



Recepción: 28 / 05 / 2018

Aceptación: 03 / 07 / 2018

Publicación: 15 / 09 / 2018



Ciencias economías y empresariales

Artículo de investigación

Caracterización de la gestión de clientes de la Universidad Católica de Cuenca periodo 1999-2009

*Characterization of the client management of the Catholic University of Cuenca
period 1999-2009*

*Caracterização da gestão de clientes do período da Universidade Católica de
Cuenca 1999-2009*

Aura C. Guerrero- Luzuriaga ^I

aguerrero@ucacue.edu.ec

Joseline N. Enríquez-Castillo ^{II}

jnenriquezc51@est.ucacue.edu.ec

Correspondencia: aguerrero@ucacue.edu.ec

^I Magister en Comercio Exterior con Mención en Gestión Tributaria Aduanera, Ingeniero de Sistemas, Analista de Sistemas, Docente de la Universidad Católica de Cuenca, Cuenca, Ecuador.

^{II} Docente de la Universidad Católica de Cuenca, Cuenca, Ecuador.

Resumen

Se plantea el análisis de la gestión de clientes de la Universidad Católica de Cuenca en el periodo 1999-2009 con la finalidad de determinar la calidad del servicio de educación universitaria en la antigüedad y poder hacer una comparación con el contexto educativo actual. El fin es analizar los aciertos y desaciertos de la metodología implementada a principios del siglo en las universidades para generar conocimiento y transmitirlo a los estudiantes; además de, analizar las perspectivas de estos estudiantes con los métodos de educación actuales y sus opiniones en cuanto a los ejes transversales de la educación que se siguen en el Ecuador. El estudio de la gestión de clientes para analizar un servicio es de mucha utilidad en cuanto permite generar nuevas propuestas para mejorar la calidad de la educación implantada en las aulas universitarias y de esta manera, formar a estudiantes más críticos y con mayores y mejores instrumentos metodológicos y técnicos para el beneficio social, político y económico del país.

Palabras claves: clientes; universidad; calidad.

Abstract

The analysis of the management of clients of the Universidad Católica de Cuenca in the period 1999-2009 is presented with the purpose of determining the quality of the university education service in antiquity and being able to make a comparison with the current educational context. The aim is to analyze the successes and failures of the methodology implemented at the beginning of the century in universities to generate knowledge and transmit it to students; besides analyzing the perspectives of these students with the current education methods and their opinions regarding the transverse axes of education that are followed in Ecuador. The study of clients' management to analyze a service is very useful because it helps generate new proposals to improve the quality of education implemented in university classrooms and in this way, train more critical students with greater and better methodological instruments and technics for the social, political and economic benefit of the country.

Keywords: clients; university; quality.

Resumo

Análise de gestão de clientes da Universidade Católica de Cuenca, no período 1999-2009, a fim de determinar a qualidade de serviço da educação universitária na antiguidade e fazer uma comparação com as atuais pratas contexto educacional. O objetivo é analisar os sucessos e fracassos da metodologia implementada no início do século nas universidades para gerar conhecimento e transmiti-lo aos alunos; além disso, analisar as perspectivas desses alunos com os atuais métodos de ensino e suas opiniões sobre os eixos transversais da educação que são seguidos no Equador. O estudo da gestão de clientes para analisar um serviço é muito útil, pois permite gerar novas propostas para melhorar a qualidade da educação implantado nas salas de aula da universidade e, assim, treinar mais crítico e mais e melhores estudantes ferramentas metodológicas e técnicos para o benefício social, político e econômico do país.

Palavras chave: clientes; universidade; qualidade.

