**“EVENTO TERRITORIAL UNIVERSIDAD 2019”**

**INDICADORES DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA PARA LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE LA LABOR EDUCATIVA.**

**Taller para el que se propone el trabajo:** X Taller Internacional de Evaluación de la calidad y acreditación en la Educación Superior.

**Autoras:**

-Dra. C. Noraida Garbizo Flores. E- mail: norita@upr.edu.cu.

 -Ms.C. Marta María Cruz Bravo. E- mail: marta@upr.edu.cu

- Dra. C. Mayra Ordaz Hernández. E- mil: mayra@upr.edu.cu

**Institución:** Centro Universitario Municipal “Hermanos Saiz Montes de Oca” y Centro de Estudios en Ciencias de la Educación (CECE - PRI).

**Resumen:**

Evaluar la calidad de la labor educativa en el ámbito de la responsabilidad social universitaria constituye una necesidad en el contexto actual de transformaciones que acontecen en sociedad cubana, particularmente en la Educación Superior. De este modo, evaluar la labor educativa en la formación integral de profesionales, deviene en contenido esencial para la evaluación de la calidad en las universidades municipales. Por ello, en relación con lo expresado, el presente trabajo aporta un sistema de indicadores de RSU para la evaluación del impacto de la labor educativa en los Centro Universitarios Municipales, a partir del estudio de la literatura clásica y contemporánea en torno al tema y el empleo de métodos teóricos y empíricos que permitieron modelar el sistema de indicadores propuestos. El resultado que se aporta, constituye un instrumento valioso en manos de profesores y directivos para autoevaluar y evaluar el impacto de la labor educativa, brindar seguimiento al egresado universitario y valorar su impacto en el entorno local. Los indicadores prepuestos se integran a la evaluación de la calidad en el Centro Universitario Municipal de Consolación del Sur, articulándose con las variables: contexto institucional, interacción social e impacto, lo que ha incidido en la evaluación de la labor educativa como un proceso y resultado, el aporte de la universidad al municipio como espacio fundamental de desarrollo y la actualización permanente de la estrategia para la labor educativa en relación con las demandas económicas, socioculturales y ambientales del desarrollo local.

**Palabras clave**: labor educativa, responsabilidad social universitaria, evaluación de la calidad y formación integral.

**Introducción:**

Perfeccionar la labor educativa en el proceso de formación de profesionales, constituye una necesidad de la Educación Superior cubana, en tanto se precisa formar profesionales que asuman los derroteros de su tiempo con una calificación científico –técnica de excelencia y empoderados de valores de alto significado humano. Enfrentar tamaño reto es una tarea compleja, que exige una mirada acuciosa a las diversas maneras de hacer el trabajo educativo, las necesidades formativas de la generación actual de estudiantes universitarios y la calidad de sus proceso sustantivos.

De este modo, se reconoce que en la actualidad, vivimos en una sociedad que en la que todas sus manifestaciones demandan calidad; lograrla constituye una necesidad y un problema a la vez, que a pesar de su importancia social, se encuentra aún sin resolver en muchas áreas. Este es uno de los motivos por los que la calidad de la educación es un tema que en los últimos años ha atraído la atención de los expertos (Martín, 2016).

En este panorama se hace apremiante, una mayor capacidad de respuesta de la educación superior a las necesidades de la vida económica y sociocultural del país, con el aporte de profesionales con una preparación científico- técnica de excelencia y alto compromiso social. Comprender en toda su magnitud la relevancia de este proceso, significa asumir las consideraciones de Vallaeys (2009) al destacar que “la universidad responsable se pregunta por el tipo de profesionales, ciudadanos y personas que forma y sobre la organización de la enseñanza para garantizar una formación socialmente responsable de sus estudiantes” (p.16).

Este planteamiento pondera la necesidad de formar profesionales en la medida que se forman ciudadanos y personas, saber que comparte la comunidad universitaria, la familia y la sociedad, al reclamar la necesidad de concebir una labor educativa que trascienda lo profesional y contribuya al desarrollo personal y social del estudiante universitario, apto para transformar la sociedad y educarse durante todo la vida.

