



**UNIVERSIDAD MICHOACANA DE  
SAN NICOLÁS DE HIDALGO**



**FACULTAD DE CONTADURÍA Y CIENCIAS  
ADMINISTRATIVAS**

**“DISEÑO Y CREACIÓN DE UN INSTRUMENTO  
DIGITAL PARA LA EVALUACIÓN DEL  
DESEMPEÑO DE LOS PRESTADORES DE  
SERVICIO SOCIAL DE LA UMSNH  
POR PARTE DE LAS UNIDADES RECEPTORAS”**

**T E S I S**

**QUE PARA OBTENER EL GRADO DE:  
LICENCIADO EN INFORMÁTICA ADMINISTRATIVA**

**PRESENTA:**

**ISRAEL NATHAN ZAMUDIO GUZMÁN**

**ASESOR:**

**PROF. BRUNO RAMOS ORTIZ**

**Morelia, Mich. Julio de 2023**

Dedicado a:

A Citlaly, mi amada esposa por no soltar mi mano en todo este camino.

Con mucho amor a mi madre por ser la persona más fuerte y luchadora que puedo  
conocer.

Con todo el respeto, admiración y cariño a mi tío Gerardo que a pesar de su ausencia  
siempre fue parte fundamental en mi vida.

A mi estrella bajada del cielo Thiago.

## Agradecimientos

Agradezco profundamente al Mtro. Bruno Ramos Ortiz por toda su dedicación y paciencia, sin su orientación, correcciones y palabras no hubiera podido lograr llegar a esta instancia tan anhelada. Gracias por todo el apoyo y consejos que me brindó, créame que siempre los llevaré en mi mente y trataré de tomarlos en cuenta en mi futuro profesional.

Por la dicha de tener la oportunidad de ser padre un agradecimiento especial a mi hijo Thiago y a mi esposa Citlaly que a lo largo de este camino nunca soltó mi mano para lograr esta meta.

Agradezco a mi madre porque siempre me ha brindado su apoyo incondicionalmente para lograr todos mis objetivos personales y académicos quién siempre me impulso para seguir mis metas.

Agradezco a cada uno de los docentes Dr. Salvador Antelmo Casanova, Dr. Pedro Chávez, Dr. Gustavo Gutiérrez, que fueron parte de mi formación académica y por transmitirme los conocimientos necesarios para estar aquí, Mtra. Carolina Mateo, Mtra. Blanca Cerna. por esa dedicación y empeño que siempre han tenido.

Agradezco también a mis compañeros por todas las horas compartidas, los trabajos realizados en equipo y las historias que compartimos.

## Resumen

El servicio social siempre debe mantener la esencia de emprender acciones que permitan mejorar la calidad de vida de aquellas personas desfavorecidas con la finalidad de contribuir y retribuir a la sociedad un poco de lo que ella ha realizado por la comunidad estudiantil.

Aunque a simple vista, pueda interpretarse como un trámite administrativo para la obtención de un título académico, es importante mencionar que su importancia va más allá, siendo así que dentro de la estructura orgánica de la Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo existe la Dirección de Vinculación y Servicio Social, la cual se encarga de llevar a cabo todos los procesos administrativos para que los alumnos prestadores de servicio social puedan realizar dicha actividad a través de la vinculación con las Unidades Receptoras de prestadores de servicio social mediante la inserción de programas acordes al perfil de los alumnos.

Es importante mencionar que la Universidad Michoacana cuenta con un Sistema de Gestión de Calidad, que se encuentra acreditado bajo la Norma ISO 9001:2015 dentro del cual participa como proceso operativo el departamento servicio social, representando una de las áreas más importantes de la trayectoria académica de los alumnos.

Por tal motivo, es fundamental para la Dirección de Vinculación de Servicio Social contar con un conjunto de indicadores institucionales que proporcionen información objetiva y vigente acerca de la calidad del proceso del Servicio Social. Uno de sus actores esenciales son las unidades receptoras encargadas de albergar a los diferentes alumnos o egresados de la Universidad. Sin embargo, al día de hoy, no se tiene un instrumento de evaluación que permita por parte de las unidades receptoras ofrecer sus criterios en relación al desempeño, y conocimiento de las actividades realizadas por los alumnos o egresados que realizan la prestación de servicio social, dejando una oportunidad estratégica sin ser atendida e impidiendo la creación de planes de acción para mejorar aspectos concernientes al tema de estudio.

El objetivo del proyecto de tesis es elaborar el diseño y la construcción de un instrumento digital de evaluación para la Dirección de Vinculación de Servicio Social que cubra el requerimiento de información anteriormente descrito.

**Palabras Clave:** servicio social, instrumento de evaluación, unidades receptoras, criterios de calidad.

## **Abstract**

Social service must always maintain the essence of undertaking actions that improve the quality of life of those disadvantaged people in order to contribute and give back to society a little of what it has done for the student community.

Although at first glance it can be interpreted as an administrative procedure to obtain an academic degree, it is important to mention that its importance goes further, since within the organic structure of the Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo there is the Directorate of Liaison and Social Service, which is in charge of carrying out all the administrative processes so that students providing social services can carry out said activity through the link with the Receiving Units of social service providers through the insertion of programs according to the profile of the students.

