

Calidad en la gestión de los proyectos socio integradores del programa nacional de formación en agroalimentación

Quality in the management of the socio integrator projects of the national agrofinance training program

Italo Polanco

grupodeinvestigaciongik@fundacionkoinonia.com.ve

Universidad Politécnica Territorial de Falcón Alonso Gamero, Falcón.
Venezuela

Ramón Graterol

dariograterol@gmail.com

Universidad Politécnica Territorial de Falcón “Alonso Gamero”, Falcón.
Venezuela

Recibido: 1 de febrero de 2019
Aprobado: 10 de marzo de 2019

RESUMEN

La investigación fue realizada en el Programa Nacional de Formación (PNF) en Agroalimentación, perteneciente a la Universidad Politécnica Territorial de Falcón “Alonso Gamero”, con sede en Coro, estado Falcón. La misma tuvo como objetivo evaluar la calidad en la gestión de los proyectos socio integradores (PSI). El estudio consistió en una investigación de tipo descriptiva, apoyado en una investigación de campo. La población estuvo conformada por 22 individuos, docentes adscritos al PNF en Agroalimentación, para la muestra se seleccionó de la población 22 individuos por ser estos los docentes que se desempeñan directamente con los proyectos socio integradores como docentes guías y/o asesores. La información fue recabada mediante un análisis FODA, revisión documental y la aplicación de un instrumento. Los resultados obtenidos mostraron la existencia de una serie de limitantes que afectan de forma directa el desarrollo exitoso de los PSI en las comunidades, es necesario destacar que la falta de información post – PSI. La revisión de data de PSI en las comunidades entre 2011-2016, demostró que menos de 10% de los PSI se les dio continuidad en la misma comunidad, y el número de proyectos se redujeron a un 30% a lo largo de ese periodo de tiempo.

Descriptores: Nutrición animal, Zoología, Ecología animal, Conservación de la fauna y flora silvestres. Conservación de la fauna y flora silvestres

ABSTRACT

The research was carried out in the National Training Program (PNF) in Agroalimentación, belonging to the Regional Polytechnic University of Falcón "Alonso Gamero", based in Coro, Falcón state. The objective was to evaluate the quality in the management of the integrating projects (PSI). The study consisted of descriptive research, supported by field research. The population was formed by 22 individuals, teachers attached to the PNF in Agroalimentación, for the sample 22 individuals were selected from the population because they are the teachers who work directly with the social integrator projects as teachers guides and / or advisers. The information was collected through a SWOT analysis, document review and the application of an instrument. The obtained results showed the existence of a series of limitations that directly affect the successful development of PSI in the communities, it is necessary to emphasize that the lack of post - PSI information. The review of PSI data in communities between 2011-2016 showed that less than 10% of PSIs were given continuity in the same community, and the number of projects was reduced to 30% over that period. weather.

Descriptors: Animal nutrition, Zoology, Animal ecology, Wildlife conservation.

INTRODUCCIÓN

La gestión de la calidad es un mecanismo que garantiza la eficiencia y eficacia dentro de cualquier tipo de organización, esta se define como el conjunto de normas interrelacionadas de una organización por los cuales se administra de forma ordenada la calidad de la misma, en la búsqueda de la mejora continua. En palabras de Massiah (2013) Las instituciones educativas no quedan exentas de esta situación

Hoy en día, son más las instituciones de educación universitaria que buscan el mejoramiento continuo de sus procesos a través de la implementación de un sistema de gestión de calidad, el cual permite direccionar a la Institución y establecer sus objetivos con bases sólidas y con miras a lograr la mejora de sus procesos sustantivos, como lo son: docencia, investigación y extensión, más recientemente, la vinculación comunitaria, con el fin de lograr procesos de transformación mediante la ejecución de proyectos que conlleven a una acción integradora de la universidad con su entorno social.

Las universidades como organizaciones sociales deben influir en el contexto a través de

sus acciones, generando beneficios directos o valor agregado al entorno. El radio de acción de éstas es muy amplio, y deben impactar directamente desde el punto de vista social, económico, político, ambiental y hasta cultural en los espacios geográficos territoriales donde se establecen, sin embargo, hasta ahora ha sido muy poco el impacto social que éstas han logrado en su entorno comunitario, al punto que están siendo sometidas en la actualidad a críticas y cuestionamientos, debido a su poca participación en el desarrollo social del país, como consecuencia de una visión del currículo como instrumento estático, poca relevancia de la investigación universitaria y ausencia en la resolución de los problemas en las comunidades.