En tal sentido, al abordar la labor educativa en relación con la Responsabilidad Social Universitaria requiere precisar que:

No existe todavía la posibilidad de proponer una norma de responsabilidad social universitaria aplicable a todos los casos; pero consideramos que pueden y es necesario dar pasos que vayan acercando el concepto a su realización, tales como ir acercando este proceso de RSU a los procesos actuales, que se desarrollan en las universidades para realizar la autoevaluación, con fines de mejora constante o para acreditarlas. (Albán, 2016, p.5)

Desde esta perspectiva de análisis, se comprende que evaluar la labor educativa en el proceso de formación de profesionales, es una tarea compleja, al tener en cuenta sus múltiples aristas y su expresión como proceso y resultado. De este modo, en el quehacer de la universidad se constata que en muchas ocasiones la evaluación de este proceso se realiza de manera parcelada con mayor énfasis en las acciones de la institución que en su impacto profesional- social, primando criterios de evaluación que en muchos casos generales que son difíciles de constatar en la práctica pedagógica.

De acuerdo, lo expresado se plantea el siguiente **problema de investigación:**

¿Qué indicadores de Responsabilidad Social Universitaria diseñar para evaluar el impacto de la labor educativa en el Centro universitario Municipal de Consolación del Sur?

**Objeto de estudio:**

Sistema de indicadores de responsabilidad social universitaria para evaluar la labor educativa.

En consecuencia, este artículo tiene como **objetivo**: diseñar un sistema de indicadores de Responsabilidad Social Universitaria para evaluar el impacto de la labor educativa en el Centro Universitario Municipal de Consolación del Sur.

**Desarrollo:**

**I.1. Labor educativa y responsabilidad social universitaria.**

La labor educativa en el proceso de formación de profesionales, ha sido un tema ampliamente tratado en las Ciencias Pedagógicas y de la Educación, como expresión de la responsabilidad social de las universidades con el aporte de profesionales que tributen al desarrollo de la sociedad. En tal sentido, la labor educativa como proceso complejo, ha sido valorada, desde diversos análisis teóricos y metodológicos que se sustentan en el paradigma de formación integral y revelan los nexos sociedad - universidad como ente de confluencias formativas.

De este modo, satisfacer el encargo social de la universidad, apostando por una labor educativa orientada a la formación personal, profesional y social del estudiante universitario, implica asumir su análisis e interpretación en los marcos de la responsabilidad social como proceso holístico e integrador que distingue cuatro ámbitos en su desarrollo, definidos por Vallaeys (2009) el educativo, organizacional, del conocimiento y social.

A partir de estos argumentos, evaluar la labor educativa en el ámbito de la responsabilidad social universitaria, implica su operacionalización en la práctica pedagógica como una secuencia de etapas conducentes a la formación personal, profesional y social del estudiante universitario, las que se materializan en actividades y acciones educativas en el nivel estructural de año académico, caracterizadas por el empleo de métodos, medios, formas y evaluación que responden a las necesidades formativas y las particularidades del contexto (Garbizo y et al, 2018).

En esta línea de pensamiento, se reconoce que:

Ese joven que hoy está en las aulas universitarias vive en una sociedad, es un ser social, y la universidad tiene igualmente la obligación de formarlo para vivir en dicha sociedad, para ser un hombre útil socialmente, comprometido con esa realidad y apto para actuar sobre ella, transformarla, hacerla más humana. (Horruittiner, 2008, p. 20)

Desde esta perspectiva de análisis, la responsabilidad social universitaria se erige como una nueva filosofía de la gestión universitaria que privilegia el compromiso social de la las universidades para brindar soluciones innovadoras a los restos que enfrenta en la sociedad actual.

 En tal sentido, se coincide con Albán (2016) al esbozar la responsabilidad social universitaria como “proceso permanente de mejora continua; el camino hacia un horizonte que nunca se puede alcanzar en su totalidad y es un camino que puede coincidir con el camino de la elevación de la calidad” (p.44).De este modo, se requiere concebir la universidad como un ente de confluencias formativas que favorece la transformación positiva de la sociedad, a partir de la interacción de sus procesos sustantivos, que tiene en la responsabilidad social el núcleo integrador de las pretensiones declaradas (Laurencio y Farfán, 2016).

