



ISSN: 2448 - 6574

La satisfacción del servicio social en los estudiantes de séptimo y octavo semestre la Facultad de Ciencias de la Educación de la UATx

Nancy Mora Flores

nancymora96@hotmail.com

Graciela Otero Rosario

goteror23@gmail.com

Daniel Muñoz Muñoz

hacemuu9@gmail.com

Universidad Autónoma de Tlaxcala, Facultad de Ciencias de la Educación

Área Temática: evaluación del aprendizaje y desempeño escolar.

Resumen

En el presente trabajo se muestran los resultados de una investigación realizada en la Facultad de Ciencias de la Educación (FCE) perteneciente a la Universidad Autónoma de Tlaxcala (UATx). Está basada en dos vertientes el primero es el servicio social que es un requisito para la titulación en la institución y el segundo es la satisfacción que tienen los jóvenes estudiantes al finalizar el mismo; por otro lado se presentan referentes teóricos que fundamentan la investigación, tales como los antecedentes, concepto y el servicio social en la UATx, los jóvenes y su nivel psicosocial, las factores que determinan la tomas de decisiones de los jóvenes y sus intereses actuales y por último el mercado laboral y las exigencias del mismo. La investigación realizada fue por con enfoque cualitativo, en el que se utilizó el método de estudio de caso y como instrumento la



ISSN: 2448 - 6574

entrevista, que fue realizada a 14 estudiantes de la FCE, elegidos mediante las muestras con casos-tipo, donde los participantes fueron elegidos por su experiencia al realizar su servicio social y los datos que podían contribuir a la investigación. Por último los datos fueron variados, debido a que cada experiencia es distinta y única a la anterior, sin embargo en cuanto al grado de satisfacción de los estudiantes, está en un promedio de 9, debido a que fueron tratados con cortesía y las actividades no fueron de estrés para ellos.

Palabras clave: Competencias profesionales, satisfacción profesional, servicio social.

Planteamiento del problema

La educación es un proceso sistemático que tiene como fin lograr la superación intelectual, social y personal de las personas, por lo tanto en la actualidad se habla de un enfoque por competencias que integran cada uno de los factores que contribuyen en el crecimiento de los estudiantes. En México los niveles educativos intentan formar estudiantes de calidad y comprometidos con la sociedad, bajo esta premisa las universidades buscan transmitir en sus estudiantes una visión holística de la educación, en la que no solo intervienen los factores internos de las instituciones, sino que también los factores externos como el contexto, la cultura, la familia, entre otros, y por lo tanto deben retribuir a dicha sociedad con la realización del servicio social.

Por otra parte el servicio social no solo es para los estudiantes universitarios sino para que aporten a la sociedad la oportunidad de continuar con los estudios, también es factor clave para que pongan en práctica los conocimientos que han obtenido a lo largo de su estancia en la universidad, además de perfilarse en un campo de acción. Lo que nos lleva a situarnos en la problemática de la investigación, los estudiantes de la Facultad de Ciencias de la Educación, en su mayoría no toman en cuenta la oportunidad que les brinda el servicio social, que al perfilarse en un campo específico les proporciona una visión del campo laboral y una experiencia profesional.



ISSN: 2448 - 6574

Justificación

Por lo que es necesario definir qué es el servicio social, y este es una actividad temporal y obligatoria que permite que el estudiante, tome conciencia de la problemática nacional en particular con los sectores más desfavorecidos del país, pone en práctica los conocimientos adquiridos en el aula, consolida su formación académica y adquiere nuevos conocimientos y habilidades profesionales (UNAM, 2018). El objetivo general es analizar la satisfacción de los estudiantes de séptimo y octavo semestre de la Facultad de Ciencias de la Educación al terminar su servicio social en el periodo primavera 2018.

Además de definir los objetivos específicos que son: identificar los grados de satisfacción de los estudiantes de séptimo y octavo semestre de la Facultad de Ciencias de la Educación al terminar su servicio social en el periodo primavera 2018 y determinar los factores que provocan satisfacción en los estudiantes de séptimo y octavo semestre de la Facultad de Ciencias de la Educación al terminar su servicio social en el periodo primavera 2018. Por ello es necesario preguntarse ¿Cuál es la satisfacción de los estudiantes de séptimo y octavo semestre de la Facultad de Ciencias de la Educación al terminar su servicio social en el periodo primavera 2018?