Introducción

El estudio de un servicio tiende a ser más complejo que el de un producto, debido a que está compuesto por indicadores que miden los gustos y preferencias del cliente al momento de emitirse el servicio. Este análisis parte de la logística empresarial y aterriza más específicamente en el estudio de la gestión de clientes de la Universidad. Dentro de este contexto, la educación superior actual tiene nuevas exigencias, las cuales deben basarse en las falencias de un sistema educativo obsoleto, porque el eje principal de la educación no era el estudiante ni sus necesidades, sino más bien, la institucionalización de la universidad y la postura inflexible del docente. El presente estudio permitirá determinar las características que incidieron en la formación profesional de los estudiantes entre el periodo 1999 y 2009, visto desde la óptica de la gestión de clientes. La importancia de este análisis radica en la necesidad de conocer las deficiencias del sistema educativo del periodo de estudio con la finalidad de sugerir estrategias para mejorar el servicio a los estudiantes por parte de la Universidad.

Universidad, educación y calidad del servicio educativo Szodo y Gutiérrez Francescon (2005) señalan “cuando hay desconexión entre los estudios y lo que requiere la sociedad, hay falta de calidad” (p.33). Estos autores determinan los siguientes factores de calidad:

Calidad en la metodología didáctico-pedagógica. Este factor consiste en la preparación docente y los recursos metodológicos que empleen en su cometido.

Calidad en el servicio. La calidad en el servicio interno y la del servicio externo. Para que el servicio final al cliente sea de calidad sin fallos, el servicio interno tiene que estar exento de errores. La no-calidad en el servicio interno se arregla fijando las funciones y responsabilidades de una manera clara y creando dinámicas de grupos de mejora donde los clientes internos puedan expresar sus necesidades y expectativas, a partir de los cuales se acuerden estrategias que ayuden a mantener el buen clima y a lograr los objetivos medidos por la satisfacción de los clientes externos. La falta de servicio externo causa divergencia entre la formación y lo que espera la sociedad.

Calidad en la gestión. La responsabilidad principal de un rector es dirigir y para esto es necesario entrenarse. Para gestionar se deben tener en cuenta los factores académicos, económicos, humanos, sociales y de calidad.

La Universidad Católica de Cuenca fue fundada en el gobierno del Dr. José María Velasco Ibarra mediante el decreto del 7 de septiembre de 1970. Esto se dio en memoria de la Independencia de Cuenca. Posteriormente, en 1973 se abre la extensión de Morona Santiago y en 1980, la de Azogues. En tanto, en 1990, se abrieron las extensiones de San Pablo de la Troncal y Cañar.

Desde su creación, la Universidad Católica de Cuenca ha tenido gran trascendencia en la educación del país debido a su modalidad de estudios. Los estudiantes de la Institución tienen la oportunidad de laborar mientras cursan sus estudios, debido a la flexibilidad de los horarios y la disponibilidad de clases nocturnas en algunas de sus carreras, sobre todo en las administrativas.

Pinheiro de Lima, Breval Santiago, Rodríguez Taboada y Follmann citan a Jim Wu, (2007), definen a la logística como: “el proceso de planificación, implementación y control de la eficiencia, el flujo efectivo y almacenaje de mercancías, servicios, e informaciones relacionadas desde el punto de origen hasta el punto de consumo, con el propósito de adecuarse a la exigencia del cliente” (p. 22).

En lo relacionado a la cadena de abastecimiento de una empresa, esta se conceptualiza como: “un conjunto de eslabones, que conectan entre sí a los proveedores de materiales y servicios, que abarcan la transformación de materias primas en productos y servicios y la entrega de éstos a los clientes de una empresa” (Krajewski y Ritzman, 2000, p. 892). La importancia del análisis de la cadena de abastecimiento o cadena de suministro radica en los beneficios que brinda tanto a los productores o comercializadores de bienes o servicios como a los clientes intermedios como finales. Algunos de los beneficios de una buena gestión de la cadena de suministro son: el incremento de la competitividad, la mejora de la rentabilidad, la optimización de la gestión logística de manera que ayude a un proceso de planificación de estrategias internas y externas de la empresa (Castellanos, 2009, p. 6).

