

# **El programa de aval ciudadano: una aproximación universitaria hacia la formación ciudadana y comunitaria**

Citizen guarantee: a university approach to the citizenship and community Education

**Remigio Cabral Dorado<sup>1</sup>**

**Francisco Javier Delgado Cepeda<sup>2</sup>**

## **Resumen**

El presente ensayo describe y discute una experiencia de los alumnos de la carrera de Ingeniería Empresarial en un programa social de la Secretaría de Salud, denominado *Aval Ciudadano* donde la universidad a través del trabajo realizado por los alumnos, informa al Hospital General la calidad del servicio percibida por el paciente en dicho nosocomio. En la actividad académica se refuerza el conocimiento del estudiante en temas de Calidad a la par de conocer más de cerca el nivel de vida en su comunidad y las posibilidades de satisfacer las necesidades de los pacientes. Dicho cambio pretende tener impactos futuros en la comunidad y en los alumnos.

**Palabras clave:** ciudadanía, calidad, Educación Superior

## **Abstract**

Current essay depicts and discuss on an civic and educative experience for the Management Engineering's students immersed in a social program from the

---

<sup>1</sup> Universidad de Quintana Roo, Unidad Playa del Carmen. Email: [remigio@uqroo.edu.mx](mailto:remigio@uqroo.edu.mx)

<sup>2</sup> Tecnológico de Monterrey, Campus Estado de México. Email: [fdelgado@itesm.mx](mailto:fdelgado@itesm.mx)

Minister of Health referred as *Civic Guarantee*, where university, through the students, develops an improvement in the service quality by reporting to the General Hospital the patient perception in such facility; in this academic activity, the knowledge in the course is reinforced, particularly the quality topics, together to the contact with the community and the possibility to improve the quality of life in it. Such incursion is intended to develop the future social responsibility in Higher Education students.

**Key words:** civility, quality, Higher Education

## 1. Introducción

En los tiempos modernos la formación de la ciudadanía como parte de la educación hace referencia a una educación relativamente perdida en los antiguos programas de estudios básicos mediante los cursos de Civismo. Por otro lado, la creciente complejidad de la sociedad no ha fomentado una preocupación de la persona por el entorno social en el que vive, como ocurrió durante mediados del siglo XX. Salazar (2003) señala entonces que deben incluirse en los programas de educación superior espacios para la formación ética y socio-política de los futuros profesionales, en particular porque se ve en ellos a individuos suficientemente completos que pueden aportar desde sus conocimientos, soluciones eficaces a las problemáticas de la sociedad contemporánea.

La Universidad es un espacio donde los estudiantes aprenden no sólo a desenvolverse en la vida profesional o en el ámbito de la investigación, sino en donde otro tipo de fortalezas para la vida deben ser adquiridas de manera emblemática y definitiva. Martínez (2006) ha señalado en relación al aprendizaje de competencias ciudadanas la importancia de enseñar a los estudiantes, independientemente de su orientación universitaria, sobre su capacidad para alterar e influir en el mundo y en la sociedad. Así, la participación en las actividades sociales de la comunidad como un laboratorio para experimentar dicho potencial debiera fomentarse en esta etapa de formación e inclusive antes, de

manera que cada universitario pueda constatar cómo sus habilidades y conocimientos son capaces de modificar y mejorar el mundo.

El presente ensayo hace una reflexión sobre una experiencia de los alumnos de la carrera de Ingeniería Empresarial (IEM) de la Universidad de Quintana Roo (UQRoo), estableciendo el impacto en los estudiantes al participar en un programa social de la Secretaría de Salud, conocido como *Aval Ciudadano* (Secretaría de Salud, 2016). La segunda sección hace un recuento breve de cómo se establecieron y evolucionaron las actividades de intervención social en la universidad, brindando una perspectiva a largo plazo sobre la responsabilidad social de los estudiantes, así como de experiencias alcanzadas por parte de los alumnos y alumnas en este tipo de programas. La tercera sección describe concretamente las actividades de los estudiantes en el programa. La cuarta sección presenta la reflexión y posibilidad del impacto de la presente experiencia para la sociedad, así como de estudios futuros. La última sección establece las conclusiones desde el punto de vista de los autores.