It is important to mention that the Universidad Michoacana has a Quality Management System which is accredited under the ISO 9001:2015 Standard, within which the social service department participates as an operational process, representing one of the most important areas of the academic career of the students.

For this reason, it is essential for the Social Service Liaison Department to have a set of institutional indicators that provide objective and current information about the quality of the Social Service process. One of its essential actors are the receiving units in charge of housing the different students or graduates of the University. However, to date, there is no evaluation instrument that allows the receiving units to offer their criteria in relation to performance, and knowledge of the activities carried out by students or graduates who carry out the provision of social service., leaving a strategic opportunity unattended and preventing the creation of action plans to improve aspects concerning the subject of study.

The objective of the thesis project is to develop the design and construction of a digital evaluation instrument for the Social Service Linkage Directorate that covers the information requirement described above.

**Key Words: social service, evaluation instrument, receiving units, quality criteria.**

## Tabla de contenido

Capítulo 1 Protocolo de investigación .....	1
1.1. Planteamiento del problema .....	1
1.2. Preguntas de investigación.....	7
1.3. Justificación.....	8
1.4. Hipótesis .....	9
1.5. Objetivo General .....	9
1.6. Objetivos Específicos .....	10
1.7. Metodología .....	10
1.8. Cronograma de Actividades (Diagrama de Gantt) .....	12
Capítulo 2 Marco Teórico.....	13
2.1 Antecedentes .....	13
2.1.1. “Estudio evaluativo del Servicio Social en la UAEH, período Junio-diciembre de 2010 Análisis de la situación y propuestas de mejora” .....	13
2.1.2. Historia del servicio social en la U.M.S.N.H. ....	14
2.2. Bases conceptuales .....	16
2.3. Bases legales.....	17
Capítulo 3. Marco Metodológico .....	33
3.1 Tipo y alcance de la investigación. ....	33
3.2. Instrumento de medición .....	34
3.3. Universo.....	38
Capítulo 4. Desarrollo del proyecto .....	39
4.1. Descripción del proyecto .....	39
4.2. Instrumento del levantamiento de datos .....	42
4.3. Análisis e interpretación de resultados .....	47
4.4. Conclusiones y Recomendaciones.....	53
Bibliografía .....	54
Índice de Imágenes.....	55
Índice de Tablas.....	56

## Capítulo 1 Protocolo de investigación

### 1.1. Planteamiento del problema

El servicio social nace en México derivado de una nación, que después de una larga jornada revolucionaria que termina por transformar a las instituciones, se debatía entre la escasez y el desarrollo.

Su concepto hace referencia a servir, que puede ser entendido como ser útil, es decir, hacer algo en favor de otras personas. No es un pago a la sociedad sino una responsabilidad de quienes, utilizando recursos escasos del desarrollo social, han mejorado individualmente.

El artículo 53 de la Ley Reglamentaria del Art. 5° Constitucional, relativo al ejercicio de las profesiones en el Distrito Federal señala lo siguiente: “se entiende por servicio social el trabajo de carácter temporal y mediante la retribución que ejecuten los profesionistas y estudiantes en interés de la sociedad y el estado”. (Diario Oficial de la Federación, 2018).



Imagen 1. Historia Servicio Social

Fuente: <https://coda.io/@naturamexicana/plataforma-servicios-sociales-practicas-profesionales-voluntario/historia-del-servicio-social-en-mexico-9>

El servicio social puede tener distintos modelos, sin embargo, siempre debe mantener y conservar un mismo fin el cual le dio su origen el cual es generar acciones que permitan lograr la mejora en la calidad de vida de aquellas personas que se han visto desfavorecidas y con ello contribuir y retribuir a la sociedad un poco de lo que ella ha hecho por los estudiantes. (Mungaray, A.; Ocegueda, J.M y Sánchez, M.D., 2002.)

Dentro de este proceso permite que el estudiante aprenda, conozca e involucre cada vez más con las problemáticas que aquejan al país en la actualidad esperando que el conocimiento adquirido durante sus estudios sea en beneficio de la nación.

En México, de acuerdo con el Artículo 137 y el 138 de la Ley General de Educación, el servicio social es parte del proceso de aprendizaje de las Instituciones de Educación Superior (IES), es también un requisito para obtener un título o grado académico. (Cámara de Diputados del H. Congreso de la Unión, 2019).

Esta es una actividad esencial para los universitarios, ya que a través de la realización de servicio social se vinculan directamente con su entorno e inician sus primeros pasos en su formación profesional, además que ponen en práctica sus conocimientos y habilidades.

El servicio social en el país es una oportunidad en cuatro vertientes:

- Desarrollo de la sociedad.
- Progreso en la formación profesional del estudiante.
- Obtención de un título profesional.
- Promoción del futuro profesional.

Cabe destacar que esta actividad académica es importante en la formación integral del estudiante universitario, como parte del programa o plan de estudios que se curse en cualquier universidad pública o privada del país. La institución o empresa, de ámbito público o privado, en donde cualquier universitario realice su servicio social, dependerá del Área Académica o de estudio a la que corresponda su carrera, así como su perfil profesional e intereses personales.

Regularmente, cada universidad tiene su propio modelo de servicio social, algunos requisitos de inicio que se solicitan son:

- Un Cronograma de actividades.
- Una constancia de ser alumno regular.
- Una carta de aceptación en la entidad o empresa en donde el alumno desempeñara sus actividades de servicio social.