 Es evidente que por su papel en la formación de profesionales, la universidad socialmente responsable encara el desafío de formar profesionales altamente calificados para brindar solución los a problemas sociales con fines altamente humanos y productivos, personas capaces de mantener una actitud de cambio y transformación permanente en beneficio de la humanidad y ciudadanos para participar consciente y voluntariamente en la vida social.

Nadie duda, que la responsabilidad social universitaria es un constructo teórico relativamente joven en Latinoamérica, que exige profundizar en sus fundamentos sociológicos, psicológicos y pedagógicos para propiciar la implementación de buenas prácticas y su posterior inserción en el ámbito social en correspondencia con las particularidades distintivas de las universidades y los contextos sociales.

**1.1. Principios en que se sustenta el sistema de indicadores de Responsabilidad Social Universitaria**

El sistema de indicadores de RSU se sustenta en los principios del proceso pedagógico que se definen como: “las tesis fundamentales de la teoría psicopedagógica, sobre la dirección del proceso pedagógico, que devienen normas y procedimientos de acción que determinan la fundamentación pedagógica esencial en el proceso de educación de la personalidad” (Addine, González y Recarey, 2002, p.85).

En correspondencia con lo planteado, se asumen los siguientes principios para la implementación del sistema de indicadores de RSU:

1. *Principio de la vinculación de la educación con la vida, el medio social y el trabajo, en el proceso de educación de la personalidad*. Este implica que el sistema de indicadores debe permitir la implementación y evaluación de la labor educativa orientada a la formación de profesionales, ciudadanos y personas, a partir del nexo indisoluble entre la formación de profesionales integrales y las demandas sociales al proceso de formación.
2. *Principio de la unidad de lo instructivo, lo educativo y lo desarrollador, en el proceso de la educación de la personalidad*. Su esencia radica en la capacidad de integrar conocimientos, habilidades, capacidades para la trasformación social y el crecimiento personal, constituyendo una guía metodológica para diseñar, implementar y evaluar acciones educativas a nivel de institución y carrera.
3. *Principio del carácter colectivo e individual de la educación y el respeto a la personalidad del educando*. La implementación de este principio en el contexto de la responsabilidad Social Universitaria, significa que la proyección de objetivos, criterios y acciones que proyecte la institución universitaria en el ámbito de los indicadores que se proponen debe poseer un fundamento ético, axiológico, humanista.
4. *Principio de la unidad entre la actividad, la comunicación y la personalidad:*su contenido esencial radica en la implementación de un sistema de indicadores con un carácter contextualizado en las diferentes escenarios del proceso de formación, con una comunicación que se sustente en el respeto al criterio de los demás, la empatía y la participación social responsable.

Los principios declarados deben confluir en la concepción del sistema de indicadores de RSE para la labor educativa Su implementación requiere que los profesores y directivos se caractericen por alto compromiso social con la formación de profesionales integrales, asuman de modo consciente y responsable su doble rol como facilitador del proceso docente y conductor de la labor educativa.

**I.2 Propuesta de un sistema de indicadores de Responsabilidad Social Universitaria**

La labor educativa es un proceso complejo que exige nuevas miradas al proceso de formación de profesionales en el ámbito de la responsabilidad social universitaria, desde el prisma de la formación integral de los profesionales que se aporta a la sociedad. De esta manera, es un proceso que exige para su desarrollo la propuesta de un sistema de indicadores que faciliten su implementación y evaluación, delimitando las dimensiones del proceso con sus respectivos indicadores.

Con este propósito asumimos los planteamientos de (González y Ojalvo, 2014) al apuntar que:

El concepto de Responsabilidad Social Universitaria (RSU), es complejo y abarcador, ya que contiene todas las funciones y participantes de la institución educacional del tercer nivel. F. Vallaeys (2009) distingue cuatro ámbitos de la RSU, que a su vez generan impactos de la universidad en la sociedad: el ámbito organizacional, el educativo, el del conocimiento y el social. (p.11)

De esta manera, la RSU se convierte en eje articulador para evaluar la calidad en las instituciones de educación superior, teniendo en cuenta su expresión en los procesos sustantivos de la universidad y en el resultado de su gestión

A partir de estos criterios, es preciso señalar que la evaluación de la responsabilidad social de las universidades, forma parte de la gestión de la calidad. Por lo tanto, los momentos en que se determine su aplicación no pueden obviar el propio desarrollo de los procesos evaluativos realizados en pos de mejorar la calidad (Álvarez, 2012).