## **2. Actividades de intervención social y el programa *Aval Ciudadano***

Sin importar la razón por la que un joven se aproxime a la realidad social de su entorno a través de una actividad donde se pretenda mejorarla, ello normalmente termina formándolo en cuanto a la comprensión de la relación entre su conocimiento y su impacto sobre la calidad de vida en su comunidad, así como en la distinción de que esta mejora, en un ciclo posterior, le beneficia a él (De la Calle, 2010, p. 5). Esta aproximación suele ser alcanzada mediante la participación eficaz y dirigida en el servicio social o cuando ocurre dentro de un curso con la dirección hacia un fin comunitario. El impacto y permanencia sobre la importancia a lo largo de la vida en relación a esta experiencia universitaria, parece mostrar buenos resultados según un seguimiento hecho por Astin, Sax y Ávalos (1999), en el que se muestra que la participación de los alumnos en dichas experiencias universitarias mejora sustancialmente su trabajo académico y aumenta el sentido de responsabilidad cívica. Por su parte Goikoetxea y Pascual (2002) mencionan que es un área de oportunidad para la institución educativa y sus profesores el

buscar formas de organizar y conducir la instrucción en el aula para educar personas capaces de cooperar y de establecer buenas relaciones humanas.

La actividad de *Aval Ciudadano* desde el punto de vista de la universidad, es una actividad inicialmente académica en la que se busca potenciar el trabajo docente (González, 2014), dado que a los alumnos y alumnas de IEM se les introduce de forma guiada en la adquisición de las competencias profesionales necesarias para realizar recomendaciones de mejora o diseñar procesos en futuras áreas de productos o servicios (Torres, 2001), al compartir experiencias y sistematizar las etapas de diagnóstico, planeación, ejecución, evaluación y replanteamiento en el proceso de enseñanza. Ésta resulta una actividad participativa por medio de la cual se generan espacios entre estudiantes, docentes y administrativos del sector salud, ayudando a contribuir en el desarrollo de la comunidad. Por su parte, la actividad promueve entre los alumnos y alumnas una cultura de compromiso social y ciudadano, lo cual los lleva a incrementar su responsabilidad e involucramiento en las iniciativas de la misma sociedad como los llamados proyectos de asistencia social a la población (Torres, 2001), donde se requiere el conocimiento en Gestión para que dichos proyectos generen los resultados inicialmente planteados.

En septiembre del 2011 se acordó entre la Universidad de Quintana Roo, Unidad Académica Playa del Carmen (UAPC) y el Hospital General de la misma ciudad, que la universidad se constituya como un enlace entre el Hospital y el paciente, teniendo la universidad la responsabilidad de informar al Hospital sobre la calidad percibida en la atención, con el fin de contribuir a la mejora de la confianza del paciente sobre el servicio recibido y generar compromisos que propicien una participación más amplia de la ciudadanía, fortaleciendo institucionalmente la figura de *Aval Ciudadano* (Secretaría de salud, 2016). Se estableció entonces que la intervención de los estudiantes a través de un curso será la estructura de operación y método de trabajo del programa para participar en el cumplimiento de la misión de dicho nosocomio. Se esperaba que este programa implicara un cambio hacia la cultura de calidad (Cantú, 2011) a través de la dinámica de la organización, lográndose una mejor asimilación de contenidos

por parte de los participantes. Los cursos seleccionados fueron precisamente el de Cultura de Calidad y el de Sistemas de Calidad para los alumnos de IEM, que se cursa durante el quinto semestre (UQRoo, 2009). En dicha materia se estudian temas como: sistemas de gestión por calidad total, cultura de calidad en la organización, técnicas comunes para el mejoramiento continuo, sistemas de calidad, entre otros, ayudando a cumplir con el objetivo de la materia: ser capaz de aplicar, en el ámbito personal y académico, las herramientas básicas de Calidad para el mejoramiento continuo de las organizaciones con un enfoque centrado en el cliente (UQRoo, 2009).