No obstante, se han hecho intentos para solventar esa problemática, uno de ellos ha sido la promulgación de la Ley de Servicio Comunitario (2005) la cual tiene como finalidad lograr que los estudiantes participen directamente en procesos de intervención social, sin embargo, Chacín y Briceño (2008) señalan que “existe un distanciamiento entre el “es”, de esa Ley, y lo que realmente están haciendo las instituciones universitarias”. Hasta ahora las leyes, normas y/o reglamentos promulgados no han sido complementados con modelos de gestión de calidad, por lo que la acción integradora de la universidad hacia la comunidad se ha implementado solo para dar cumplimiento a lo establecido como requisito, sin propiciar un verdadero impacto social que conlleve a la satisfacción de la comunidad en la acción emprendida por la universidad.

Para el año 2009, surgió la necesidad de implementar un nuevo modelo de universidad, por lo que surge la Misión Alma Mater como una nueva estrategia para cambiar el esquema de la universidad tradicional hacia un nuevo modelo participativo con amplio arraigo en las comunidades, mediante decreto número 6.650, publicado por la Vicepresidencia de la República Bolivariana de Venezuela en la Gaceta Oficial número 39.148. Este decreto contempló en su artículo número 3, entre otros aspectos, lo siguiente: La creación de universidades experimentales, teniendo como génesis académica y administrativa institutos y colegios universitarios oficiales, la participación protagónica de las comunidades y la creación de universidades territoriales.

Son precisamente en las Universidades Politécnicas Territoriales (UPT), donde se da origen a los Programas Nacionales de Formación (PNF), teniendo como una de sus características fundamentales, la vinculación con las comunidades y el ejercicio profesional a lo largo de todo el trayecto formativo, esta característica vendría a cumplir con la tan anhelada responsabilidad social hacia la comunidad, que tanto se atribuye a la universidad.

El enfoque de la integración del nuevo modelo de universidad con la comunidad a través de los PNF, ha sido implementado mediante la ejecución de los llamados proyectos socio integradores, orientados a resolver problemáticas sociales en la comunidad con la participación activa de la universidad, comunidad e instituciones públicas. Sin embargo se sigue adoleciendo de modelos de gestión de calidad que permitan direccionar proyectos sociales en función de las necesidades de las comunidades, apegándose solo a normativas generales para el funcionamiento e implementación de proyectos sociales en las comunidades (proyectos socio integradores y socio tecnológicos).

Entre las Universidades Politécnicas Territoriales creadas a nivel nacional se encuentra la UPT “Alonso Gamero”, con su ámbito territorial de influencia en todo el estado Falcón, y actualmente administra un total de ocho (08) Programas Nacionales de Formación, de los cuales el PNF de Agroalimentación (objeto de estudio en el presente trabajo), constituye uno de los de mayor relevancia, tomando en consideración el gran número de políticas nacionales orientadas hacia la seguridad y soberanía agroalimentaria que se impulsa en el país, y además tomando en cuenta la gran vocación agrícola del estado Falcón, sus potencialidades y recursos en materia agroalimentaria.

Este PNF, iniciado en el año 2011, se ha convertido en uno de los puntales para el desarrollo de proyectos socio integradores en las comunidades, y que podría generar el impacto social y económico esperado, sin embargo se carece de los recursos estratégicos que permitan a través de una gestión de calidad, la puesta en práctica de proyectos con estándares de calidad que se traduzcan en la satisfacción de las

necesidades de las comunidades y de una mejor formación de los estudiantes en el campo profesional como Técnicos Superiores y/o Ingenieros en Agroalimentación.

Es por ello que surge la idea de la presente investigación, orientada hacia la calidad en la gestión de los proyectos socio integradores ejecutados por el PNF en Agroalimentación de la UPT “Alonso Gamero” en diferentes comunidades del estado, de cuyo análisis, problemas y aportes de datos se establecerá un modelo de gestión para la ejecución con criterio de calidad de los proyectos socio integradores, logrando con ello una verdadera sinergia entre comunidad y universidad.

Objetivos de la Investigación

Objetivo General

Evaluar la calidad en la gestión de los proyectos socio integradores desarrollados por el Programa Nacional de Formación Agroalimentación de la Universidad Politécnica Territorial de Falcón “Alonso Gamero”.