Por lo que es de gran importancia abordar este tema debido a que el servicio social abre grandes oportunidades de crecimiento académico para los estudiantes universitarios, además de que los inserta en la realidad laboral. También se toma en cuenta la satisfacción que les promueve esta actividad y cuáles son las consecuencias a futuro. Al conocer los factores que orillan a los jóvenes a tomar la decisión de donde hacer su servicio social, se pueden obtener especulaciones de que no están siendo orientados en la toma de esta decisión tan importante, sin embargo en este punto es donde la investigación toma sentido, esto es porque las razones que tienen los estudiantes pueden ser diversas y se hace necesario conocerlas y por último los grados de satisfacción que les trae esta decisión.



ISSN: 2448 - 6574

Fundamento teórico

En primer lugar es necesario definir qué es el servicio social y para ello la ANUIES (2006) lo define como el conjunto de actividades teórico-prácticas de carácter temporal y obligatorio que contribuye a la formación integral del estudiante y que le permiten, aplicar sus conocimientos, destrezas y aptitudes, comprender la función social de su perfil académico, realizando actividades educativas, de investigación, de asistencia, de difusión, productivas, de desarrollo tecnológico, económico y social en beneficio de la sociedad”, por otra parte la UNESCO (2010, citado en ANIES, 2006) considera que “el servicio social universitario son las actividades realizadas por los estudiantes en beneficio de la comunidad, que al mismo tiempo constituyen parte de su formación profesional y cívica”.

Al comparar estas tres definiciones consideramos que el servicio social encierra tres aspectos como los conocimientos que se aprenden dentro de la institución, así mismo estos conocimientos nos ayudaran a llevar lo práctico, que se realizaran en las dependencias o instituciones que prestemos el servicio y el gusto o satisfacción del poder contribuir a la sociedad.

Por otra parte se encuentran los antecedentes de esta actividad que nos ayudan a entender su importancia y su evolución hasta el día de hoy, se encuentra dividido en 5 etapas: México prehispánico, periodo colonial, Porfiriato, José Vasconcelos, y época actual que tiene como principal fundamento la reforma del artículo 5° constitucional, en 1942, se incorpora el actual texto y en 1945 se publica la Ley de Profesiones para el Distrito Federal que reglamenta dicha reforma constitucional y establece la prestación del servicio social por todos los estudiantes (Celia, 2012).

A partir de la consolidación del servicio social como un requisito obligatorio para la titulación, se crean modalidades y reglamentos que rigen esta actividad, entre las modalidades se encuentra el servicio social comunitario, con respecto a los reglamentos el principal de esta investigación por el contexto en el que se desarrolla es el reglamento del servicio social de la UATx (Aquiahuatl Denicia, 2015) en el que se establecen las normas, derechos, duración y acreditación del servicio social, al que le anteceden para su formulación documentos tales como el artículo 3° constitucional y la ley federal de profesiones.



ISSN: 2448 - 6574

El siguiente punto es la satisfacción una de las variables más importantes de esta investigación, por lo que primeramente se define este concepto como la acción y efecto de satisfacer o satisfacerse. Este verbo refiere a pagar lo que se debe, saciar un apetito, sosegar las pasiones del ánimo, cumplir con ciertas exigencias, premiar un mérito o deshacer un agravio (Denove & Power, 2006).

Es importante señalar que este concepto y lo referente a este tema se hace desde un enfoque administrativo, sustentado en la teoría de sistemas, que se fundamenta en una búsqueda sistemática de una ley que explique el orden del universo; y al contrario de otras, trata de extender su búsqueda a encontrar un orden de órdenes, una ley de leyes. Es por esta razón que se le denomina teoría general de sistemas y las características que se le han asignado son: interrelación e interdependencia de objetos, atributos y eventos, holismo, búsqueda de metas, entradas y salidas, proceso de transformación, entropía, regulación, jerarquía, diferenciación y equifinalidad (Valdés, 1999).

Se retoma esta teoría principalmente por los objetos o pasos que tiene este referente teórico, que son insumos, proceso, producto y la retroalimentación; aquí es donde tiene cabida nuestra investigación en la "retroalimentación" ya que esta sirve para determinar "el grado de satisfacción" que tiene el cliente con el producto que obtuvo, en este caso el producto es la experiencia de los estudiantes al terminar su servicio social y la retroalimentación es que tan satisfechos ellos están con lo que hicieron.