De acuerdo a lo planteado se asume como dimensiones del proceso objeto de estudio, las dimensiones de Responsabilidad Social Universitaria (organizacional, del conocimiento y social) propuestas por Ojalvo y González, 2014 y se incluye la dimensión formación de profesores y estudiantes, como dimensiones donde se operacionaliza la labor educativa.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Dimensiones** | **Indicadores** | **Variables e indicadores de evaluación de la calidad**  |
| **I.Organizacional** | I.1 Clima educativo en la organización que involucre a toda la comunidad universitaria.I.2.Participación activa de toda la comunidad universitaria en la implementación de la Estrategia Maestra Principal para el desarrollo de la labor educativa y política e ideológica. 1.3. Implementación de acciones educativas desde lo curricular, extensionista y sociopolítico.1.4. Implementación de acciones educativas que respondan al contexto social, institucional y al estudiante en particular.1.5. Respeto a la individualidad, la comunicación asertiva y el aprecio a la diversidad.1.6. Participación activa de profesores y estudiantes en el diseño, implementación y evaluación de la estrategia educativa.1.7. Cumplimiento de las reglas de urbanidad y cortesía en las actitudes y comportamientos de toda la comunidad universitaria.1.8. Vestuario acorde a las directrices de la institución, el lugar de estudio y trabajo y la actividad a realizar.1.9. Existencia de normas de convivencia éticas.1.10. Implementación de acciones de comunicación con los estudiantes, a nivel de universidad, carrera y año.  | **Variable 1**. Contexto institucional.-Sistema de gestión.- Misión y diseño estratégico. - Sistema de apoyo institucional y bienestar al estudiante.**Variable 2.** Gestión de los recursos humanos.Cultura organizacional:Ejemplaridad, ética, preparación integral, influencia en la formación.**Variable 3.** Formación profesional de pregrado.-Estrategia educativa en correspondencia con el modelo del profesional.-Gestión para la formación del profesional en los diferentes escenarios. |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Dimensiones** | **Indicadores** | **Variables e indicadores de evaluación de la calidad**  |
| **III. Del conocimiento** | III.1.Formación de conocimientos y habilidades para el ejercicio de la profesión en armonía con la formación de cualidades de la personalidad.III.2.Implementación de métodos educativos con carácter de sistema en las actividades curriculares y extracurriculares.III.3.Implementación de acciones para el desarrollo de habilidades y aprendizajes básicos para el desarrollo local.III.4.Nivel de efectividad de la educación desde la instrucción.III.5.Presencia de investigaciones en relación con las necesidades económicas y socioculturales de los municipios y la provincia.III.6. Implementación de acciones para la difusión de la cultura de la profesión. | **Variable 4: Interacción social.**Materiales impresos o digitalizados: textos y guía, y guía de profesor, revistas científicas, etcMedios audiovisuales e informáticos: software educativo, videos, multimedia, laboratorios virtuales, etc.Materiales elaborados por el claustro, incluido en soporte electrónico y acceso de los estudiantes a los mismos**Variable 5**: Infraestructura y atención a los recursos.Definición de necesidades y atención a prioridades. |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Dimensiones** | **Indicadores** | **Variables e indicadores de evaluación de la calidad**  |
| **II. Formación de profesores y estudiantes**. | II.1. Nivel de correspondencia entre las acciones educativas y las necesidades de los estudiantes.II.2. Grado de eficacia en el empleo de métodos educativos, medios y formas.II.3.Implementación de acciones para atender el proyecto de vida del estudiante en armonía con el proyecto de vida familiar y social.II.4. Eficacia del trabajo educativo en la satisfacción de necesidades personales, profesionales y sociales.II.5.Diseño e implementación de acciones orientadas a potenciar un aprendizaje social responsable del desarrollo local en relación con su formación profesional.II.6.Participación activa creadora e independiente del estudiante en su proceso de formación.II.7.Diseño e implementación de diversas modalidades de superación para atender las necesidades de los profesores en materia de labor educativa.II.8.Existencia de espacios de orientación para realizar para el diagnóstico psicopedagógico y la implementación de acciones educativas individuales y colectivas.II.9. Nivel de efectividad del trabajo educativo en el cumplimiento sistemático de los deberes estudiantiles.II.10.Nivel de satisfacción de profesores y estudiantes con la labor educativa que ofrecen y reciben. | **Variable 2.** Gestión de los recursos humanos.-Atención a las necesidades de profesores y tutores.-Calidad del profesorado.**Variable 3** Formación del profesional.-Calidad del estudiantado: formación de valores, habilidades sociales, cualidades de la personalidad. **Variable 5:** Infraestructura y atención a los recursos.Dirección y funcionamiento de los colectivos pedagógicos.Sistema de trabajo metodológico en correspondencia con el dominio del modo de actuación profesional.Integración entre la actividad científica y el postgrado y su impacto sobre la formación. |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Dimensiones** | **Indicadores** | **Variables e indicadores de evaluación de la calidad**  |
| **IV. Social** | IV.1.Participación social efectiva de profesores, estudiantes y comunidad universitaria en tareas del desarrollo local.IV:2. Estrategia de seguimiento y atención al componente laboral e investigativo que se realiza en empresas, instituciones, comunidades.IV.3. Mayor preparación de los estudiantes y graduados con valores, habilidades y competencias relevantes para el desarrollo local.IV.4. Resultados que revelan el cumplimiento de la institución universitaria con el desarrollo local.IV.5. Resultados que revelan el impacto de la educación superior en el desarrollo económico y social a nivel local. | **Variable 1: Contexto institucional.**Apertura al entorno. Cooperación e integración con las personas, grupos, organizaciones y empresas.Vínculo de profesores y estudiantes a la solución de problemas del territorio**Variable 4.** Interacción social.Asesoría a las estrategias de desarrollo local del territorio.Respuestas a las demandas de los recursos humanos que garanticen dichas estrategias.Identificación y abordaje multidisciplinario e intersectorial de las necesidades del desarrollo local.Identificación, desarrollo y evaluación de proyectos comunitarios integrados a la estrategia de desarrollo local y en comunidades priorizadas de cada territorio**Variable 6**: impacto social. |