Actualmente, en la Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo existe un conjunto de ordenamientos jurídico-administrativo que establecen con toda claridad la importancia del servicio social, entre ellos el Reglamento General de Servicio Social que forma parte de la Legislatura Universitaria que precisa su concepto, objetivos, organización y funciones, así como los criterios normativos generales para todas sus escuelas, facultades, institutos y unidades profesionales.

Diseño y creación de un instrumento digital para la evaluación del desempeño de los prestadores de servicio social de la U.M.S.N.H por parte de las Unidades Receptoras.

En este contexto la U.M.S.N.H., ha establecido lineamientos, para que la Universidad actúe en la comunidad a través del servicio social, en función del cumplimiento de los objetivos del proceso educativo, es decir, que permita a los alumnos vincularse con la sociedad a través del desarrollo de actividades congruentes con su perfil profesional y que estas acciones incidan en beneficio de la población, es decir tengan impacto social y vinculen a la Universidad con los sectores más vulnerables.

### Estructura Organizacional

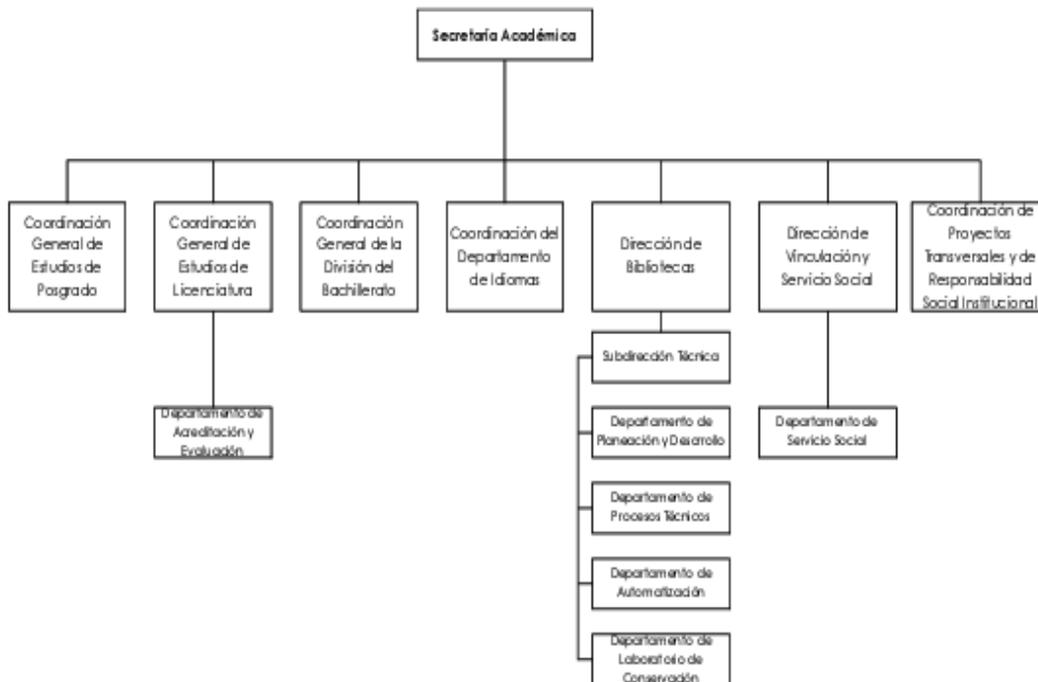


Imagen 2. Estructura Organizacional

Fuente:

<https://www.umich.mx/documentos/Normatividad/REGLAMENTO%20INTERNO%20Y%20ACTUALIZACION%20CC%81N%2014-01-2020.pdf>