En la UAPC se crearon las actividades prácticas y teóricas (Guinot y Chiva, 2015), que elaboradas a lo largo de los cursos, motivan al alumno y alumna a alcanzar los objetivos propuestos desde el primer día de clases. Dichas actividades están diseñadas para su realización en equipo y requieren de comunicación, cooperación y coordinación, para que cada estudiante realice los roles asignados y permita finalizar las actividades en los tiempos establecidos.

La realización de las actividades académicas, como la función del aval ciudadano, se ajustan a los temas y materias específicas de los estudiantes por ciclos escolares: el primero es de agosto a diciembre, donde se aplican las encuestas de *Aval Ciudadano* a través de los formatos establecidos (Secretaría de Salud, 2016) y se termina con la entrega de cartas compromiso. Este documento da recomendaciones al centro de salud mencionando acciones concretas que se establecen a lo largo de la materia de Cultura de Calidad, donde los alumnos se introducen a la gestión de procesos en una empresa. Con esta actividad académica se puede descubrir si existe alguna brecha entre lo que se enseña y lo que los estudiantes aprenden (Solar y Díaz, 2009).

Durante el segundo semestre de trabajo, se incrementa la responsabilidad de ser aval ciudadano dado que el alumno, conociendo sus deberes y obligaciones dentro del nosocomio (Ronda, 2011), se involucrará en un área específica en el interior del hospital reforzando con esto los temas del curso anterior. Durante este momento se cursa la materia de Sistemas de Calidad. Cabe mencionar que el objetivo de dicha materia es que el alumnado conozca y sepa implementar un

sistema de gestión por calidad total en una organización real, identificar los principales modelos de excelencia a nivel internacional y la forma en que estos evalúan el desempeño en función de la calidad. El curso enfatiza temas como: Calidad y resultados en empresas, Evaluación de la efectividad de los Sistemas de Calidad, Costos de la No Calidad, entre otros. Es en este momento en que la planeación del curso se encuentra enfocada en cumplir con la aplicación y seguimiento de las encuestas de *Aval Ciudadano*, a la vez que se cubren los temas de forma teórica y práctica. Esto último permite la comunicación directa con personal de algunas áreas del hospital, buscando que el estudiante conozca la planeación de la calidad (Cantú, 2011) en dicha área. Las actividades a realizar en el hospital son:

- Realización de visitas planeadas
- Aplicación de encuestas de *Aval Ciudadano* en formatos oficiales
- Formación de equipos de trabajo por área para la mejora de la calidad
- Definición de problemáticas partiendo de entrevistas con los responsables del área
- Desarrollo de mediciones
- Análisis de problemas
- Determinación de posibles causas de los problemas
- Entrega de informes con relación a la información obtenida del área en el formato de *Aval Ciudadano* (carta compromiso)

La obtención de información se basa en entrevistas con el responsable y el personal de área, las cartas compromiso, datos de los buzones y posibles entrevistas a los pacientes, si así se considera para el trabajo. Todo lo anterior con la finalidad de obtener la mayor información posible para entregar recomendaciones específicas por área, en una exposición ante la junta directiva del hospital al final del curso, buscando por una parte cumplir con la función de aval ciudadano y por otra con los objetivos de la materia, siendo el docente, como lo menciona Solar y Díaz (2009), un observador experto y sistemático acerca de cómo los estudiantes aprenden y exponen sus recomendaciones, que en algunos

momentos son parte de la preocupación social que ellos observan en el nosocomio.

Se debe resaltar que, desde el primer informe de *Aval Ciudadano*, el cual se presentó en 2012, se han realizado mejoras en los procesos tanto en la metodología como en la comunicación, lo cual es parte de la mejora continua (Scherkenbach, 1994) que se sigue para cumplir cada año con los objetivos de las materias y el programa en sí mismo.