**1.3. Implementación de los indicadores de responsabilidad social en la práctica pedagógica**

Los Indicadores de Responsabilidad Social Universitaria para la labor educativa no constituyen una propuesta para ser aplicada mecánicamente. Su implementación requiere de ser atemperada a las particularidades de cada institución educativa, las transformaciones que se operan en la sociedad cubana y que tienen su expresión en la educación superior y la labor de cada colectivo pedagógico para lograr mayor eficacia en el proceso formativo.

La propuesta del sistema de indicadores de Responsabilidad Social Universitaria para la labor educativa se ha introducido con buenos resultados en la práctica pedagógica del Centro Universitario Municipal de Consolación del Sur, a partir de las siguientes acciones:

**Dimensión organizacional:**

* La incorporación de la propuesta del sistema de indicadores de RSU a los proceso de evaluación del CUM, ha permitido disponer de procedimientos más precisos para valoración de su cumplimiento.
* Rediseño de la estrategia para la labor educativa, con la participación social efectiva de profesores y estudiantes, lo que ha permitido el desarrollo de acciones educativas individuales y grupales en correspondencia con las necesidades de los estudiantes, las particularidades del modelo de formación del Contador y las particularidades de la modalidad semipresencial.
* Implementación del sistema de indicadores en la proyección estratégica del CUM.
* Se cumplen en un 95% la proyección de acciones de comunicación con los estudiantes de los directivos de la carrera y el CUM, constituyendo un importante espacio de análisis de las dificultades que constituyen regularidades y retroalimentación para el rediseño de acciones educativas en el marco de la carrera.
* Inclusión de los indicadores propuestos en la estrategia innovadora integrada del CUM.

**Dimensión del conocimiento:**

* Se potencia el rol de los estudiantes como protagonistas de los proceso de evaluación.
* Se implementan acciones de superación profesional para satisfacer las demandas de profesionales en relación con el desarrollo local.
* Desarrollo de habilidades para trabajar con los indicadores y la propuesta de planes de mejora continúa.
* Preparación de los estudiantes para operar con los indicadores de RSU, desde su rol de evaluadores del proceso.

