

EL PROGRAMA DE PREPARADURÍA ACADÉMICA EN LA UPEL-IPB. UNA EXPERIENCIA ACERCA DE SU EFECTIVIDAD.

Autoras:

Ana Cecilia Comerma Breto

Magíster en Educación.

Mención: Orientación

Universidad Pedagógica experimental Libertador

Luis Beltrán Prieto Figueroa

Barquisimeto. Edo. Lara. Venezuela

Email: ancecobre@yahoo.com

Yamilet C. Sivira G.

Magíster en Educación.

Universidad Pedagógica experimental Libertador

Luis Beltrán Prieto Figueroa

Barquisimeto. Edo. Lara. Venezuela

Email: ysivira@hotmail.com

RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo analizar la efectividad del Programa de Preparaduría Académica en base a la opinión de profesores supervisores, preparadores y estudiantes beneficiados en los Programas de Educación Preescolar y Educación Integral del Instituto Pedagógico de Barquisimeto. Se enmarcó en una investigación de campo de carácter descriptivo de tipo opinático. La población estuvo constituida por un total de mil trescientos sesenta y cinco (1365) alumnos, seis (06) profesores supervisores de estudiantes preparadores y seis (06) estudiantes preparadores. La muestra quedó constituida por 78 alumnos. Para la recolección de la información se diseñaron tres cuestionarios de preguntas cerradas con diferentes categorías de respuestas. La información recabada, fue tabulada a través del paquete estadístico SPSS 11. Los resultados permitieron concluir que el Programa de Preparaduría muestra una tendencia en promedio baja en cuanto a su efectividad.

Palabras clave: Efectividad, Calidad del servicio, Preparaduría

THE PROGRAM OF ACADEMIC PREPARADURÍA IN THE UPEL-IPB. AN EXPERIENCE OVER HIS EFFECTIVELY

Author: Prof. Ana C. Comerma B.
Prof. Yamilet C. Sivira G.

ABSTRACT

The research had as purpose analyze the effectively of the Preparaduría Académica's Program on the basis of the teachers' opinion supervisors, preparers and students benefited in the Programs of Pre-school education and Integral Education of Barquisimeto's Pedagogic Institute. It placed in a field research of descriptive character of opinion type. The population was constituted by a whole of one thousand three hundred sixty five (1365) students, six (06) teachers supervisors of students preparers and six (06) students preparers. The sample remained constituted by 78 pupils. For the compilation of the information three questionnaires were designed of questions closed with different categories of answers. The obtained information, it was tabulated across the statistical package SPSS 11. The results allowed to conclude that Preparaduría's Program shows a trend in average fall as for his effectively.

Keywords: Effectively, Quality of the service, Preparers' program (Preparaduría)

INTRODUCCIÓN

Considerar la calidad educativa como una meta a lograr por las Instituciones de Educación Superior, es un esfuerzo de todos los elementos que conforman el ámbito social, económico, productivo, educativo y gubernamental. Llevar a cabo todos los esfuerzos conjuntos para lograr este objetivo permitirá descubrir qué parte es importante para lograr esta política educativa de calidad o qué elementos prácticos pueden ser utilizados para obtener logros significativos en el proceso educativo. Las respuestas a estas y otras preguntas relacionadas específicamente con el sector educativo, se pueden precisar haciendo investigación en los propios centros de educación superior, donde los protagonistas son elementos esenciales para llevar a cabo la misma. Estos protagonistas no son otros, principalmente que docentes y estudiantes, sin ellos sería imposible llevar a cabo el acto educativo.

En educación superior, específicamente en lo que respecta a los estudiantes, algunas universidades ofrecen programas de ayuda tales como becas, becas ayudantías, servicio de preparaduría, en las que el alumno recibe una remuneración económica por los servicios que preste, por no tener recursos económicos suficientes para cubrir sus necesidades o por sus altas calificaciones.

La Universidad Pedagógica Experimental Libertador, posee estos programas de ayuda económica en las que se beneficia una alta población estudiantil. Uno de ellos es el Programa de Preparaduría Académica, del cual valdría la pena conocer cuán efectivo, si la evaluación al final de cada lapso académico a estos alumnos preparadores resulta satisfactoria, si los estudiantes que reciben los servicios del alumno preparador quedan satisfechos con la ayuda recibida, si los profesores supervisores prestan la asesoría necesaria al alumno preparador y, si los alumnos preparadores quedan satisfechos con la ayuda económica percibida por la Universidad. Las razones expuestas, motivan el desarrollo de la presente investigación, de forma tal, que los resultados permitan mejorar o fortalecer la calidad del servicio prestado, en el Programa de Preparaduría Académica.