En el reporte del 2013 se consideró como trabajo determinar las necesidades de los pacientes y traducirlas al lenguaje del nosocomio. Es por lo que, durante dicho periodo, se trabajó por separado la información de aval ciudadano y la información del buzón de quejas, analizando con ello indicadores que ayudaran a tener independencia en relación al personal de salud para el desarrollo de las actividades de los alumnos (Juárez et al, 2013), buscando mayor autonomía para realizar recomendaciones en la unidad médica y ser independientes de los indicadores establecidos por la dirección. La información mostraría las necesidades de los pacientes a través de los resultados entregados por el uso de las herramientas de calidad como lo menciona Cantú (2011) para finalmente tener conocimiento inicial sobre la cultura de calidad en la organización.

Para el año 2014 se buscó desarrollar productos con características que respondieran en forma óptima a las necesidades del hospital, buscando simplificar el informe (Guinot y Chiva, 2015) y de esta forma que fueran más específicas las recomendaciones realizadas durante el periodo.

En el reporte de *Aval Ciudadano* 2015 se trabajó de forma separada con los equipos de los alumnos para atender la información de cada área con la mayor información posible para reforzar las recomendaciones, buscando la deducción de técnicas comunes para el mejoramiento continuo, pues cada una presenta un área de oportunidad distinta (Cantú, 2011), que no necesariamente se presentaría en otra.

### 3. Participación social de los alumnos universitarios en el hospital

Al momento de entregar las recomendaciones por parte del aval ciudadano, la dirección del hospital inicia la gestión para la atención de la misma. Aunque en ocasiones una gestión puede tardar más del tiempo planeado (González y Fernández, 2000), los resultados no ocurren de forma inmediata. Un caso representativo es la intervención durante 2014 para el área de urgencias, uno de los primeros espacios en que llegan los pacientes para solicitar servicio médico de forma inmediata y atiende cualquier tipo de urgencia médica las veinticuatro horas del día (Reyes, 2012). Dichas actividades de evaluación que iniciaron en otoño de 2013 y se terminaron en primavera de 2014 se basaron en la pregunta: ¿Por qué urgencias es un área con gran cantidad de quejas en el Hospital General? Para dar respuesta a la pregunta se inició con información documental del área, entrevista inicial con el jefe del área, entrevista con el personal y pacientes que requerían el servicio hospitalario en las fechas del estudio. Como lo menciona Martínez (2006), los alumnos y alumnas adquirieron experiencia de la problemática de la sociedad e introduciéndolos en la participación de la comunidad. La mayoría de las quejas se enfocaban al tiempo de espera para ser atendidos, según lo mostraron la información del buzón de quejas, la entrevista realizada a los pacientes durante un periodo establecido y el formato de *Aval Ciudadano* (Léon, 2011), en el que el 65% de las personas encuestadas de un total de 114, no conocían el proceso que se realiza por parte de hospital para la valoración clínica en urgencias. Lo anterior permitió a los estudiantes aproximarse a la realidad social de su entorno como lo menciona De la Calle (2010), para realizar recomendaciones:

- Implementación del diagrama *triage* (Ayuso et al., 2013), de fácil visualización y apreciación para los usuarios, permitiéndoles conocer el tiempo de espera, la selección y clasificación de ellos en función a las necesidades y recursos disponibles en urgencias.
- Colocar el *triage* de tal forma que destaque toda la información visible en urgencias, el cual debe de contener información clara y sencilla del proceso de atención en urgencias.

En el año 2015, se colocó el *triage* en el área de urgencias e implementaron acciones para mejorar el servicio prestado, buscando con lo anterior la disminución de los costos por la no calidad (Cantú, 2011).

Al analizar los resultados en términos de los objetivos iniciales del presente trabajo, se puede mencionar que la gestión realizada como *Aval Ciudadano* en el Hospital General ayuda a mejorar el servicio prestado a los pacientes. Esto principalmente porque se cuenta con el apoyo de la dirección para la realización del levantamiento de encuestas (Cantú, 2011) y la disponibilidad por parte de la misma para gestionar en medida de sus posibilidades las recomendaciones de los alumnos en las áreas visitadas del nosocomio.