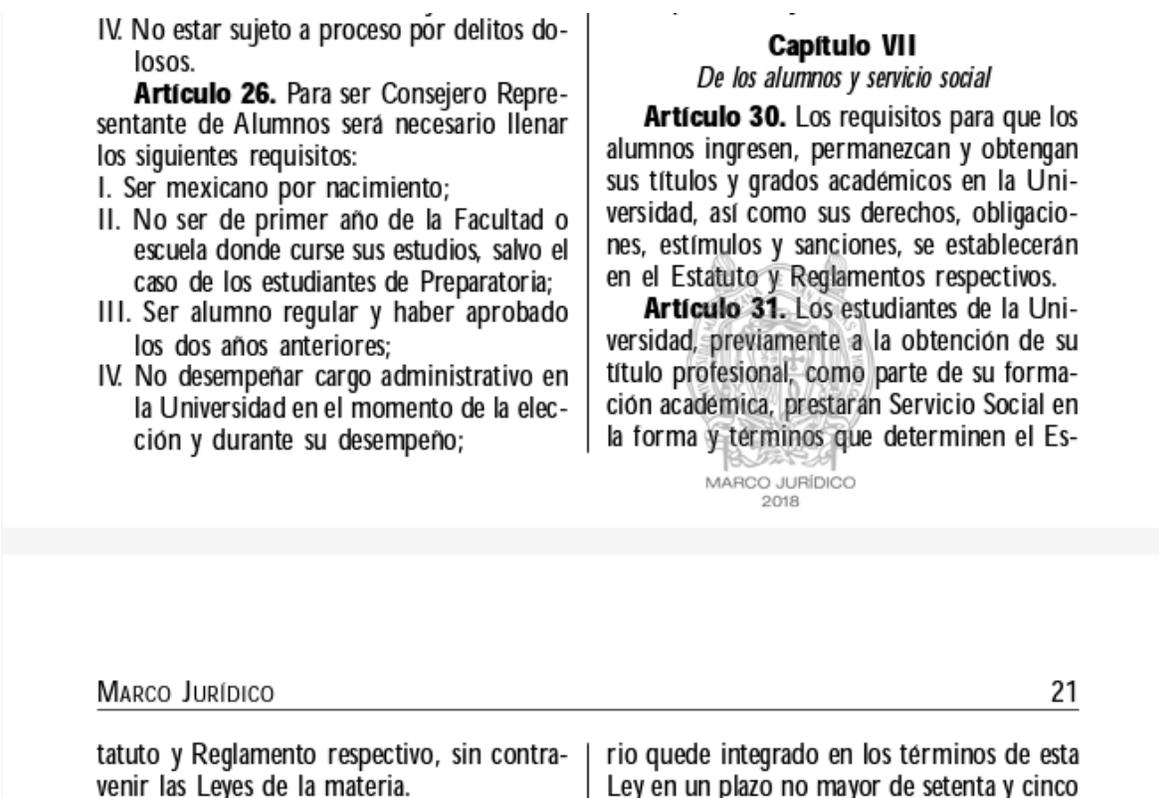


Imagen 3. Ley Orgánica de la Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo

Fuente:

<https://www.umich.mx/documentos/Normatividad/01%20Ley%20Organica%20de%20la%20Universidad%20Michoacana%20de%20San%20Nicolas%20de%20Hidalgo.pdf>

La Dirección de Vinculación y Servicio Social de la Universidad, retoma el legado de los Nicolaitas y en congruencia con las circunstancias de hoy día, concibe el servicio social como un trabajo profesional que procure beneficios a la colectividad, al tiempo que conjuga las funciones sustantivas de nuestra institución: docencia, investigación y extensión universitaria, con sus implicaciones de difusión cultural, en una dinámica en que resultan beneficiados todos cuantos participan en el proceso correspondiente: con unidades, pasantes e instituciones educativas de nivel medio superior y superior. Con tal propósito, a partir del presente año se busca concretar de forma clara y precisa la intervención comunitaria con brigadas multidisciplinarias conformadas por miembros de la comunidad estudiantil, académicos y administrativos, así como prestadores del servicio social voluntario y obligatorio. Concretando con ello la participación de estudiantes en programas de carácter comunitario dirigidos a elevar las condiciones de la vida de la población en zonas marginadas y grupos vulnerables. Al desarrollo y consolidación del presente proyecto se busca integrar también la participación de las escuelas, facultades, institutos y unidades profesionales, debiéndose de trabajar intensamente para establecer la coordinación entre las instituciones, y los municipios, de manera que contribuyan con alternativas de solución a los problemas concretos de las comunidades en zonas marginadas. Todo ello, sin

Diseño y creación de un instrumento digital para la evaluación del desempeño de los prestadores de servicio social de la U.M.S.N.H por parte de las Unidades Receptoras.

menoscabo de las acciones de servicio social que forman parte del quehacer de la Universidad.

En base a los anteriores principios y lineamientos debemos destacar que gracias a la sistematización y registro de datos de los propios prestadores de servicio social del Área de la Salud y todas las demás Licenciaturas ha permitido contar con información relacionada al registro de nuevos prestadores de servicio social de los años 2019, 2020, 2021 y 2022 la cual se encuentra organizada por la cantidad de prestadores de servicio social por licenciatura, área de conocimiento y por sexo, así mismo nos ofrece la misma información de aquellos egresados que han concluido con la prestación de servicio, obteniendo con ello su constancia de liberación de servicio social durante los mismos periodos. Así mismo se puede destacar que de acuerdo a los datos registrados por los propios prestadores de servicio social del Área de la Salud y de todas las demás licenciaturas el **impacto social** obtenido en beneficio de la sociedad fue de **1,829,019 personas beneficiadas** con algún tipo de actividad realizada por los mismos en el año 2022 quedando demostrado con ello la presencia de la Universidad Michoacana en casi todo el territorio Michoacano.

Diseño y creación de un instrumento digital para la evaluación del desempeño de los prestadores de servicio social de la U.M.S.N.H por parte de las Unidades Receptoras.