Chase, Jacobs y Aquilano (2009) determinan que las diferencias esenciales entre la gestión de cadenas de suministro para bienes y para servicios son básicamente las siguientes: un servicio es un proceso intangible que requiere de la interacción con el cliente y procesos de servicio al cliente generalmente de frente a frente. Este proceso es generalmente heterogéneo, porque varía de acuerdo a las actitudes del cliente y de los servidores. Los servicios tomados como procesos son perecederos, dependen del tiempo y no pueden almacenarse como lo hacen los bienes.

Los eslabones de la cadena de suministro para los procesos de producción o de comercialización de productos, son los mismos que deben presentarse en un proceso de prestación de servicios (Ballou, 2004, p. 21). La diferencia radica en que cada uno de los eslabones debe ser desarrollado y adaptado dependiendo del tipo de servicio que se analice.

Según Ricardo Cox (2012), el servicio al cliente dentro de la cadena de abastecimiento es muy importante debido a que sirve como estrategia de ahorro e incremento de ventas. Una buena gestión de clientes, además de generar un sentimiento de adhesión y confianza, fortalece el posicionamiento de marca a nivel general dentro de un contexto cada vez más competitivo.

El triángulo del servicio es un concepto acuñado por Karl Albrecht, Jan Carlson y Ron Zemke. Este modelo fue planteado con la finalidad de estudiar el modelo de la gestión del servicio al cliente en relación a los tres elementos fundamentales que giran en torno al mismo: la estrategia de servicio, los sistemas y el personal.

El primer elemento del triángulo es el personal que se define como el grupo de personas o el equipo humano que está dentro de la organización para ayudar a satisfacer las necesidades al cliente y guiarlo en el proceso de compra de un bien o servicio. En el caso del análisis del personal en el ámbito educativo, son los docentes. Los docentes son quienes logran de una u otra manera facilitar la llegada del conocimiento a los estudiantes.

El segundo elemento son los sistemas que se contextualizan como las herramientas que permite y facilitan el proceso de compra de un bien o servicio por parte de los clientes. En el caso de la universidad, los sistemas son el conjunto de herramientas que ayudan al estudiante adquirir conocimiento, no solo desde los docentes y de manera presencial. El objetivo es que los sistemas dinamicen el proceso educativo y lo hagan más rápido y eficiente.

Por último, el tercer elemento de análisis es la estrategia de servicio que tiene que ver con la manera en que el servicio es brindado desde el vendedor al consumidor. En este caso, desde la Universidad hacia el estudiante.

Para realizar un análisis acerca de la calidad en la prestación de un servicio se debe analizar el “paquete de servicio”. Este paquete consta de cuatro elementos: “instalaciones de apoyo, bienes facilitadores, servicios explícitos y servicios implícitos” (Krajewski, 2008, p. 373).

Importancia del Problema

La universidad es uno de los sectores de mayor trascendencia para la generación de conocimiento e innovación dentro de cualquier país. Dentro de este contexto, el análisis de la gestión de clientes de la Universidad Católica de Cuenca en el periodo 1999-2009 es importante, debido a que permite identificar las características del servicio educativo a los estudiantes en el pasado y de esta manera medir la efectividad o ineffectividad de las políticas empleadas en la actualidad, para el cambio de los métodos y procesos de enseñanza aprendizaje en las aulas universitarias. Además de la finalidad de realizar observaciones sobre lo que se ha realizado correctamente, se pretende recomendar políticas orientadas a ciertos componentes del servicio educativo que se han pasado por alto en los últimos años.

Metodología

Para dar cumplimiento a los objetivos planteados y brindar una respuesta a la problemática de investigación, se utilizará una investigación de tipo mixta. De esta manera, se emplearán técnicas como encuestas y entrevistas a los estudiantes graduados de la Universidad Católica de Cuenca para delimitar las características de la gestión de clientes en el periodo de análisis.