El aprendizaje de los estudiantes, al introducirse en la evaluación de la calidad y entregar resultados, tanto por medio de un documento o una exposición, se ha observado en su trabajo coordinado en equipo.

Se debe señalar que aunque a los alumnos y alumnas se les facilita la información, en general son ellos los que plantean directamente sus recomendaciones y conclusiones del trabajo realizado. El trabajo del docente es facilitar el acceso a la información y guiarlos durante la intervención. Al final, el equipo de trabajo decide como recopilar más información, si ellos así lo consideran, ya sea formulando un cuestionario más específico o entrevistas a personas clave, con la finalidad de tener un panorama lo más general del programa de intervención social.

La actividad de *Aval Ciudadano* permite al estudiante comprender la relación de su conocimiento y el impacto de este (Martínez, 2006), al conocer más de cerca la calidad de vida en su comunidad, lo cual es mostrado en las siguientes recomendaciones que realizó en su momento el equipo que trabajó en el área de urgencias:

- Se podría mejorar la información de procesos en urgencias, con opiniones más detallada tanto por parte del personal como del paciente.
- Se recomienda medir la calidad de los servicios de salud para tener evidencia de la toma de decisiones, porque dependiendo del horario, el personal del hospital puede atender con mejor calidad al paciente.

#### 4. Evaluación externa del programa

Se propone que el *Aval Ciudadano* tenga independencia respecto del personal de salud en el desarrollo de sus actividades (Juárez et al, 2013). Esto podría generar mayor autonomía para realizar acciones en la unidad médica, como aquellas realizadas por los alumnos y alumnas en el Hospital General, donde su participación busca la acción social para mejorar la calidad de la atención a la salud, tomando el rol del agente que proporciona las recomendaciones para mejorar la calidad ofrecida al paciente. También Juárez et al (2013), mencionan que el éxito del *Aval Ciudadano* no debe basarse sólo en sus habilidades personales de agencia social y de compromiso individual, sino en la capacidad de coordinar el trabajo de todos los actores involucrados para mejorar los niveles de atención a los usuarios.

Tanto la realización de encuestas como la evaluación periódica en las diferentes áreas del Hospital General son imprescindibles para el perfeccionamiento y ajuste de los planes de calidad (Morales et al., 2009). En los centros de salud existen modelos elaborados a partir de la calidad percibida por los usuarios (Léon, 2011), en los cuales se despliegan las acciones para el desempeño eficiente de la unidad, ya que por tratarse de un centro de salud, la atención médica oportuna y adecuada del paciente es lo que garantiza una mayor fiabilidad en los servicios ofrecidos. Esta situación ayuda en el uso adecuado de los recursos, la formación del personal y la mejora continua de los procesos como reportan en sus recomendaciones los alumnos cuando hablan de la efectividad de los sistemas de calidad. La gestión de la calidad en el hospital requiere el cambio de normas, ideas, patrones y modelos de enfoques para alcanzar las posibilidades de satisfacer las necesidades de los pacientes (González y Fernández, 2000). A dicho cambio se llega con una planeación y paulatina en el tiempo que podría tener impacto en la sociedad y en los estudiantes.