DESARROLLO TEÓRICO

Siendo la Universidad Pedagógica Experimental Libertador (UPEL), la encargada de la formación de los docentes del país, la calidad del servicio que presta debe ser su mayor preocupación. De allí que evaluar constantemente la efectividad de sus programas y las características del desempeño de quienes ejercen labores en esta Institución, debiera transformarse en uno de sus objetivos primordiales para asegurar de esta forma, que la formación de los futuros profesionales de la educación se realiza en concordancia a las metas de calidad que requiere el país.

Al respecto es necesario señalar que, la definición y la medición de la calidad, han resultado ser particularmente complejas en el ámbito de los servicios, puesto que, según Gronroos (1994), al hecho de que la calidad sea un concepto aún sin definir hay que añadirle la dificultad derivada de la naturaleza intangible de los servicios. Sin embargo, muchos investigadores se han abocado a la búsqueda de un modelo que permita entender las causas de la insatisfacción y las mejores formas de optimizar el servicio prestado. A tales efectos, el modelo de la Deficiencias de Zeithaml, Parasuraman y Berry (1993), señala que “la calidad del servicio es una función que resulta de la discrepancia entre las expectativas que se tienen sobre el servicio que se va a recibir y la percepción sobre el servicio efectivamente prestado”. (p. 11)

Por otro lado, una de las mayores preocupaciones que se han manifestado durante años en las instituciones de educación superior en Venezuela, es la de asegurar los medios apropiados para que los estudiantes se dediquen sin mayores distracciones a su formación y educación. Es por esto que en la mayoría de las instituciones se crean programas de ayuda y beneficios de múltiples características para brindar mejores oportunidades de éxito a los aspirantes profesionales. Por lo que, se considera importante garantizar que estos programas de ayuda ofrezcan un servicio eficiente, que garanticen con su virtud, el mejor desenvolvimiento académico de los futuros profesionales.

Tomando en cuenta lo anteriormente planteado, la mayoría de instituciones de educación superior en su estructura organizativa cuentan, con una unidad o programa de bienestar estudiantil, el cual tiene entre otras finalidades el proporcionar una formación integral a los

educandos a través de la creación e impulso de programas de apoyo económico, social, físico y psicológico que faciliten y complementen su actividad académica. Entre otros servicios que se prestan, pueden mencionarse: la beca comedor, el servicio de orientación, medicina, odontología, ayudantía y preparaduría.

En este sentido, se desea destacar este último servicio mencionado el cual, por su carácter académico, en la UPEL está adscrito a la subdirección de docencia de cada Instituto Pedagógico. Según el artículo 3 del Reglamento para los alumnos preparadores de la UPEL, Instituto Pedagógico Luís Beltrán Prieto Figueroa de Barquisimeto (2004), “la preparaduría académica constituye un servicio especial prestado por los alumnos regulares de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador y coordinado por el Vicerrectorado de Docencia”.

De igual forma, la Ley de Universidades (1970) señala en su artículo 105 que:

Para realizar sus funciones, los miembros del personal docente y de investigación podrán tener Ayudantes o Preparadores, quienes se seleccionarán entre los estudiantes calificados en la forma que indique el Reglamento. Los Ayudantes o Preparadores colaborarán con los Profesores en el desarrollo de las labores docentes y de investigación. Estos cargos servirán de credencial de mérito a los fines del correspondiente ingreso en el escalafón del personal docente o de investigación.

En este orden de ideas, este servicio resulta muy necesario para muchos docentes de asignaturas prácticas, que ven como imperioso el contar con estos auxiliares docentes, capacitados para asistir a los estudiantes en labores de asesoría, entrega de material, ejercitación de prácticas de laboratorio, entre otras actividades, que deben realizarse fuera del horario establecido de clases y que, por sus múltiples funciones, los docentes universitarios se ven impedidos para cumplirlas.

Del mismo modo, para los estudiantes preparadores este servicio es un beneficio que se traduce en formación y preparación que les permite además contar con la credencial de mérito para un futuro ingreso en el escalafón del personal docente o de investigación en la universidad, amén de los beneficios económicos que obtienen por su trabajo, lo cual les brinda una ayuda financiera para la prosecución de sus estudios.