Dependencias	Registro de nuevos prestadores de servicio social			Liberaciones		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Licenciatura como Médico Cirujano y Partero	208	257	465	219	256	475
Licenciatura como Cirujano Dentista	210	289	499	198	367	565
Licenciatura como Químico Farmacobiólogo	172	267	439	123	237	360
Licenciatura en Enfermería	81	311	392	64	278	342
Licenciatura en Psicología	83	435	518	65	331	396
Licenciatura en Salud Pública	28	74	102	35	75	110
Licenciatura en Nutrición Humana	25	73	98	13	90	103
Técnico en Enfermería	57	254	311	56	220	276
Licenciatura en Ingeniería Civil	213	54	267	204	53	257
Licenciatura en Arquitectura	200	163	363	117	118	235
Licenciatura como Contador Público	2	2	4	4	4	8
Licenciatura en Economía	44	37	81	47	46	93
Licenciatura en Informática Administrativa	39	22	61	29	29	58
Licenciatura en Contaduría	162	319	481	156	342	498
Licenciatura en Administración	70	191	261	74	159	233
Licenciatura en Administración de Empresas	1	1	2	0	1	1
Licenciatura en Comercio Exterior	13	45	58	11	35	46
Licenciatura en Mercadotecnia	12	27	39	5	13	18
Licenciatura en Derecho	414	666	1080	334	461	795
Licenciatura en Seguridad Pública y Cs. Forenses	38	54	92	22	18	40
Licenciatura como Ingeniero en Tecnología de la	8	4	12	14	5	19
Licenciatura en Ingeniería Mecánica	93	12	105	53	7	60
Licenciatura como Ingeniero Agrónomo	286	141	427	297	148	445
Licenciatura como Médico Veterinario Zootecnista	119	97	216	104	77	181
Licenciatura como Ingeniero Agrónomo Horticultor	12	6	18	0	6	6
Licenciatura como Ingeniero Agrónomo Fruticultura	3	3	6	23	7	30
Licenciatura como Ingeniero Agrónomo Parasitología	8	0	8	16	4	20
Licenciatura como Ingeniero Agrónomo Zootecnia	0	0	0	1	1	2
Licenciatura en Ingeniería Ambiental	18	37	55	13	16	29
Licenciatura en Biotecnología	44	58	102	22	30	42
Licenciatura en Ingeniería en Energía y Sustentabilidad	9	6	15	5	7	12
Licenciatura en Ingeniería en Innovación Tecnológica	5	6	11	5	5	10
Licenciatura en Ingeniería Mecatrónica	20	3	23	0	0	0
Licenciatura en Biología	72	100	172	32	55	87
Licenciatura como Biólogo	15	13	28	33	41	74
Licenciatura como Ingeniero Electricista	36	1	37	23	3	26
Licenciatura como Ingeniero Químico	74	55	129	75	51	126
Licenciatura en Ciencias Físico Matemáticas	32	11	43	25	12	37
Licenciatura en Ingeniería Electrónica	27	3	30	22	1	23
Licenciatura en Ingeniería en Computación	30	6	36	8	1	9
Licenciatura en Filosofía	8	9	17	8	8	16
Licenciatura en Historia	48	39	87	25	22	47
Licenciatura en Lengua y Literaturas Hispánicas	10	28	38	10	42	52
Licenciatura en Artes Visuales	18	28	46	4	15	19
Licenciatura en Danza	0	7	7	3	9	11
Licenciatura en Música y Cantante	1	1	2	0	0	0
Licenciatura en Música Director de Coros	0	1	1	0	2	2
Licenciatura en Música y Composición	0	2	2	0	0	0
Licenciatura en Música e Instrumentista	5	1	6	9	2	11
Licenciatura en Teatro	9	16	25	3	9	11
Licenciatura en Comunicación	11	20	31	3	5	8
<b>Total</b>	<b>3093</b>	<b>4255</b>	<b>7348</b>	<b>2612</b>	<b>3724</b>	<b>6324</b>

Tabla 1. Registro de prestadores  
Fuente: Elaboración propia

Diseño y creación de un instrumento digital para la evaluación del desempeño de los prestadores de servicio social de la U.M.S.N.H por parte de las Unidades Receptoras.

Distribución de registro de prestadores de servicio social por Área en 2022						
Áreas de Servicio Social durante 2022	No. De Prestadores de			Liberaciones		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Área de la salud	864	1960	2824	773	1854	2627
Área de Económico Administrativas	343	644	987	326	629	955
Área de Infraestructura	413	217	630	321	171	492
Área Jurídica	452	720	1172	356	479	835
Área de Producción	625	373	998	553	313	856
Cs Exactas y Humanidades	396	341	737	283	278	559
<b>Total</b>	<b>3093</b>	<b>4255</b>	<b>7348</b>	<b>2612</b>	<b>3724</b>	<b>6324</b>

Tabla 2. Distribución por área de conocimiento  
Fuente: Elaboración propia

Como se puede observar en la información anteriormente mencionada, existe una gran cantidad de alumnos que realizan su servicio social año con año en diferentes tipos de organizaciones públicas, sin embargo es importante mencionar que no se cuenta con ningún tipo de instrumento de evaluación por parte de las Unidades Receptoras de prestadores de servicio social que permita conocer a este Departamento la calidad y desempeño por parte de los prestadores de servicio social con respecto al grado de satisfacción, responsabilidad, conocimiento con respecto a las actividades realizadas por los alumnos o egresados en las diferentes Unidades Receptoras de prestadores de servicio social de índole público (Gobierno Federal, Estatal, Municipal y/o Asociaciones Civiles).

## 1.2. Preguntas de investigación

Para fines de esta investigación, se establecen los siguientes cuestionamientos:

- ¿Cómo conocer la opinión de las Unidades Receptoras de prestadores de servicio social en relación con el grado de desempeño durante la realización de las actividades encomendadas?
- ¿El uso de instrumentos de evaluación digitales lograrán ofrecer el mecanismo adecuado para satisfacer las necesidades de información relacionadas a la toma de decisiones de los involucrados?