Por su parte, Paneque (2004) menciona que son de utilidad los indicadores en la administración de las clínicas. La intervención de los alumnos genera un cambio en el beneficio para todos aquellos que de una forma u otra están

vinculados con el perfeccionamiento del Sector de la Salud y con los hospitales en particular. Es claro, sin embargo, que para la obtención de indicadores oportunos es imprescindible desarrollar los Sistemas de Información que permitan recoger los datos de forma constante para su elaboración (León, 2011), lo cual ayuda en el monitoreo de la calidad de las fuentes básicas de la información, como las entrevistas realizadas a los pacientes o el personal operativo. Dichos indicadores por demás brindan información cuantitativa que permite detectar los espacios con alta probabilidad de problemas en la atención al paciente. La determinación y evaluación de cada problema y sus causas deben ser objeto de investigación específica, detallada y profunda con un enfoque más cualitativo, como la gestión de calidad que ha sido normalizada con la familia ISO 9000 del año 2000 (González y Fernández, 2000), que regula los aspectos a tener en cuenta en esta actividad. Estas normas constituyen una guía de gran valor para la implantación de los sistemas de gestión de calidad y regulan las condiciones que deben reunir para su certificación. Con esto se logra garantizar la uniformidad y además se le confiere un aval a las organizaciones, una vez certificadas, que se está tornando imprescindible para el reconocimiento del trabajo de las mismas, lo cual se podría realizar en intervenciones futuras.

Orellana y Paravic (2007) mencionan que la incorporación de las evidencias en el trabajo apoya a la formación de grupos de trabajo que busca nuevos conocimientos para ser aplicados en la práctica. Así lo fue en la atención primaria en el área de urgencias, que coincide con la implementación del *triage*, lo que supondría una mejora en la calidad y la eficacia de los servicios mediante una respuesta adecuada ante las necesidades de los pacientes, como lo menciona Ayuso et al. (2013) en su estudio realizado con enfermeras y estudiantes. El *triage* puede aportar buenos resultados en la percepción de los usuarios sobre la oportunidad de atención (Reyes, 2012), reduciendo los tiempos de espera, evitar complicaciones y riesgos en la sala de espera, como lo muestra la intervención de los alumnos durante el periodo analizado y reportado en el presente.

## 5. Conclusiones

La actividad de Aval Ciudadano refuerza el conocimiento del estudiante en temas de calidad dentro de una organización acercándolo a la calidad de vida de su comunidad y las posibilidades de satisfacer las necesidades de los pacientes que llegan al Hospital General. Siguiendo la metodología de las materias de Cultura de Calidad y Sistemas de Calidad, el estudiante aplica sus conocimientos en el ámbito social y académico, aporta propuestas de mejora y establece compromisos con los responsables de la unidad médica en las áreas trabajadas, continúa visitando la unidad de salud para avalar las acciones en favor del trato digno, lo cual le permite conocer algunos avances o retrocesos en los servicios ofrecidos.

Se trabaja con el programa de *Aval Ciudadano* desde el 2011 de forma interrumpida, la universidad apuesta con esta actividad, a la mejora de la sociedad, el aprendizaje de los estudiantes y de su concientización ciudadana como sello distintivo. Como *Aval Ciudadano* se puede participar con autoridades y personal de salud en la toma de decisiones para: a) identificar las necesidades y expectativas en mejoras de calidad para los usuarios y b) proporcionar una participación más amplia de la ciudadanía en la búsqueda de la calidad óptima de los servicios de salud.

El *Aval Ciudadano* mejora la confianza del paciente y la ciudadanía en el Hospital General, ayuda a generar transparencia de la información y resultados en el trato digno emitido por el mismo nosocomio, y da seguimiento a los compromisos hasta lograr su cumplimiento. Debe contar con los recursos indispensables que le faciliten solicitar y recibir información sobre los proyectos de calidad y seguimiento a los pacientes que se desarrollan en todo el Hospital General.

## Referencias bibliográficas

Astin, A., Sax, L. y Ávalos, J. (1999). Long term effects of volunteerism during the Undergraduate years. *The Review of Higher Education*, 22(2), 187-202.

