizacional y contratación de personal. Esto significa el proyecto de TCU debe replantearse este tema, para solventar las necesidades identificadas.
- Con respecto a idiomas, la población encuestada demostró interés por recibir asesorías en el área de inglés conversacional. El TCU ha trabajado en el área con capacitaciones a diferentes grupos de empresarios, pero se ha orientado al inglés escrito o gramatical; por lo tanto, es necesario que

el programa de capacitación ofrecido a través de este proyecto, se ajuste hacia el inglés conversacional, para satisfacer los requerimientos que la población solicita.

- Otra de las áreas en que la población meta indicó requerir apoyo es en la elaboración de planes de mercadeo, investigación de mercados, publicidad y promoción. Con respecto a estas temáticas el TCU ha apoyado el área de publicidad y promoción a un número significativo de organizaciones, pero hace falta cubrir las temáticas relacionadas con elaboración de planes de mercadeo e investigación de mercados.
- Los encuestados manifestaron requerir apoyo en temáticas orientadas al manejo de presupuestos, elaboración de la misión, visión, logotipo y objetivos de la empresa. Con respecto a dichos puntos, durante la experiencia desarrollada mediante el TCU, el único que no se ha cubierto totalmente es la temática relacionada con el manejo de presupuestos, por ello se debe restablecer la orientación del apoyo que se brinda por medio del TCU.
- El total de la población meta demandó apoyo en el área de contabilidad básica, control interno, manejo de presupuesto operativo y estratégico, análisis de estados financieros, manejo de inventarios y el área de impuestos. El TCU brinda a micro, pequeños y medianos empresarios asesorías en contabilidad básica, pero no en los restantes temas, por lo que se destaca nuevamente la necesidad de adecuar los contenidos del proceso de capacitación del TCU.
- La población meta externó que requiere de apoyo en herramientas de ofimática, elaboración de páginas web, elaboración de boletines de información elaboración y actualización de bases de datos, asesoramiento y manejo de software especializado y mantenimiento preventivo y correctivo de software y hardware. El proyecto de TCU ha trabajado eficientemente esta área con gran cantidad de micro, pequeños y medianos empresarios en el Cantón. Sin embargo, por razones de cupo en la matrícula no se ha podido alcanzar a toda la población que así lo requiere y por ello es necesario ampliar los espacios administrativamente.

6. Referencias bibliográficas

- Camacho, M. y González, V. (2008). Desafíos de la educación preescolar en la era digital. *Intersedes, Revista de las Sedes Regionales de la Universidad de Costa Rica*, 9 (16), 69 – 88.
- Godfroy, C. (1997). Especificidades del sector laboral informal en América Latina. PHAROS, Ciencia, arte y tecnología, Santiago de Chile, 4 (2). 117-128.
- Gómez, M. (1998). *Elementos de estadística descriptiva*. San José: Editorial Universidad Estatal a Distancia (UNED)
- González, Ó. (2004). *PYMES: un componente importante del sector productivo en Costa Rica*. Serie Cuadernos de Historia de la Cultura. San José: Editorial Universidad de Costa Rica.
- Pérez, N. (1993). *Las actividades informales: opciones de empleo para las mujeres que se incorporan en el mercado de trabajo urbano en Honduras*. Del trabajo no remunerado al trabajo “productivo”. San José: Fundación Arias Para la Paz y el Progreso Humano.
- Portela, P. (2001). *La Gestión del conocimiento en la economía del valor*. Consultado el 12 de setiembre del 2010 en: <http://www.gestióndelconocimiento.com>
- Rubio, P. (2008). *Introducción a la gestión Empresarial. Fundamentos teóricos y aplicaciones prácticas*. Instituto Europeo de Gestión Empresarial. Consultado el 15 de setiembre del 2010 en: <http://www.eumed.net/libros/2006a/prd/indice.htm>