### **1.3. Justificación**

El servicio social es una actividad que coadyuva a la formación integral del alumno universitario, mediante la práctica de los conocimientos, habilidades y destrezas adquiridas durante sus estudios de educación superior.

La prestación del servicio social favorece una vinculación directa del prestador de servicio con su entorno, permitiéndole extender los beneficios de la ciencia, la técnica y la cultura del Estado en sus diversos rubros, a través de su participación en los sectores gubernamental, productivo y social.

Es de suma importancia señalar que la Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo dentro de sus líneas de acción planteadas dentro del Plan de Desarrollo Institucional, tomó desde el año 2005 la decisión estratégica de adoptar un Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) basado en la norma ISO en su versión 9001:2000 y posteriormente en la 9001:2008 y su equivalente nacional NMX-CC-9001-IMNC-2008, esta acción se emprendió con la finalidad de mejorar la calidad de los procesos estratégicos de gestión universitaria para la administración de recursos humanos, financieros y servicio escolares, buscando además que contribuyeran al mejoramiento de la calidad académica de los Programas Educativos (PE). En el presente año, seguimos comprometidos con nuestro SGC y hemos decidido adoptar la nueva versión de la Norma, la ISO 9001:2015 confiando en que este trabajo constituirá un elemento fundamental para la toma de decisiones que coadyuvará en el perfeccionamiento de la planeación estratégica de las funciones sustantivas de nuestra institución.

El desarrollo e implementación del SGC está basado en lo establecido por la Norma ISO 9001:2015, en el sentido de adoptar un modelo orientado a procesos en los que se determina y garantiza el cumplimiento de los requisitos del cliente, quien recibe los servicios derivados de los procesos operativos definidos como: Registro de aspirantes, Gestión de la aplicación del examen de admisión, Inscripción, Reinscripción, Servicio Social, y Titulación.

Diseño y creación de un instrumento digital para la evaluación del desempeño de los prestadores de servicio social de la U.M.S.N.H por parte de las Unidades Receptoras.



Imagen 4. Mapa de procesos del Sistema de Gestión de Calidad

Fuente: Manual de Calidad del Sistema de Gestión de Calidad <http://148.216.31.7/index.asp>

## 1.4. Hipótesis

El contar con un instrumento de evaluación por parte de las Unidades Receptoras de prestadores de servicio social ofrecerá un diagnóstico objetivo sobre el grado de satisfacción del desempeño de los prestadores de servicio social de la U.M.S.N.H. que permitirá una mejor y oportuna toma de decisiones de los involucrados.

## 1.5. Objetivo General

Diseñar y elaborar un instrumento de evaluación digital para el levantamiento de los datos sobre el desempeño, conocimiento, disciplina, comunicación oral, escrita, y competencias de los alumnos o egresados prestadores de servicio social de la U.M.S.N.H. durante la realización de sus actividades en las Unidades Receptoras de prestadores de servicio social.

## 1.6. Objetivos Específicos

- Desarrollar y disponer de una herramienta digital que permita a las Unidades Receptoras de prestadores de servicio social llevar a cabo una evaluación sobre el desempeño realizado por los alumnos o egresados en las diferentes áreas y tareas designadas.
- Evaluar al prestador de servicio social para conocer los indicadores de pertinencia social de los planes y programas de estudio.
- Generar un análisis cualitativo sobre los resultados obtenidos por la aplicación del instrumento.
- Establecer las conclusiones necesarias para sentar las bases informativas hacia investigaciones futuras acerca del tema de estudio.

## 1.7. Metodología

La presente investigación utilizará un enfoque cualitativo a través del cual se podrá obtener información basada en la recolección de datos que permitan analizar el conjunto de opiniones entre los sujetos que conforman la población de estudio y la relación de significado para ellos, según contextos culturales, ideológicos y sociológicos. El análisis cualitativo está basado en el pensamiento de autores como Max Weber. Es inductivo, lo que implica que “utiliza la recolección de datos para finar las preguntas de investigación o relevar nuevas interrogantes en el proceso de interpretación” (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, pag. 7).

Las fases representativas de este enfoque pueden ser observadas en la imagen adjunta.

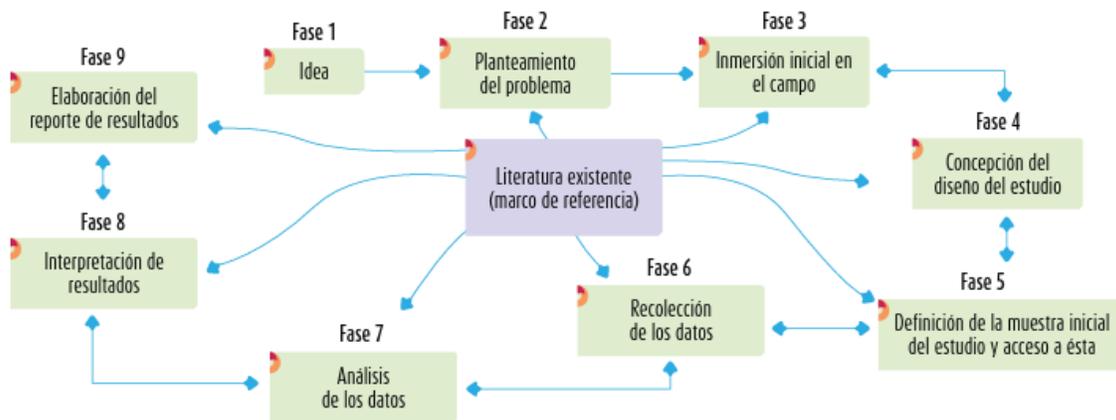


Imagen 5. Características del análisis cualitativo

Fuente: [https://periodicooficial.jalisco.gob.mx/sites/periodicooficial.jalisco.gob.mx/files/metodologia\\_de\\_la\\_investigacion\\_-\\_roberto\\_hernandez\\_sampieri.pdf](https://periodicooficial.jalisco.gob.mx/sites/periodicooficial.jalisco.gob.mx/files/metodologia_de_la_investigacion_-_roberto_hernandez_sampieri.pdf)