Adicional a lo anterior se encuentran los grados de satisfacción en el que un gráfico de control está conformado por una línea central, que suele medir un promedio, dos límites de control, uno por encima y otro por debajo de la línea central, y una serie de valores característicos registrados en el gráfico que representa el estado del proceso. Si todos los valores se encuentran dentro de los límites de control, y no se presenta ninguna situación atípica que muestre una variación no aleatoria, se dice que el proceso está bajo control; en caso contrario se dice que el proceso está fuera de control (Millones Zagal, 2010).

Es decir, en el referente teórico se muestra como se mide la satisfacción y que escalas se utiliza, sin embargo para entender los grados de satisfacción hacen falta las variables que se utilizaran y estas son: las expectativas, el nivel deseado, el nivel adecuado y el lugar donde estas; de esta manera se puede entender cómo funciona la teoría, por ejemplo: en cuanto al



ISSN: 2448 - 6574

servicio social se tienen las expectativas de que podrás poner en prácticas las competencias que has adquirido en tu formación académica, el nivel deseado serían las actividades que consideras que vas a realizar y que estas sean acordes a tu perfil profesional, el nivel adecuado es algunas actividades que pueden o no ayudar en tu formación profesional y el lugar donde te encuentras es lo que tienes como resultado al finalizar el servicio social y ese es el grado de satisfacción.

Otro rasgo de la teoría que se tiene que señalar es que la satisfacción depende de la etapa en la que el sujeto de investigación se encuentra y para ello se menciona lo siguiente: la palabra joven se emplea para definir a algo o alguien que presenta pocos años de existencia, por lo que se dice que son jóvenes. Esta palabra proviene del vocablo latino “juventus”, y hace referencia a la edad ubicada entre la niñez y la adultez. Por lo tanto, un ser joven es aquel que se encuentra entre la etapa de la infancia y la etapa adulta, es decir, entre los 10 y 24 años (Papalia, Wendkos Olds , & Duskin Feldman, 2009).

En cuanto al nivel psicosocial de los jóvenes es el desarrollo cognitivo es entendido como la transición hacia formas de pensamiento cada vez más complejas que culminan con el logro del pensamiento formal. Desde este posicionamiento, las operaciones mentales constituyen la esencia del pensamiento y la inteligencia del individuo. Precisamente, el hecho de que esas transformaciones mentales se integren en sistemas o agrupamientos con propiedades estructurales bien definidas es lo que confiere identidad al denominado período de las operaciones concretas. Son ejemplos de operaciones: la clasificación, la seriación de objetos atendiendo a cierto criterio, la correspondencia entre los elementos de dos conjuntos, etc., (Delgado Ejido , 2009).

Referente a esto se tomó en consideración los intereses actuales de los jóvenes y se encontró lo siguiente: Los intereses del adolescente no tenían rumbo fijo y pueden reflejar cambios bruscos en poco tiempo. Cuando no van con la realidad, se proyectan casi siempre por medio de ensueños, ilusiones y anhelos. Es absolutamente necesario que los padres y maestros conozcan y comprendan las inquietudes del adolescente y así de este modo orientarlos y sientan que tienen un apoyo para poder realizar sus aspiraciones que los inquietan. (Silva Cruz, 2005).



ISSN: 2448 - 6574

Además se hace preciso mencionar los factores que determinan la toma de decisiones de los jóvenes; algunas influencias sobre el desarrollo se originan principalmente con la herencia, los rasgos innatos o características heredadas de los padres biológicos. Otras influencias provienen principalmente del ambiente interno y externo, el mundo fuera del niño que comienza cuando está en el vientre y el aprendizaje que proviene de la experiencia — incluyendo la socialización, la inducción del niño al sistema de valores de la cultura (Delgado Ejido , 2009).

En cuanto a la formación por competencias, el nuevo modelo educativo a desarrollar, requiere ser organizado e implementado con base en el concepto de Competencias, entendiéndolo como la combinación de destrezas, conocimientos, aptitudes y actitudes, y a la inclusión de la disposición para aprender además del saber cómo, posibilitándose que el educando pueda generar un capital cultural o desarrollo personal, un capital social que incluye la participación ciudadana, y un capital humano o capacidad para ser productivo (García , 2011).