- Ayuso, M., Pérez, N., Simarro, M. y Escobar, F. (2013). Valoración de un proyecto de "triage" de urgencias por enfermería en atención primaria. *Rev. Clín. Med. Fam., 6(3)*, 144-151.
- Cantú, H. (2011). *Desarrollo de una cultura de calidad* (cuarta edición). México: Mc Graw Hill/Interamericana Editores S. A.
- De la Calle, C. (2010). *La formación de la responsabilidad social del universitario: un estudio empírico*. Tesis Doctoral. Madrid: Universidad Complutense.
- Goikoetxea, E. y Pascual, G. (2002). Aprendizaje cooperativo: bases teóricas y hallazgos empíricos que explican su eficacia. *Educación XX1, 5*, 227- 247.
- González, A. G. y Fernández, E. M. (2000). La cultura de la organización en la gestión total de la calidad. *Ensaíos e Ciência: Ciências Biológicas, Agrárias e da Saúde, 4(3)*, 99–114.
- González, F. (2014). Herramientas de la calidad y el trabajo en equipo para disminuir la reprobación escolar. *Conciencia Tecnológica, 48*, 17-24.
- Guinot, J. R. y Chiva, R. G. (2015). El desarrollo de la habilidad cooperativa en la enseñanza universitaria. *International Journal of Conflict Management, 26(1)*, 85-112.
- Juárez, C., Ruiz, J., Nigenda, G. y Herrera, C. (2013). Participación social y calidad en los servicios de salud: la experiencia del aval ciudadano en México. *Rev. Saúde Pública, 47(1)*, 44–51.
- Léon, M. (2011). Modelo de gestión en el sector salud basado en la calidad de servicios. *Revista INGENIERÍA UC, 18(1)*, 80–87.
- Martínez, M. (2006). Formación para la Ciudadanía y Educación Superior. *Revista Iberoamericana de Educación: Educación y Ciudadanía, 42*, 85-102.
- Orellana, A. y Paravic, T. (2007). Enfermería basada en evidencia: Barreras y estrategias para su implementación. *Ciencia y Enfermería, 13(1)*, 17-24.
- Paneque, R. (2004). Indicadores de calidad y eficiencia de los servicios hospitalarios. Una mirada actual. *Revista Cubana de Salud Pública, 30(1)*, 17-36.
- Reyes, A. (2012). *Triaje en la sala de urgencias*. México: Secretaría de Salud de Tamaulipas. Disponible en <http://salud.tamaulipas.gob.mx/wp-content/uploads/2012/03/triagedeurgencias.pdf>

- Ronda, L. (2011). El educador social. Ética y práctica profesional. *Pedagogía Social: Revista Interuniversitaria*, 19, 51-63.
- Salazar, L. (2003). La Construcción de Ciudadanía en Educación Superior. *Docencia Universitaria*, 4(2), 31-45.
- Scherkenbach, W. (1994). *La ruta de Deming*. México: Compañía editorial continental.
- Secretaria de Salud. (2016). Formatos de Aval Ciudadano. México: Dirección General de Calidad y Educación en Salud. Disponible en [http://www.calidad.salud.gob.mx/site/calidad/dmp-ac\\_03.html](http://www.calidad.salud.gob.mx/site/calidad/dmp-ac_03.html)
- Solar, M. y Díaz, C. (2009). Los procesos de enseñanza-aprendizaje en el aula universitaria: una mirada desde las creencias de académicos de trabajo social y periodismo. *Estudios Pedagógicos*, 25(1), 181-197.
- Torres, R. (2001). *Participación ciudadana y educación*. Segunda Reunión de Ministros de Educación del Consejo Interamericano para el Desarrollo Integral CIDI. Uruguay. Disponible en [http://www.unesco.org/education/efa/partnership/oea\\_document.pdf](http://www.unesco.org/education/efa/partnership/oea_document.pdf)
- UQRoo. (2009). Planes de Estudio de Programas de Licenciatura. Disponible en: <http://www.uqroo.mx/planes-de-estudio/licenciaturas/playa-del-carmen/ingenieria-empresarial/#4>

**Fecha de recepción: 11 de octubre de 2016**

**Fecha de aceptación: 20 de diciembre de 2016**



Revista Educación, Política y Sociedad (ISSN 2445-4109) está distribuida bajo una [Licencia Creative Commons Atribución-NoComercial 4.0 Internacional](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/)