A su vez, los estudiantes que cuentan con el apoyo de un preparador para la asignatura

que cursan, se ven gratamente beneficiados en el sentido de contar con el aporte cognitivo y la colaboración de un compañero cercano, para las prácticas de aquellos conocimientos que deben reforzar en horarios extracátedras.

Es evidente, que la labor del preparador va más allá de ser un simple asesor para los estudiantes de un curso pues deben, según reglamento, cumplir actividades de investigación o de extensión relacionadas con el área de estudio en la cual ejercen sus labores, además de colaborar con el profesor titular de la cátedra en actividades administrativas, preparación de material de clase, organización de las calificaciones, entre otras.

En virtud de lo antes expuesto, la investigación se planteó como objetivo general analizar el Programa de Preparaduría Académica en base a la opinión de profesores supervisores, preparadores y estudiantes beneficiados en los Programas de Educación Preescolar y Educación Integral del Instituto Pedagógico de Barquisimeto.

METODOLOGIA

El presente estudio se consideró como investigación de campo de carácter descriptivo de tipo opinático, ya que tuvo como propósito analizar la opinión de los beneficiarios del Programa de Preparaduría académica de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador, Instituto Pedagógico de Barquisimeto (IPB).

Por lo tanto, en esta investigación la información se recogió directamente de las fuentes involucradas, es decir, estudiantes preparadores del Instituto Pedagógico de Barquisimeto (IPB), profesores supervisores de estudiantes preparadores del IPB y alumnos que reciben asesorías de estudiantes preparadores en el IPB.

La variable del estudio quedó establecida como Efectividad del programa de preparaduría académica de la UPEL-IPB, definida como la cuantificación del cumplimiento de la meta, lo que implica determinar si los objetivos fueron logrados (eficacia) con el aprovechamiento óptimo de los recursos (eficiencia) y si los beneficiarios obtuvieron lo que esperaban (calidad del servicio).

Cuadro 1: Operacionalización de la Variable

Variable	Dimensión	Subdimensión	Indicadores	Es	Pre	Pro	
Efectividad del programa de preparaduría académica de la UPEL-IPB: Definida como la cuantificación del cumplimiento de la meta, lo que implica determinar si los objetivos fueron logrados (eficacia) con el aprovechamiento óptimo de los recursos (eficiencia) y si los beneficiarios obtuvieron lo que esperaban (calidad del servicio)	Calidad del servicio	● Elementos tangibles	- Ambiente	1	1	1,2	
			- Presentación personal	2	2	3	
			- Recursos	3	3	4,5	
		● Fiabilidad	- Cumplimiento de lo ofrecido	4	4	6	
			● Capacidad de respuesta	- Actitud de servicio	5	5	7
				- Diligencia en el cumplimiento del servicio	6	6	8
	Eficacia	● Seguridad	- Competencias para ejercer el cargo	7	7	9	
			● Empatía	- Facilidad de contacto	8	8,9	10,1
				- Comunicación	9	10	1
		● Metas del programa	- Satisfacción de la necesidad.	10	12	12	
			- Conocimiento de las metas del programa de preparaduría			13	
			- Conocimiento de las obligaciones del servicio		11,1	14	
			- Conocimiento de los derechos que se obtienen con el servicio	11	14	15,1	
Eficiencia	● Recursos invertidos	- Tiempo dedicado al servicio	12		6		
		- Remuneración económica		15,1	17,1		
		- Cantidad de beneficiarios atendidos.		6	8		
		13					
			17	19			
			18,1	20			
		9					
		20		21			

Fuente: Comerma y Sivira (2009)

Por otra parte, la población a estudiar quedó constituida por un total de mil trescientos sesenta y cinco (1365) alumnos de las especialidades de Educación Integral y Educación Preescolar del Instituto Pedagógico de Barquisimeto cursantes de asignaturas con preparador asignado durante el lapso II-2008, seis (06) profesores supervisores de estudiantes preparadores en las especialidades de Educación Integral y Preescolar del IPB, y seis (06) estudiantes preparadores de las especialidades de Educación Integral y Preescolar del IPB durante el lapso II-2008. Asimismo, se escogió una muestra sólo en la población de estudiantes de las especialidades de Educación Integral y Educación Preescolar del IPB cursantes de asignaturas con preparador asignado durante el lapso II-2008, esto debido a que la población resultó muy numerosa para la investigación. Para la obtención del tamaño de la muestra de estudiantes se aplicó la fórmula para poblaciones finitas:

$$n = \frac{N}{e^2(N-1) + 1} \quad n = \frac{1365}{(0,11)^2(1364) + 1} \quad n = 78$$

en donde: n= tamaño de la muestra
 N= población
 e²= error de estimación

De esta forma, la muestra de estudiantes quedó constituida por 78 alumnos regulares que disfrutaron del servicio de preparaduría durante el lapso II-2008.