Objetivos Específicos

Diagnosticar la situación actual del Programa Nacional de Formación en Agroalimentación para la implementación del proyecto socio integrador y dar respuestas efectivas a las necesidades de las comunidades.

Analizar los procesos de gestión que actualmente lleva a cabo el Programa Nacional de Formación en Agroalimentación en la implementación del proyecto socio integrador en las comunidades.

MARCO METODOLÓGICO

En este caso la información recabada fue obtenida de los diferentes sujetos que actúan directamente en la gestión del PNF en Agroalimentación, ya sea como docente guía del proyecto formativo de donde se originan los diferentes proyectos socio integradores, como asesores de los estudiantes que participan en dichos proyectos, y como docentes de diferentes unidades curriculares que aportan conocimientos básicos para el desarrollo de los proyectos.

La investigación se enfocó en un diseño de tipo no experimental, se trata de estudios

donde no se hace variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables. En el estudio planteado los fenómenos o hechos que se investigan y que puedan incidir sobre la adecuada implementación de los proyectos socio integradores, obedecen a condiciones propias del PNF en Agroalimentación de la UPTAG, y que involucran situaciones académicas y de gestión propias de una institución de educación universitaria.

La población objeto de estudio para la presente investigación estuvo integrada por el conjunto de veintidós (22) docentes adscritos al PNF en Agroalimentación de la UPTAG, los cuales dictan las unidades curriculares pertenecientes al pensum de la carrera de ingeniería en agroalimentación en sus diferentes trayectos (cuatro trayectos con duración de un año cada uno), desempeñándose además como profesores guías y/o asesores de proyectos de la unidad curricular proyecto formativo de la cual se originan los proyectos socio integradores en las comunidades. la muestra estuvo integrada por el universo total de la población,

Para la recolección de datos, se emplearon tres herramientas en función de los objetivos planteados. En el diagnóstico de la situación actual se utilizó una matriz FODA, construida a partir de la opinión de los veintidós (22) individuos que integran la muestra, cada uno de estos individuos determinó cuales son las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas que presenta actualmente el desarrollo de los proyectos socio integradores del PNF en Agroalimentación. A los veintidós (22) participantes se les solicitó priorizar en por importancia cada una de las situaciones en los cuatro ítems de la matriz (fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas). Otra técnica que permitió recabar información se basó en recopilación de información documental, mediante la revisión de la data existente de los proyectos socio integradores (52 proyectos en total), realizados en los lapsos I – 2011 al I – 2016, correspondientes a los Trayectos académicos I, II, III y IV; de igual forma se revisó la guía de normas y procedimientos aplicada por la Unidad Institucional de Gestión de proyectos, para identificar los procesos llevados a cabo por esta unidad.

EXPOSICIÓN TEÓRICA

Ahora bien, la gestión de calidad no ha estado presente en el desarrollo de los proyectos socio integradores desarrollados en diferentes comunidades del estado Falcón. La interacción entre la trilogía Universidad – Comunidad – Estado, en el caso del PNF en agroalimentación de la UPTAG, no ha sido lo eficiente ni eficaz que se requiere para lograr la implementación de los proyectos en las comunidades que tengan el impacto requerido y contribuyan a la satisfacción de necesidades específicas en el ámbito agroalimentario (fundamento de la calidad), y que además sea un complemento importante en la formación académica de los estudiantes, no existe un enfoque al cliente (la comunidad y el estudiante). Todo esto debido a que no ha existido la gestión apropiada, que permita la interacción necesaria entre estos tres componentes, para la coordinación de acciones enmarcado dentro de un modelo de gestión para proyectos en las comunidades, bajo principios de calidad.

La ausencia de un modelo de gestión de calidad apropiado en el PNF en agroalimentación de la UPTAG para direccionar sus proyectos socio integradores desarrollados en las comunidades, no permite una verdadera correspondencia entre los procesos académicos de formación estudiantil, ni la adecuada planificación y ejecución de los proyectos, es decir, no son enfocados tomando en consideración la planeación de la calidad, el control de la calidad, y lo que más grave aún no se contemplan principios de mejora continua, pues no se lleva a cabo el seguimiento y control de los proyectos a través del diseño de indicadores para tal fin. En cinco años de implementación de los proyectos socio integradores, no se han evaluado los resultados ni limitaciones confrontadas, por lo que se hace difícil proponer los correctivos para la mejora.