Para dar respuesta al primer objetivo se utilizarán técnicas como análisis-síntesis de manera que se llegue a la comprensión de los conceptos y teorías acerca de la logística empresarial. Esto se logrará a través de la revisión bibliográfica tanto en fuentes primarias como en fuentes de información secundarias.

En la etapa de diagnóstico, se utilizarán métodos matemáticos y estadísticos para determinar una muestra y elaborar cuestionarios para entrevistas y encuestas a los ex alumnos de la Universidad Católica de Cuenca. Para el análisis de estos resultados, se implementará el uso de herramientas de análisis y tabulación de datos.

En la etapa final, se utilizará el método deductivo para que, a partir de los fundamentos teóricos y los datos analizados, se pueda generar conclusiones y posibles perspectivas acerca de la gestión de clientes de la Universidad Católica de Cuenca desde 1999 hasta 2009.

El propósito de este estudio mixto concurrente es determinar las características de la gestión de clientes de la Universidad Católica de Cuenca en el periodo 1999-2009. Para la rama cuantitativa se pretende medir la calidad del servicio de educación en la antigüedad por medio de la recolección y análisis de variables como la satisfacción, la tramitología y el tiempo de espera a partir de una encuesta estandarizada a 60 ex alumnos de la Universidad Católica de Cuenca. Para la rama cualitativa se pretende analizar los criterios de las autoridades en cuanto a la gestión de clientes de la Universidad Católica de Cuenca por medio de la recolección y análisis de la información obtenida mediante entrevistas a las autoridades que tienen varios años de experiencia en la Universidad.

Resultados y discusión

En el caso de la Universidad Católica de Cuenca, el análisis se realizó en base al servicio de educación formativa brindado a los estudiantes de grado desde una óptica de evaluación a la calidad del servicio ofertado en el lapso de 1999 a 2009 en categorías como: infraestructura, investigación estudiantil, vinculación con la sociedad, prácticas pre profesionales, tutorías, etc.

Uso de TIC en el proceso enseñanza/aprendizaje

En relación a las aulas virtuales y el correo institucional, no se utilizaban debido a que la educación tenía una figura de trabajo en el aula, por lo que, toda tarea, información impresa o debate, se lo desarrollaba dentro de las instalaciones universitarias de ser el caso; para deberes o trabajos en grupo enviados a casa, existía el espacio y tiempo adecuado para ello, por lo que, no había necesidad de interactuar con los docentes fuera del horario de clases; y, el uso de fuentes de información y medios informáticos no se generalizaba todavía. En tanto, las bases de datos científicas no se utilizaban, ya que no había la infraestructura tecnológica para ello, ni tampoco la accesibilidad de estas bases de datos a los estudiantes, debido a los altos costes que conllevaba la contratación de estos servicios. La forma de investigar estaba principalmente basada en la utilización efectiva de las bibliotecas de cada carrera, utilización de las bibliotecas públicas y, de las fuentes de información que ofrecían entidades públicas como: INEC y Banco Central.

Medios de pago

En la Universidad Católica de Cuenca durante el periodo analizado, no había formas de pago más que, el pago en efectivo. El costo del periodo lectivo se distribuía entre el pago de la matrícula, más el primer mes de clases, luego se podía realizar pagos en colecturía independientemente de la carrera a la que se pertenezca, de manera mensual y con fecha tope del día 20 de cada mes. Para realizar dichos pagos, solamente existía un solo punto de pago el Departamento de Colecturía, para lo cual, se hacían interminables filas de espera ordenado a través de la asignación de tiques. En la actualidad, debido a la dinamización del sector financiero y de los medios de pago a nivel general, la Universidad brinda las facilidades de pago como prorratear los pagos durante el transcurso del ciclo, y que estos puedan realizarse en efectivo o con tarjeta de crédito.

Infraestructura

La infraestructura física de la Universidad Católica de Cuenca en año 2003 no era muy adecuada para el funcionamiento efectivo de una casa de estudios de nivel superior, pero eso no repercutía en la mayoría de estudiantes, debido a que sus estudios eran en las noches. Las aulas no eran pedagógicas, pero eran lo idóneo para cumplir una actividad de educación.