Para la recolección de la información se utilizó la técnica de encuesta. De allí que, en la presente investigación se aplicó a cada uno de los grupos de beneficiarios del Programa de preparaduría, un cuestionario de preguntas cerradas con diferentes categorías o alternativas de respuestas esto debido a que la investigación pretende recabar la opinión de los usuarios del Programa de preparaduría. El cuestionario para profesores supervisores (PROPREACPRO) quedó constituido con 21 ítems, el de los estudiantes preparadores (PROPREACPRE) por 20 ítems, y el de los estudiantes (PROPREACES) por 13 ítems.

En cuanto a la validez, se realizó a través del juicio de experto, uno en el área de investigación, otro en el área de preparaduría y otro especialista en el área de la calidad del

servicio, los cuales revisaron y validaron la consistencia interna de los ítems del cuestionario. Por otra parte, al construir los cuestionarios que se aplicaron en este estudio, fue necesario redactar las preguntas de una forma clara y precisa, cada una de ellas con escalas de respuestas diferentes según la opinión que en cada caso se deseaba recabar. De esta forma, se esperó obtener la información necesaria que dio respuesta a las interrogantes contenidas en los objetivos de esta investigación.

En consideración a lo anteriormente planteado, para el presente estudio no se consideró la estimación de confiabilidad, ya que, las preguntas contenidas en los cuestionarios aplicados no presentaban igualdad de dificultad entre uno y otra siendo además, muy diferentes las categorías de respuestas para cada una.

RESULTADOS

La información recabada en los instrumentos aplicados a los sujetos de la muestra, fueron tabulados y procesados por medio del análisis de frecuencia y porcentaje a través del paquete estadístico SPSS 11. Finalmente se interpretaron los resultados sobre las frecuencias de respuestas observadas en relación a la opinión emitida por los encuestados y organizadas en cuadros para su presentación con sus respectivos gráficos. Finalmente los resultados de cada población encuestada se comparó e interpretó obteniendo los siguientes resultados:

Dimensión calidad del servicio. Subdimensión Elementos Tangibles

Al revisar los resultados arrojados en cuanto a la opinión de profesores supervisores, preparadores y estudiantes con respecto a los elementos tangibles, se observa que los tres grupos coinciden, en un alto porcentaje, que los preparadores no poseen un espacio asignado para ejercer sus funciones. En cuanto a la presentación personal los preparadores indicaron, en su mayoría, que no se les indica cómo debe ser su presentación personal y por tanto, ellos se visten como les parece. Sin embargo, profesores y estudiantes apoyan la opinión de que el preparador se presenta a su trabajo de manera adecuada, por lo cual se deduce que el preparador sabe las normativas al respecto y las respeta.

En relación a los recursos, el mayor porcentaje en los tres grupos se inclina hacia que los

preparadores ofrecen material de apoyo suficiente y apropiado al momento de dar asesoría. Este material, en opinión de los profesores es bueno, pero se debe mejorar en algunos aspectos, y de la misma manera los preparadores opinan que no siempre los profesores le ofrecen los insumos para elaborar estos recursos. Al comparar estas opiniones con la teoría, se encuentra que Quijano (2003) explica que una evaluación favorable de estos factores invita al cliente para que realice su primera transacción con la empresa. En este caso, se deduce que tanto en profesores como estudiantes, la mayoría de las opiniones en esta subdimensión, tienden hacia las respuestas favorables, por lo cual se concluye que esta población siente inclinación a utilizar los servicios del programa, porque muestran calidad en este aspecto, no obstante, en esta subdimensión, la opinión de los preparadores se muestra poco favorable, pues piensan que el ambiente y la facilidad de acceder a los insumos, no es la más apropiada, lo que implica que para ellos en este aspecto no se ha alcanzado la calidad deseada.

Dimensión calidad del servicio. Subdimensiones Fiabilidad, Capacidad de respuesta y Seguridad

En estas subdimensiones se observa que en un alto porcentaje de los tres grupos de opinantes manifestaron que tanto preparadores como profesores supervisores, cumplen con lo ofrecido dándole fiabilidad al servicio que prestan. En cuanto a la capacidad de respuesta, en el indicador diligencia en el cumplimiento del servicio, los profesores y estudiantes opinan que los preparadores siempre ofrecen sus servicios de manera amable y diligente demostrando una adecuada disposición para atenderlos, sin embargo en este sentido los preparadores manifestaron que se debe mejorar el aspecto de la asignación de tareas a cumplir mientras ejercen labores de preparaduría, pues no todos los profesores lo hacen.