Diseño y creación de un instrumento digital para la evaluación del desempeño de los prestadores de servicio social de la U.M.S.N.H por parte de las Unidades Receptoras.

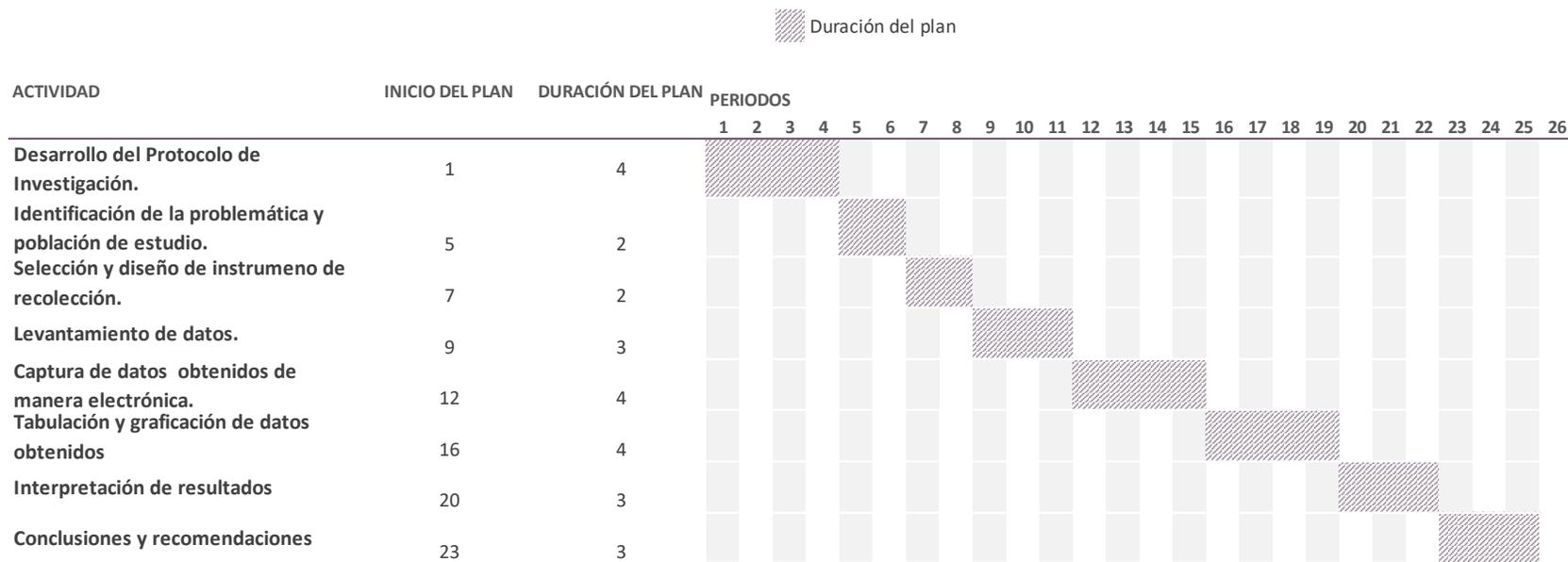
Este enfoque también se conoce como investigación naturalista, fenomenológica, interpretativa o etnográfica, y es una especie de “paraguas” en el cual se incluye una variedad de concepciones, visiones, técnicas y estudios no cuantitativos. Según Sparkes y Smith (2014) y Savin-Baden y Major (2013), existen diversos marcos interpretativos, como el interaccionismo, la etnometodología, el constructivismo, el feminismo, la fenomenología, la psicología de los constructos personales, la teoría crítica, etc., que se incluyen en este “paraguas para efectuar estudios”

El diseño de la investigación se aplicará bajo un estudio de campo que logrará conseguir nuevos conocimientos en el entorno de la realidad social, o estudiar una situación para diagnosticar necesidades y problemas a efectos de aplicar dichos conocimientos con fines prácticos.

Finalmente, el alcance del trabajo será descriptivo, el cual es empleado cuando se desea detallar, todos los componentes principales de una realidad. Mediante este tipo de investigación, que utiliza el método de análisis, se logra caracterizar un objeto de estudio o una situación concreta, señalar sus características y propiedades. Combinada con ciertos criterios de clasificación sirve para ordenar, agrupar o sistematizar los objetos involucrados en el trabajo indagatorio. (Universidad Veracruzana, s.f.).