En relación al equipamiento, fue avanzando conforme a la época y a los requerimientos cada vez más exigentes por parte de los estudiantes. Por ejemplo, según el economista Christian Banegas exalumno y actual docente de la carrera de Economía de la Universidad Católica de Cuenca, en la carrera de Economía y Finanzas se dio la iniciativa de implementar los proyectores multimedia en las aulas, las computadoras y el audio e incluso el tema de internet. Como carrera se daba una cuota para pagar los equipos y el servicio de internet, todo esto, como iniciativa de la representación estudiantil de aquel entonces y la ayuda gestión decano en ese tiempo.

El laboratorio de computación estaba conformado por 18 equipos Pentium III, y era utilizado solamente para impartir las clases de Informática I y II. Actualmente, se cuenta un laboratorio implementado con equipos de última generación, proyector, pantalla, e internet. Todas las asignaturas tienen asignadas horas clases para aplicar la teoría a la práctica. Las cátedras están en sinergia con el uso efectivo de la información, la cual se incrementa de manera abismal, en relación directa con el conocimiento.

Investigación

En el periodo de análisis, alrededor de 7 de cada 10 estudiantes utilizaba la red de bibliotecas físicas de la Universidad. La realidad las Bibliotecas era que existía una en cada carrera, se podía acceder a la misma mediante la utilización del carnet estudiantil, el cual lo entregaban al inicio de cada ciclo académico. La investigación era en su gran mayoría de tipo bibliográfico, destinada al rincón del olvido, en las estanterías de cada carrera, pues no representaban un referente para trabajos de los estudiantes en formación, ni tampoco servían como posibles propuestas de solución a las temáticas tratadas en ellas.

La bibliografía que reposaba en cada carrera, en su mayoría se actualizaba gracias a las donaciones que los estudiantes de los últimos años hacían, bajo el concepto de Vinculación.

En cuanto a la investigación formativa, no se realizaba como un verdadero proceso sistematizado, se conceptualizaba a la investigación como la lectura sobre algún tema específico y su resumen; es decir, se conceptualizaba de una manera errónea. A nivel de país, desde el punto de vista de la economista Vanessa Bermeo, exalumna y actual subdecana de la Unidad Académica de Administración de la Universidad Católica de Cuenca, todos los profesionales tuvieron problemas de realizar investigación aplicada a sus áreas de trabajo, ya que este proceso solo se limitaba a la lectura comprensiva de un tema, pero no proponía ninguna solución a problemáticas propias de la sociedad; en otras palabras, los estudiantes del periodo en estudio, sabían investigar solo de manera teórica. Esta forma de hacer investigación limitaba a los estudiantes a ser propositivos en sus campos laborales. Con el cambio de perspectiva educativa en la formación profesional a nivel nacional, se obligó a la académica a cambiar de paradigma y buscar alternativas que formen profesionales con visión de investigación, con la finalidad de buscar de manera efectiva soluciones para los problemas que presenta el mercado.

Hasta que los estudiantes cambien su forma de hacer investigación, los profesionales ya formados con el paradigma anterior, le costó mucho cambiar su forma de pensar y adaptarse a las exigencias que se impusieron tanto en el campo laboral como en la formación de cuarto nivel. La tesis era el único proceso de investigación que forma parte de los requisitos para titularse, y esta era la actividad más cercana a la formación investigativa; no había una cultura de investigativa en la educación superior a nivel general y los proyectos de investigación eran muy limitados.

Prácticas pre profesionales y vinculación con la sociedad

En cuanto a las prácticas pre profesionales y las horas de vinculación con la sociedad, funcionaban casi como en la actualidad. La vinculación estaba relacionada con actividades que involucren a los estudiantes en tareas de interés social como mingas de limpieza, participación en eventos de la comunidad, entre otras. Las prácticas pre profesionales se desarrollaban entre cuarto y quinto año. Los requisitos para aprobarlas era la presentación del cronograma de actividades, la carta de aceptación y la posterior asignación de un tutor, para que monitoree y guíe la inserción

laboral de los estudiantes en las instituciones que recibían a los estudiantes. Además de esto se debía preparar un informe el momento de concluir las prácticas para presentárselo al tutor, quién validaba el requisito.