Por otra parte, en el indicador actitud de servicio, las opiniones se inclinan en su mayoría, a que los profesores son diligentes al ofrecerles a los preparadores asesoría siempre que lo necesiten, así como también se preocupa por asesorarlos cuando lo necesiten. Por el contrario, en este aspecto los estudiantes opinan que la actitud de servicio debe mejorar, pues los preparadores solo se presentan algunas veces en clase. De estas

opiniones se deduce que es necesario optimizar algunos aspectos de esta subdimensión. Con relación a la seguridad, se desprende de las opiniones recabadas que tanto profesores, preparadores y estudiantes se sienten seguros del servicio que prestan o reciben, puesto que observan dominio de contenido y conocimiento de las funciones que se deben ejercer.

Quijano (ob. cit.) refiere que la capacidad de respuesta se traduce en el deseo de ayudar a los clientes y de servirles de forma rápida, es decir, la actitud de servicio. Por su parte, la fiabilidad o el cumplimiento de la promesa significa entregar correcta y oportunamente el servicio acordado y la seguridad se traduce en la competencia del personal, es decir, si es capaz de inspirar confianza con sus conocimientos como para que se le pida orientación. Se infiere por tanto que, en esta subdimensión, casi todos los aspectos indican calidad en el servicio, sólo se deben mejorar los indicadores que representan la actitud de servicio del preparador, reflejada en una mayor participación de éstos en las sesiones de clase, y también el indicador diligencia en el cumplimiento del servicio por parte del profesor supervisor, en cuanto a la asignación de tareas a cumplir durante el ejercicio de las funciones del preparador.

Dimensión calidad del servicio. Subdimensión Empatía

Para Quijano (ob. cit.), los estudios demuestran que el usuario evalúa este rubro de acuerdo con tres aspectos diferentes que son: la facilidad de contacto, el que haya un mayor nivel de comunicación de parte de quien presta el servicio y que se le brinden los servicios que necesita y en las condiciones más adecuadas para él. Por lo que es lógico suponer que los servicios ofrecidos dependen en gran medida de la calidad del factor humano que labora en el negocio o institución.

Al respecto, las opiniones recabadas demuestran que tanto profesores, preparadores y estudiantes exponen que existe facilidad de contacto cuando lo necesitan, sin embargo, los profesores manifiestan en un alto porcentaje que el horario establecido no permite aprovechar al máximo los servicios del preparador.

En cuanto al aspecto comunicación, las opiniones indican que los profesores desean mejorar este aspecto pues sólo la mitad de la población indica poseer una excelente comunicación con su preparador y un porcentaje de los docentes opina que su

comunicación no es para nada buena. Al contrario, preparadores y estudiantes reflejaron que se sienten a gusto con la calidad de la comunicación que logran establecer. En relación al indicador satisfacción de las necesidades, tanto profesores como preparadores consideran que las necesidades quedan satisfechas, sin embargo, y a pesar de que el porcentaje en los estudiantes tiende también a la satisfacción, hay un 40% que no lo considera así, por ello es importante mejorar este aspecto para alcanzar una mayor calidad en el servicio.

Dimensión Eficacia. Subdimensión Metas del programa

En esta subdimensión los resultados reflejan que sólo la mitad de los profesores encuestados manifiestan conocer cuáles son las metas del programa, un poco más de la mitad manifiesta conocer cuáles son sus obligaciones como profesor supervisor, así como cuáles son sus derechos, pero la mayoría manifiesta no conocer mucho acerca de los derechos de los preparadores. Al contrario, el 100% de los encuestados reconoce cuáles son las obligaciones de los preparadores. De esta misma manera, los preparadores expusieron en su mayoría, que en cada lapso sólo se alcanzan algunas de las metas que tiene el programa de preparaduría y que la coordinación institucional del programa de preparaduría sólo cumple con algunos de sus derechos.

Asimismo, la mayoría de los estudiantes opinaron que sólo conocen algunas de las obligaciones de los preparadores y de los derechos que como estudiantes pueden exigir del servicio. Estos resultados reflejan que el programa de preparaduría debe ejecutar algunas acciones para mejorar la eficacia del mismo.