A pesar de la importancia que reviste el sector agroalimentario para toda la población, la implementación de los proyectos socio integradores en las comunidades no ha generado el impacto esperado; estos no han sido gestionados bajo principios de calidad, por lo que en su mayoría las comunidades no han alcanzado la satisfacción exigida. Los proyectos se han orientado más a cumplir un requisito académico para los

estudiantes que participan en cada proyecto (aprobación de proyecto formativo como unidad curricular), que la propia necesidad agroalimentaria de los habitantes de la comunidad.

Entre los problemas importantes relacionados con la gestión está el hecho de que la implementación de los proyectos requiere de una cantidad de recursos económicos, materiales y humanos que permitan la ejecución de los mismos, y estos no queden en simples propuestas como han quedado en la gran mayoría de los casos. La UPTAG, como institución educativa no dispone de mecanismos de financiamiento para los proyectos, y por otro lado no ha gestionado convenios interinstitucionales con organismos relacionados con el agro que puedan servir de apoyo a los proyectos.

Otro aspecto que impacta de manera negativa es el hecho de que los proyectos no obedecen a una iniciativa de la comunidad en función de sus recursos, potencialidades y necesidades, sino que se enmarca dentro de un programa académico de las unidades curriculares de Proyecto Formativo I, II, III y IV, correspondientes a cuatro trayectos de un año de duración cada uno con propósitos y alcances preestablecidos, es decir que el proyecto limita su planificación a los objetivos establecidos en dichos programas académicos, por lo que, el principio fundamental de la gestión de calidad como lo es la planificación se ve afectado.

Este último aspecto es un factor altamente limitante, pues se le ofrece a la comunidad un proyecto cercado por límites, ya que, como se mencionó anteriormente se orientan más a lo académico que al verdadero desarrollo comunitario; esta razón hace que las comunidades no tengan el sentido de pertenencia ni pertinencia hacia esos proyectos, no dándole el apoyo necesario ni teniendo el compromiso que se requiere, por parte de ellos hacia los estudiantes promotores de los proyectos.

Desde el punto de vista académico también existen aspectos que deben ser mejorados mediante una gestión de calidad, los lineamientos curriculares que rigen el funcionamiento del PNF, señala que todas las unidades curriculares deben contribuir con el proyecto socio integrador, es decir que el estudiante se debe nutrir del conocimiento de diferentes unidades curriculares para poder implementar

eficientemente el proyecto, sin embargo, existe un desfase entre unidades curriculares que se dictan en trayectos más avanzados al trayecto que corresponde al desarrollo del proyecto y que el estudiante requiere para aplicación práctica. También en este sentido se hace poco énfasis en las líneas de investigación, tanto en las que se enmarca el proyecto, como a las que pertenecen los docentes.

En relación a este último aspecto no se contempla un modelo de gestión que permita obtener y mejorar la información necesaria (bases de datos) para la asignación de los proyectos a los docentes guías (responsables de la unidad curricular proyecto formativo), ni de los docentes asesores (responsables de asesorar a los estudiantes en la ejecución del proyecto socio integrador).

Esta serie de situaciones han puesto trabas al desarrollo eficiente de los proyectos socio integradores en las comunidades por lo que se debe implementar un mecanismo estratégico de gestión que permita la ejecución de los proyectos bajo criterios de calidad, lográndose con ello satisfacer los requerimientos sociales de la comunidad, así como las necesidades académicas de formación de los estudiantes en el ejercicio del proyecto.

RESULTADOS Y ANÁLISIS

El diagnóstico fue obtenido a través de una matriz FODA en la cual se reflejan los factores internos y externos que inciden de forma positiva y/o negativa en la gestión e implementación de los PSI en el sector agroalimentario en diferentes comunidades del estado Falcón. La información fue aportada por la totalidad de la plantilla profesoral (22 docentes) que se desempeñan como docentes en diferentes unidades curriculares, docentes guías y docentes asesores en el acompañamiento de los estudiantes promotores de los diferentes PSI. El resultado de esta matriz se presenta en el cuadro 2.