Contexto

La investigación se desarrolló en el estado de Tlaxcala, donde mayor parte de la economía del estado se basa en la agricultura, la industria ligera y el turismo. La educación superior es proporcionada por las instituciones públicas y privadas, la más importante es la Universidad Autónoma de Tlaxcala (UATx), que también ofrece la más amplia gama de programas de estudio distribuidas en los diferentes campus alrededor del estado, como los de Apizaco, Huamantla, Zacatelco y Chiautempan, así como las Unidades Académicas Multidisciplinarias de Calpulalpan y San Pablo del Monte.

Diseño metodológico

La investigación se realizó bajo un enfoque cualitativo, y por medio del método “estudio de caso” utilizando como instrumento la “entrevista”, esto considerando las actividades y tiempos de los entrevistados. La población que se toma en cuenta son los estudiantes de séptimo y octavo semestre de la FCE que son alrededor de 100 estudiantes considerando que son 5 grupos, 2 de séptimo semestre y 3 de octavo. La muestra fue “casos-tipo”, donde los



ISSN: 2448 - 6574

participantes fueron elegidos por su experiencia al realizar su servicio social y los datos que podían contribuir a la investigación.

Resultados

El servicio social en la UATx: Marco normativo del S.S, Duración y Acreditación

El servicio social para la Universidad Autónoma de Tlaxcala nos menciona capítulos donde nos articulista cada una de las funciones y obligaciones del prestador del Servicio Social (UATx 2015). Comprende de 5 capítulos en los que se describen una serie de reglas que se deben de cumplir para la acreditación del S.S., la duración con la que se debe de cumplir, los derechos de los prestadores y las obligaciones del mismo (Aquihuatl Denicia, 2015).

Las horas que se deben cumplir en el servicio social es de 480hrs que se de cumplir en un tiempo de 6 meses (Ent3m8, pág. 7)

... realice mi servicio social dentro de la facultad en el área de prácticas profesionales, la profesora es una persona muy accesible y me entendía perfectamente bien con ella ya que cuando me asignaba trabajo siempre cumplía en tiempo y forma, me gusto trabajar en esa área ya que me sentía cómoda en el lugar (Ent6m8, pág. 17).

Mi lugar de trabajo en el servicio social fue en el área de titulación de la Licenciatura de Comunicación e Innovación Educativa, estuve con una Mtra., solamente venia dos días a la semana (martes y jueves), en un horario de 9 a 12 para posteriormente quedarme aquí para las clases. (Ent12m7°, pág. 39)

Fue el llenado de los formatos, que fue de repente llenarlos y llenarlos, y luego te equivocabas y otra vez llenarlos, fue una lata el hecho de llenarlos, pero creo que también fue cuestión de nosotros, no solo del maestro, también me acuerdo mucho que al último se hace un foro (Ent11m8°, pág. 32)

Por lo que se refiere al servicio social en la UATx, este se rige por medio de un reglamento interno en el que señala que los aspectos generales del servicio social, tales como el concepto, de que documentos se apoya para su creación , y las normas que debemos de seguir para la acreditación del S.S., de los derechos que los estudiantes tienen al prestar su S.S., y las sanciones que existen en caso del incumplimiento del reglamento, sin embargo los testimonios poco hablan acerca del reglamento, lo que más recuerdan son los procesos



ISSN: 2448 - 6574

administrativos que tienen que seguir, el lugar donde realizan su servicio social y los trámites que se tienen que hacer; en otras palabras recuerdan el proceso burocrático que tuvieron que realizar que también es parte del servicio social.

Grados de satisfacción

Un gráfico de control está conformado por una línea central, que suele medir un promedio, dos límites de control, uno por encima y otro por debajo de la línea central, y una serie de valores característicos registrados en el gráfico que representa el estado del proceso. Si todos los valores se encuentran dentro de los límites de control, y no se presenta ninguna situación atípica que muestre una variación no aleatoria, se dice que el proceso está bajo control; en caso contrario se dice que el proceso está fuera de control (Millones Zagal, 2010).