Koontz y otros (ob. cit.) la conceptualizan como el logro de una meta buscada, es decir, producir un efecto deseado. Para ello es imprescindible conocer cuál es la meta que se quiere alcanzar, para dirigir los esfuerzos al logro de la misma. En el análisis de los resultados se observa, que en este aspecto existe mucho desconocimiento en cuanto a la meta del programa de preparaduría, así como también de los deberes y derechos que les corresponden a los usuarios del servicio, y finalmente en la opinión de muchos las metas sólo se alcanzan parcialmente.

Dimensión Eficiencia. Subdimensión Recursos Invertidos

Stoner y Freeman (ob. cit.) conceptualizan a la eficiencia como la habilidad para

minimizar el uso de recursos en la búsqueda de alcanzar los objetivos organizacionales. Esto implica que los recursos que se inviertan sean en la cantidad apropiada y además que sean bien aprovechados. Al analizar los resultados obtenidos en esta subdimensión, se observa que sólo un poco más de la mitad de los profesores supervisan que los preparadores cumplan con el horario de trabajo. Asimismo, un porcentaje alto de preparadores y estudiantes manifiestan que el tiempo que se dedica a la preparaduría es el suficiente y adecuado. También la mayoría de los encuestados coinciden en que la cantidad de estudiantes que se deben atender es el conveniente.

En cuanto a la remuneración económica, la mayoría de los preparadores encuestados indican que ésta es medianamente satisfactoria, los profesores también opinaron que la retribución económica debería mejorarse para incentivar a los estudiantes a participar en el programa. De esta misma forma, la mitad de los preparadores manifiestan que la remuneración no es depositada con regularidad y el otro 50% indicó que en el tiempo que llevan trabajando no han recibido retribución económica, lo que indica poca eficiencia del programa en este sentido.

CONCLUSIONES

En resumen, los resultados permiten concluir que, referente a la Calidad del Servicio, el programa demuestra porcentajes promedios tendientes a lo favorable, en cuanto a la fiabilidad y la seguridad, no así los referidos a elementos tangibles, capacidad de respuestas y empatía.

Por otra parte, los resultados analizados permiten concluir que el Programa de preparaduría se muestra en promedio poco eficaz, puesto que existe en la mayoría de la población encuestada, desconocimiento acerca de las metas del programa y los derechos que se obtienen con el servicio. De la misma manera un porcentaje alto de la población opinó que las metas del programa sólo se alcanzan parcialmente al finalizar cada lapso.

En cuanto a la eficiencia, los resultados indican que las respuestas no tienden a lo favorable, puesto que la mayoría de las respuestas se inclinan hacia la necesidad de mejorar la cantidad asignada como remuneración económica, así como también la regularidad en la

que es depositada la misma.

Se desprende del conjunto de conclusiones que el programa de preparaduría muestra una tendencia en promedio baja en cuanto a su efectividad, puesto que existe desconocimiento de las metas que se desean alcanzar y por tanto las acciones llevadas a cabo no permiten el cumplimiento de las mismas, porque los recursos invertidos en el programa no llegan en la distribución apropiada ni en el tiempo necesario y finalmente porque los beneficiarios del programa opinan que no siempre obtienen la mejor calidad del servicio.

REFERENCIAS

Gronroos, C. Quo Vadis, Marketing? Toward a Relationship Marketing Paradigm. *Journal of Marketing Management*. 1994; 10: 347-360.

Koontz H., O'Donnell C., Weihrich H. (1985). *Administración*. (3a ed.) México: McGraw-Hill.

Ley de Universidades. (1970) *Gaceta oficial de la República de Venezuela*, 1.429 (Extraordinario), Septiembre 8, 1970.

Quijano, V. (2003) *¿Qué es la calidad en el servicio?*. [Documento en línea]
Disponible:<http://www.gestiopolis.com/canales/demarketing/articulos/69/calidadeser.htm>
[Consulta: 2007, Septiembre 13]

Reglamento Especial de Preparaduría Académica de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador. (Resolución N°2004.266.1415.7, Universidad Pedagógica Experimental Libertador, Consejo Universitario). (2004, Noviembre 2)

Stoner J., Freeman R. E. (1994). *Administración*. (5a ed.) México: Prentice Hall Hispanoamérica.

Zeithaml, V., Parasuraman, A. y Berry L. (1993). *Calidad total en la gestión de servicios. Cómo lograr el equilibrio entre las percepciones y las expectativas de los consumidores*. Madrid: Díaz de Santos.