Cuadro 2

Matriz FODA para el diagnóstico de la situación actual del PNF en Agroalimentación

Fortalezas	Oportunidades
1. El PNF en agroalimentación cuenta con el personal docente y técnico altamente calificado. 2. Se cuenta con infraestructura de apoyo para el desarrollo de PSI (laboratorios, infraestructura agrícola, maquinaria e implementos agrícolas). 3. Existe la coordinación departamental de proyecto formativo, dependiente de la unidad institucional de gestión de proyecto (UIGP). 4. El estudiante complementa su formación mediante una práctica vivencial del sector agroalimentario permanente desde el inicio de la carrera. 5. Aplicación práctica de los conocimientos adquiridos (Vinculación de conocimientos teóricos con la praxis profesional). 6. Más del 50% de los estudiantes que participan en los PSI provienen de zonas con vocación agrícola. 7. Existencia en la estructura organizacional de la UIGP de la figura de enlaces territoriales para facilitar el acceso a cada comunidad. 8. Premios para estímulo al estudiante para los PSI más sobresalientes.	1. Implementación de Políticas de Estado orientadas al sector agropecuario. 2. Programas nacionales de financiamiento a las comunidades, donde pueden ser insertados los PSI. 3. Instituciones públicas del sector agrícola pueden servir de apoyo a los PSI. 4. Existen comunidades rurales en parroquias cercanas que por sus características y vocación agrícola hacen factible la implementación de los PSI en el área agroalimentaria. 5. Crisis de abastecimiento de productos agrícolas, genera la necesidad de auto generación de bienes agrícolas de consumo. 6. La producción agroalimentaria en las comunidades para autoabastecimiento de las familias se hace cada vez mayor. 7. Posibilidad de generar conocimientos pertinentes y vinculados socialmente. 8. Comunidades organizadas dispuestas para aceptar la entrada de la academia (Comunidades dispuestas a participar).
Debilidades	Amenazas
1. Escaso aporte financiero para el desarrollo de los PSI. 2. Baja matrícula estudiantil. 3. Carencia de un reglamento en la	1. Alta dependencia de insumos agrícolas. 2. Limitantes en las comunidades urbanas (agua, espacio, insumos)

- UIGP.
- | | |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none">4. Alto costo de insumos agrícolas necesarios para el desarrollo de los PSI5. Poca experiencia de la institución en el servicio comunitario.6. Desfase entre las exigencias de conocimiento y destreza del PSI en cada trayecto y el conocimiento impartido por las unidades curriculares, por lo cual los estudiantes no alcanzan las competencias necesarias para afrontar los proyectos con éxito.7. El entorno del PNF corresponde al área urbana de la ciudad de Coro, donde existe poca vocación por el desarrollo de la agricultura urbana (poco apoyo comunitario para desarrollar y apropiarse de los PSI).8. No existen convenios inter institucionales con organismos relacionados con el sector agropecuario que sirvan de apoyo para el desarrollo de los PSI.9. No se han evaluado los resultados de los PSI en agroalimentación, por lo que continúan existiendo fallas en su implementación.10. No se aplican criterios de mejoras continuas. | <ul style="list-style-type: none">para el desarrollo de los PSI en agroalimentación.3. Deserción de estudiantes.4. Proyectos no finalizados, ocasiona pérdida de credibilidad universitaria, en las comunidades.5. Cambio de proyectos a otra comunidad por problemas logísticos.6. La deserción de estudiantes y la baja matrícula puede afectar el desarrollo futuro del PNF en Agroalimentación, limitando cada vez más su presencia en las comunidades. |
|---|---|
-
- Deserción de los estudiantes.

La información obtenida evidencia la existencia de una serie de limitantes que afectan de forma directa el desarrollo exitoso de los PSI en las comunidades, es necesario destacar que la falta de información post – PSI; es decir, el impacto del proyecto en la comunidad una vez culminada la intervención estudiantil no ha sido evaluado, lo cual no ha permitido conocer si el proyecto resulta sustentable o no para la comunidad, al punto de ameritar su continuidad.

La totalidad de los docentes que emitieron su opinión coincidieron en manifestar como principal debilidad para el desarrollo de los PSI, el aspecto financiero, este es un factor que limita de forma directa el normal desempeño de los estudiantes, pues se requiere gastos de logística para el traslado a la comunidad, (transporte, adquisición de algunos insumos, alimentación, entre lo más importante), por el hecho de que los PSI en agroalimentación implica trabajar con plantas y animales, que pueden ser afectados por diferentes factores del medio, se requiere de una mayor presencia de los estudiantes lo que implica un mayor gasto sobre todo cuando se trata de comunidades ubicadas en otros municipios o en áreas alejadas de la ciudad de Coro.