Me proporciono el número 8 porque tuve complicaciones con tareas que les dejaba las docentes, entonces tenía que hacerlas en la noche (Ent3m8, pág. 9)

La satisfacción de servicio social es buena regular o malo, yo me quedaría con un término intermedio porque no fue tan bueno (Ent5m8, pág. 15)

Lo calificaría con un 9 ya que al inicio no sabía cómo trabajar, pero después de que la docente me enseñaba como realizar las cosas fui aprendiendo y eso me ayudo aprender más cosas y nuevos conocimientos (Ent6m8, pág. 18)

Cabe señalar que la idea de satisfacción está dada por la teoría de sistemas que procede de 3 pasos para su cumplimiento, los insumos, el proceso de transformación, el producto y la retroalimentación, que es aquí donde ingresa el concepto de “Satisfacción” enviando de regreso una respuesta de que tanto te gusto o disgusto el producto que recibiste, en este caso el servicio social

Diez por la experiencia, es totalmente grata la experiencia créeme, yo veía que muchos se los liberaban y todo eso, pues yo digo al último no te ayudo en nada, no conociste a nadie y son cuestiones (...), tengo ya conocimiento más amplio de todo lo que es una escuela, cómo funciona, para qué funciona, por medio de que métodos (...) reforcé el liderazgo, reforzó el trabajo colaborativo, que ese nos cuenta mucho, el trabajo en equipo, la gestión, la organización que también es muy importante y el conocimiento de planes y programas de estudio. (Ent11m8°, pág. 37)



ISSN: 2448 - 6574

Me doy un nueve, porque en algunas cuestiones, no fue por el posgrado, pero si yo llegue a tener pues fallas, en la entrega de trabajos o en los tiempos, también en algunas ocasiones los horarios no se empalmaban, porque trabajaba en la tarde, y pues yo vengo en la tarde y no era posible, lo hacía por la mañana, a veces venía o a veces era en casa el trabajo que realizaba, entonces si había un conflicto, pero si me doy un nueve (Ent10m7°, pág. 31)

Yo le doy un 8 a cómo me sentí al realizar mi servicio, porque si aprendí, si me gusto el hecho de estar aquí, pero siento que me hubiera podido desempeñar mejor en otra parte, porque aquí fue más administrativo y lo que he vengo aprendiendo no lo pude aplicar de tal forma y probablemente fue la parte que no me gusto del servicio, pero en general me siento bien con el servicio (Ent12m7°, pág. 39)

En relación con los grados de satisfacción, estos según la teoría se ponen en una escala estimativa donde hay 3 factores la línea central (estado adecuado), el límite de control superior (satisfacción alta) y límite de control inferior (insatisfacción), por su parte los entrevistados dan testimonio de lo mencionado en la teoría, al ponerle un número de qué tan satisfechos están del servicio social. Como ya se mencionó en el indicar anterior la satisfacción depende de las expectativas que los estudiantes tenían de las actividades, carga de trabajo, cansancio, entre otros factores que les traería esta actividad, por lo tanto los grados van a depender de estos factores, sin embargo podemos observar que el grado oscila entre el 8 y el 10, por lo tanto están por encima del nivel adecuado, pudiendo deducir que existieron molestias al realizar su servicio social, pero en general los aspectos positivos predominaron. Cabe mencionar que en estos resultados también intervienen los intereses de los jóvenes y los factores que determinan la toma de decisiones en ellos.

La formación por competencias

El nuevo modelo educativo a desarrollar, requiere ser organizado e implementado con base en el concepto de Competencias, entendiéndolo como la combinación de destrezas, conocimientos, aptitudes y actitudes, y a la inclusión de la disposición para aprender además del saber cómo, posibilitándose que el educando pueda generar un capital cultural o desarrollo



ISSN: 2448 - 6574

personal, un capital social que incluye la participación ciudadana, y un capital humano o capacidad para ser productivo (García , 2011).

Las competencias profesionales son aquellas problemáticas que tú puedes resolver o colaborar aplicando tus conocimientos habilidades para que puedas desenvolverte en el campo laboral, una competencia que recuerdo es diseño y aplicación de recursos didácticos, la recuerdo mucho porque en el servicio tenía que orientar el cuándo de los árboles del agua, y la aplicación variaba conforme a la edad, cada grado de estudios lo orientas diferente (Ent4m8, pág. 11)

Las competencias profesionales son poder poner en practica nuestras habilidades y todo lo que venimos aprendiendo durante estos semestres ponerlos en práctica en el ambiente laboral, obviamente de una buena manera y no fallar (Ent12m7°, pág. 37)

Otro punto son las competencias que debe de tener una persona para realizar un trabajo, por ello es que los testimonios reiteran que es de gran importancia tener claramente definidas las competencias pertenecientes a la licenciatura debido a que estas son las que te distinguen como un profesional en la educación. Además de mencionar que las competencias es la conjunción de conocimientos, habilidades y actitudes que una persona tiene en cierta área