Representación estudiantil

En relación a los procesos de representación estudiantil, había elecciones de representantes estudiantiles a nivel del curso, además, había un proceso de elección del presidente por cada facultad, a parte de la conformación de la representación estudiantil a nivel universitario, para ello se conformaban comités estudiantes para la Federación estudiantil de universidad católicas - FEUC y la Asociación Femenina de Universidades Católicas – AFUC, siendo el periodo de representación estudiantil anual. La participación estudiantil se daba de manera equitativa, teniendo derecho de postularse, todos los estudiantes que tengan excelencia académica y destacada participación en eventos propios de cada facultad.

Actualmente, esta característica se mantiene, consolidando la representación estudiantil en cada Consejo, actividad o evento que desarrolla la Universidad, convirtiendo a los estudiantes en los protagonistas de quehacer universitario.

Otros servicios por parte de la Universidad

En lo referente a las becas otorgadas por la Universidad, la mayoría de los encuestados opina que en el periodo de sus estudios existían más becas para los estudiantes. Este criterio se debe a que hace algunos años, la Universidad Católica e Cuenca tenía un porcentaje de cofinanciamiento del Estado mucho mayor al actual, lo que permitió que muchos estudiantes tengan la oportunidad de cursar sus estudios mediante una beca de hasta el del 100% de cobertura.

No había seguimiento a graduados ni bolsa de trabajo que les garantice de alguna manera a los estudiantes su inserción laboral después de graduarse.

En cuanto a un centro de idiomas, tampoco había esta figura debido a que dentro de la malla curricular se contemplaban las horas de inglés asignadas. Incluso, para 2003, la Universidad todavía no incluía en las mallas curriculares de las carreras horas de inglés. Posteriormente, se contrataron docentes para impartir esta materia en cada carrera como una hora más de clases.

En lo relacionado con congresos o ponencias, no había esa cultura de autoeducación ni de investigación. Es por esto que no había talleres de manera recurrente. Solo se dictaban los seminarios obligatorios para titulación. El limitante para la adquisición de conocimiento a través de seminarios y congresos era el tema económico y la falta de que las iniciativas de los estudiantes se lleven a cabo. La universidad no daba financiamiento para este tipo de seminarios.

En lo relacionado al servicio médico, no había departamento médico, odontológico ni de ayuda psicológica para los estudiantes como existe en la actualidad.

Servicios por parte de los docentes

En relación al ejercicio del quehacer educativo, no existían tutorías como sistema de tutorías que se maneja en la actualidad y se presentaban complicaciones porque prácticamente todos los docentes eran a tiempo parcial. Esto quiere decir que ellos llegaban a impartir su cátedra y se iban. No había esa facilidad para los estudiantes de tener a los docentes disponibles para hacerles consultas.

En el periodo analizado, estudiantes tenían una particularidad debido a que la mayoría estudiaba en la noche y tenía trabajo en el día. 9 de cada 10 estudiantes de este periodo, trabajaron en alguna época dentro de su periodo de estudios. La metodología utilizada por los maestros era su clase magistral y las tareas. Se veía el nivel de exigencia de los docentes porque no había una organización como para que los trabajos y las evaluaciones no se crucen entre diferentes materias. No era tan estrecha la relación entre el estudiante y el docente, por lo tanto, no era accesible que se aplacen las tareas o las evaluaciones.