Cuadro 3. Matriz de estrategias en base al análisis FODA

	FORTALEZAS	DEBILIDADES
	Estrategias F – O	Estrategias D – O
OPORTUNIDADES	• Insertar los PSI en los programas de desarrollo del sector agropecuario planificados para su ejecución en las comunidades, como parte de las políticas de estado dirigidas a este sector.	• Jornadas anuales de evaluación institucional de Proyectos. • Convenios interinstitucionales con organizaciones públicas del sector agrícola. • Creación del reglamento definitivo de la UIGP.
	Estrategias F – A	Estrategias D – A
AMENAZAS	• Coordinar a través de la (UIGP), PSI interdisciplinarios (abordar la problemática en conjunto con diferentes PNF) para garantizar un mayor alcance, y así satisfacer múltiples necesidades de la comunidad, y lograr un mayor interés, participación y aprovechamiento de recursos.	• Programas de promoción, en las instituciones de educación media para captar estudiantes. • Implementación de talleres de formación para la producción de bioinsumos, para disminuir la dependencia de productos comerciales.

Se plantean como estrategias, la inserción de los PSI en los programas de desarrollo agropecuario que actualmente promueve el estado venezolano en las comunidades, con la finalidad de establecer mecanismos de cooperación y colaboración para fortalecer los PSI y dar respuestas efectivas a las necesidades de las comunidades.

Para contrarrestar las debilidades se propone evaluar a través de jornadas anuales, con lo cual se detectan fallas que deberán ser corregidas, así mismo es importante que la UPTAG realice alianzas estratégicas con organizaciones agrícolas del sector público, así como comunitarias que sirvan de apoyo a los PSI. Es imprescindible la creación del reglamento institucional de la UIGP, que permita dictar las pautas sobre la gestión de los PSI. Se debe establecer un eficiente enlace con otros PNF de la UPTAG, para el apoyo de los PSI del PNF en Agroalimentación, con ello se garantiza la inter y multidisciplinariedad que se establece en los lineamientos para lograr dar respuesta afectiva a las múltiples necesidades de las comunidades.

Otro aspecto de gran importancia analizado por medio del diagnóstico, consistió en la revisión de la data de PSI realizados entre 2011 y 2016, en diferentes comunidades, lo cual arrojó los siguientes resultados a partir de los datos analizados indicó una reducción del número de proyectos y comunidades atendidas a medida que los estudiantes avanzaban al trayecto siguiente. Reduciéndose en un 36% el número de proyectos ejecutados y en un 66% el número de comunidades atendidas para el año 2016. Otro aspecto significativo, es la continuidad de los proyectos en la misma comunidad; solo 7 proyectos mantuvieron continuidad en la misma comunidad, es decir el 28%, esto es un indicativo de que más del 70% de los proyectos no fueron sustentables para las comunidades. Un aspecto importante que corrobora lo expresado en el análisis FODA sobre la deserción y baja matrícula estudiantil, es la reducción del número de estudiantes entre los años 2011 y 2016 en un 76%.

REFERENCIAS

1. Chacín, Migdy y Briceño, Magally (2008). Currículo, Investigación y Proyectos Comunitarios en las Universidades Venezolanas. Revista Docencia Universitaria. Vol. IX. N° 1, Año 2008. pp. 55 – 72. SADPRO·UCV Universidad Central de Venezuela.
2. Ley orgánica de Servicio Comunitario del Estudiante Universitario (2004). Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela Número N° 38.272.
3. Massiah Matute, J. (2013). Modelo de sistema de gestión de la calidad para instituciones de educación universitaria" ,Revista electrónica: Contribuciones a la Economía, marzo 2013, Documento en línea. Disponible en: www.eumed.net/ce/2013/sistema-gestion-calidad-universidades.html
4. Misión Alma Mater (2009). Gaceta oficial de la República Bolivariana de Venezuela Número 39.148 AÑO CXXXVI Mes VI. Caracas, viernes 27 de marzo de 2009.

©2019 por los autores. Este artículo es de acceso abierto y distribuido según los términos y condiciones de la licencia Creative Commons Atribución-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional (CC BY-NC-SA 4.0) (<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>).