**Dimensión de formación:**

* Desarrollo de acciones científico metodológicas orientadas a la capacitación del claustro para la implementación del la propuesta en los procesos de autoevaluación.
* Capacitación del claustro de profesores a fin de elevar la cultura emprendedora y de innovación.
* Trabajo en la mejora continua de los procesos sustantivos, lo cual ha impactado en los resultados del proceso de formación del profesional.

**Dimensión social:**

* Los indicadores propuestos constituye un instrumento que brinda posibilidades para la gestión del mejoramiento continuo de la labor educativa y su impacto social.
* Se realizó la evaluación del impacto del graduado universitario en el entorno local, en periodo correspondiente (2007- 2012) y se trabaja en la evaluación del periodo (2012- 2018).
* Se logran resultados en el trabajo en proyectos, a partir de la integración de la universidad con diversos actores sociales.
* Autoevaluación de los objetivos y las ARC, teniendo en cuenta la relación entre los indicadores de RSU propuestos y las variables para la evaluación de la calidad.
* Se actualiza la estrategia de desarrollo local con la participación activa de la Universidad y se proyectan acciones para su tratamiento, desde la formación de pregrado.

**Conclusiones**

-La evaluación del impacto de la labor educativa con la implementación de los indicadores de responsabilidad social universitaria constituye un proceso continuo orientado al perfeccionamiento de esta labor, a partir de su repercusión en la vida institucional, el contexto social y el desempeño de los egresados en el ámbito local.

-El sistema de indicadores propuestos para evaluar la calidad de la labor educativa en las universidades municipales, se convierte instrumento metodológico para contribuir a fomentar la visión de la evaluación como oportunidad para el aprendizaje y el desarrollo,

desde la participación activa de profesores directivos y estudiantes.

- La articulación de los indicadores de RSU y las variables e indicadores del sistema de evaluación de la calidad se convierte favorece desde la perspectiva organizacional, el proceso de autoevaluación por los equipos de trabajo del CUM y el diseño de implementación de planes de mejora para trazar estrategias y minimizar las debilidades

 como propósito esencial del colectivo docente.

**Referencias Bibliografíca.**

Addine, F, González, B y Recarey, S. (2002). *Principios para la dirección del proceso pedagógico*, La Habana: Editorial Félix Varela.

Albán, M.G. (2016).La responsabilidad social universitaria como componente para elevar la calidad educativa. *Revista Congreso Universidad*. Vol. 5 No. 2. Disponible en: ttp://www.congresouniversidad.cu/revista/index.php/congresouniversidad/index.

Álvarez, J. (2012). Los procesos de acreditación, génesis del incremento de los niveles de calidad de la formación del profesional. Ponencia presentada en el Congreso Internacional de Educación Superior, "Universidad 2014". Ciudad de la Habana.

Domínguez, L. (2014), “Sobre el trabajo educativo y la formación de valores morales y sociales en la Universidad de la Habana*”. Series* *Antropológicas*, I (68), 108-118.

|  |
| --- |
| Dópico, I. (2015). La evaluación y acreditación en la educación superior cubana: su responsabilidad social. Revista Congreso Universidad, Vol. IV, No. 2. Disponible en: http://www.congresouniversidad.cu/revista/index.php/congresouniversidad/index |

Laurencio, A., y Farfán, P. (2016), La innovación educativa en el ámbito de la responsabilidad social universitaria, *Revista Cubana de Educación Superior*, 1(2), 16- 34.

Martín, A. (2016). Proceso de evaluación institucional de la calidad en las universidades dominicanas, en armonía con las tecnologías de la información y las comunicaciones. Revista Cubana de Educación Superior, Vol.2, p.42.58.

 Ministerio de Educación Superior (2016). Posibilidades de realización simultánea de los procesos de evaluación institucional, acreditación de maestrías, acreditación de doctorados y acreditación de carreras. Junta Nacional de Acreditación.

Ojalvo, V. y González, B. (2014): La Responsabilidad Social Universitaria para formar mejores profesionales, curso pre evento, Congreso Internacional Universidad 2014, Ministerio de Educación Superior, 11 -15 de febrero.

Valleys, F. (2009): ¿Qué es la Responsabilidad Social Universitaria?, Pontificia Universidad católica del Perú, < http://www.iadb.org/etica >, Fecha de consulta (21/2/2014).