En cuanto a la cátedra, los docentes por ser tiempo parcial, en su mayoría, tenían labores en otras instituciones. Esa experiencia que ellos obtenían ha sido de mucha ayuda porque tenían conocimiento práctico. Las clases se impartían un poco a la antigua y no había la apertura a la discusión ni al debate. En la actualidad, el estudiante es un poco más dedicado al estudio por eso no hay mucho porcentaje de estudiantes que trabaja. La estructura educativa exige más. Las metodologías utilizadas con anterioridad, para su tiempo estaban bien porque el sistema educativo ecuatoriano tenía otras exigencias. Según la encuesta realizada, 7 de cada 10

estudiantes graduados piensan que el nivel de educación que se les impartió en la Universidad Católica de Cuenca es excelente y muy bueno.

En el caso de la evaluación a los docentes, a nivel institucional, esta figura no aparecía. El proceso se daba a la antigua, los docentes evaluaban, pero nadie los evaluaba a ellos. La mayoría de los procedimientos y beneficios para los estudiantes que ahora se aplican han cambiado mucho no solo en la Universidad Católica de Cuenca, contemplando las exigencias del entorno y adaptándose a los cambios, sino también a las demás universidades del país.

Conclusiones

La educación a cualquier nivel es un derecho humano de todo individuo y de la sociedad, este derecho está sustentado en que sus cometidos formativos de la personalidad y de la cultura son el pilar fundamental para el desarrollo económico de cualquier país, debiendo garantizar la calidad en su construcción. Esta transformación de pensamiento, cultural, política y ciudadana requiere que las instituciones educativas y los actores involucrados directa e indirectamente, se relacionen de manera armoniosa con el entorno, no solo académico, sino también, con la sociedad y el sector empresarial, generando espacios para abrir camino a un aprendizaje conjunto y de transformación positiva para una localidad, región, país.

La Universidad Católica de Cuenca ha desarrollado muchos espacios para gestar el cambio de paradigma en todos sus estamentos, proyectando siempre que la educación con calidad debe estar sustentada en bases sólidas de conocimientos y principios que diferencien a sus profesionales del resto, ya que estos son los referentes ante la sociedad. Para esto, las autoridades han desarrollado planes estratégicos encaminados a mejorar potencialmente la manera de formar profesionales idóneos para el devenir de los tiempos, cuya tendencia es la proactividad y el desempeño efectivo de los profesionales en cualquier área de formación.

Referencias Bibliográficas

Aguilar M. 2002. La Profesión Académica como Objeto de Estudio. Antecedentes y Referentes Conceptuales. En Revista de Ciencias de Ciencias Sociales, Vol. 3, N° 097, p.63-77. Universidad de Costa Rica. San José, Costa Rica.

- Azagra, J.M^a. (2003): “La contribución de las universidades a la innovación: efectos del fomento de la interacción universidad-empresa y las patentes universitarias”. Universidad de Valencia.
- Chase, B. R., Jacobs, F. R., & Aquilano, N. J. (2009). Administración de Operaciones, Producción y Cadena de Suministros (12a. ed.). México: Mc-Graw Hill.
- Comisión Europea (2003): “El papel de las universidades en la Europa del conocimiento”. COM 58 final.
- Cox, R. (13 de diciembre de 2012). Servicio al cliente en la cadena de abastecimiento: una oportunidad de negocios. Obtenido de Revista Logistec: <http://www.revistalogistec.com/~revistal/index.php/vision-empresarial/analisis/item/2335-servicio-al-cliente-en-la-cadena-de-abastecimiento-una-oportunidad-de-negocios>
- Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, P. (2010). Metodología de la investigación. Editorial Mc Graw-Hill. México
- Jaramillo C., Gacel J., Knight J., Wit H. 2005. Educación Superior en América Latina. La Dimensión Internacional. Banco Mundial con Mayol Ediciones S.A. Bogotá. Colombia.
- Krajewski, L. (2008). Administración de operaciones, procesos y cadenas de valor. México: Prentice Hall.
- Szodo, A., S., y Gutiérrez N., F. (2005). Calidad en los servicios educativos. Madrid: Díaz de Santos.