Conclusión

El concepto del servicio social dice que son el conjunto de actividades de carácter temporal y obligatorio que un estudiante debe realizar en favor a la sociedad, empleando sus competencias aprendidas en su formación académica. Es por esta razón que la prestación del servicio social es una de las actividades más importantes que desarrolla un estudiante universitario, debido a que le permite acercarse a la realidad social de su comunidad y país, además de abrirle camino en el mercado laboral. Hay que mencionar, además otro concepto clave “la satisfacción”, esta se ve considera como el nivel de estado de ánimo que tiene una persona con respecto al servicio o producto que recibió. Por lo que se refiere a los resultados de la investigación muestran lo siguiente: el trato que les dieron sus jefes inmediatos dentro de la institución, las pocas actividades que realizaron y los horarios, como menciona una participante: *me entendía perfectamente bien con ella ya que cuando me asignaba trabajo siempre cumplía en tiempo y forma, me gusto trabajar en esa área ya que me sentía cómoda en*



ISSN: 2448 - 6574

el lugar, el concepto clave es la “comodidad”, que es lo que les lleva a otorgarle un grado alto de satisfacción, este oscila entre el 8 y el 10 (un promedio general de 9), teniendo en cuenta que el número 10 es una satisfacción total. El hecho de que los estudiantes se queden en la universidad tiene como consecuencia que los estudiantes al egresar de la licenciatura no tengan referentes de una experiencia laboral y por lo tanto no conozcan sus fortalezas ni como desempeñarse en el campo, tal como señala el siguiente testimonio: “yo le doy un 8 a cómo me sentí al realizar mi servicio, porque si aprendí, si me gusto el hecho de estar aquí, pero siento que me hubiera podido desempeñar mejor en otra parte, porque aquí fue más administrativo y lo que he venido aprendiendo no lo pude aplicar de tal forma”, ahora quedaría la siguiente pregunta para los entrevistados al egresar, ¿esa satisfacción que sintieron al terminar su servicio social, sigue igual?

Referencias

Aquihuatl Denicia, F. (2015). Reglamento del servicio social universitario . *Colección Documentos Universitarios*, 13.

Delgado Ejido , B. (2009). *PSICOLOGÍA DEL DESARROLLO. Volumen 2: Desde la infancia a la vejez*. Impreso en España: Editorial. McGRAW-HILUINTERAMERICANA DE ESPAÑA, S. A. U.

ANUIES. (2006). LINEAMIENTOS PARA LA PRESTACION DEL SERVICIO. *ANUIES* , 8.

Cardoso, C. (s/f). *MERCADO LABORAL Y FORMACION POR COMPETENCIAS*. Obtenido de http://www.bdigital.unal.edu.co/2148/1/MERCADO_LABORAL_Y_FORMACION_POR_COMPETENCIAS.pdf

Celia, R. L. (2012). El entorno histórico en el que se dio el Servicio Social. *simposio*, 3.

Denove, C., & Power, J. (2006). *Satisfacción*. Editorial. Portfolio.

Debates en Evaluación y Currículum/Congreso Internacional de Educación: Evaluación 2018 /Año 4, No. 4/ Septiembre de 2018 a Agosto de 2019.



ISSN: 2448 - 6574

García , J. (septiembre de 2011). *MODELO EDUCATIVO BASADO EN COMPETENCIAS:*

IMPORTANCIA Y NECESIDAD. Obtenido de

<http://www.redalyc.org/pdf/447/44722178014.pdf>

Millones Zagal, P. (2010). *Medición y control del Nivel de satisfacción de los Clientes en un Supermercado* . Universidad de Piura .

Papalia, D., Wendkos Olds , S., & Duskin Feldman, R. (2009). *Psicología del desarrollo. De la infancia a la adolescencia* . México : McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.

Silva Cruz, J. (2005). *INTERESES DEL ADOLESCENTE*. Centro Psicológico ANIMUS.

UNAM. (21 de febrero de 2018). *Servicio Social Universitario* . Obtenido de <http://www.dgosever.unam.mx/portaldgose/servicio-social/htmls/ss-universitario/ssu-definicion.html>

Valdés, L. A. (octubre de 1999). *El enfoque de análisis de sistemas y la administración para la calidad*. Obtenido de <http://www.ejournal.unam.mx/rca/195/RCA19505.pdf>