### 1.8. Cronograma de Actividades (Diagrama de Gantt)

DISEÑO Y CREACIÓN DE UN INSTRUMENTO DIGITAL PARA LA EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO DE LOS PRESTADORES DE SERVICIO SOCIAL DE LA UNIVERSIDAD MICHOACANA DE SAN NICOLÁS DE HIDALGO POR PARTE DE LAS UNIDADES RECEPTORAS



## Capítulo 2 Marco Teórico

### 2.1 Antecedentes

#### 2.1.1. “Estudio evaluativo del Servicio Social en la UAEH, período Junio-diciembre de 2010 Análisis de la situación y propuestas de mejora”

##### Planteamiento del Problema

Se entiende por servicio social universitario a las actividades realizadas por los estudiantes en beneficio de la comunidad, que al mismo tiempo constituyen parte de su formación profesional y cívica, por lo que siempre ha sido una pieza clave de la formación de los estudiantes y por ello la preocupación por la calidad de esta actividad es una prioridad de la institución y el departamento responsable, así, anteriormente el DSS contaba con una evaluación en relación al servicio y atención brindada por parte de los coordinadores de servicio social así como los pasos a seguir para realizar de manera correcta y sin contratiempo alguno, así como evaluar la manera en que se realizaba la difusión de aquellas instituciones que ofertaban algún espacio disponible para realizar dicha actividad.

##### Metodología

Se integró por un objetivo general y 4 objetivos específicos. Para la recolección de datos se utilizó un instrumento. El cual se constituyó por 71 ítem, incluidos en las diferentes dimensiones del estudio, dichos ítem fueron de tipo dicotómico, escalas de valoración de diferentes grados, de acuerdo, frecuencia, satisfacción y calidad, jerárquicos, de elección de eventos y abiertos.

Las dimensiones del estudio fueron siete dimensiones

1. Promoción y difusión. Integra las acciones que realiza el DSS durante el inicio de esta actividad, donde se da a conocer al prestador el procedimiento a seguir para cumplir con este ejercicio. Las preguntas que contienen esta dimensión son de la 1 a la 8.
2. Inscripción. Esta dimensión corresponde a las actividades realizadas por el departamento de servicio social durante el proceso de inscripción del prestador, así como la plática de difusión efectuada en cada uno de los institutos y escuelas superiores. Las preguntas que contienen esta dimensión son de la 9 a la 19.
3. Seguimiento y liberación de prestadores. Hace referencia a las actividades de seguimiento que tiene el prestador por parte del DSS y el área de supervisión y evaluación durante la ejecución de sus actividades en la UR, además de las actividades que realiza el departamento al término de esta actividad para liberar al alumno, las preguntas que contienen esta dimensión son de la 20 a la 26.
4. Funciones de la unidad receptora. La dimensión corresponde a las actividades que realiza la unidad receptora con el prestador a lo largo de su desempeño en sus instalaciones. Las preguntas que contienen esta dimensión son de la 27 a la 34.
5. Desarrollo del prestador. Son los conocimientos, habilidades y actitudes que desarrolla el prestador a lo largo de su servicio social en la unidad receptora correspondiente. Las preguntas que contienen esta dimensión son de la 35 a la 58.

6. Actividades del jefe inmediato. Comprende las actividades realizadas por el jefe inmediato hacia el prestador de servicio social durante su estancia en la unidad receptora. Las preguntas que contienen esta dimensión son de la 59 a la 63.
7. Impacto social. Se refiere a los aprendizajes adquiridos en la realización del servicio social por parte del alumno, los cuales tienen un impacto en su formación académica y le dejan al alumno experiencias laborales que le ayudarán en su futuro como profesionista. Las preguntas que contienen esta dimensión son de la 64 a la 71.

La aplicación del instrumento se realizó en línea, del 6 al 16 de diciembre del 2010 y del 10 al 27 de enero del 2011. Participando un total de 692 prestadores de un total de 3,981 que realizaban su servicio social en el periodo junio-diciembre 2010. (De Soto, P., & Del, D., s/f )

### **2.1.2. Historia del servicio social en la U.M.S.N.H.**

El servicio social en nuestro país tiene orígenes remotos, así encontramos que en el año de 1540 el primer Obispo de Michoacán funda en la ciudad de Pátzcuaro el Colegio de San Nicolás de Obispo.

El objetivo del Colegio era formar clérigos para atender al Diócesis, pero al mismo tiempo formar personal capacitado para que se hiciera cargo de los Hospitales de Santa Fe de México y el de Santa Fe de la Laguna en Michoacán fundados también por el Licenciado Vasco de Quiroga.

Era tanto su interés que Quiroga tenía por sus fundaciones, que gran parte de su testamento se refiere al Reglamento del Colegio y las relaciones que deberían de existir entre éste y los Hospitales de Santa Fe, ya que Don Vasco concebía el Colegio y los Hospitales como una sola institución, e insistió para que se conservaran éstos para beneficio de los indios.

Por lo anterior, podemos decir que el servicio social que realizan las Instituciones de Educación Superior en nuestro país nace con las mismas, y en particular en el Estado de Michoacán, ya que es claro el interés que tenía el Licenciado Quiroga para que la educación superior estuviera ligada con las necesidades sociales de la comunidad.

Durante el Siglo XVIII resalta parcialmente la idea de servicio social entre los Jesuitas Humanistas, dándole un marcado sello nacionalista.

En 1910 con Justo Sierra, surge otra vez la idea de que la educación superior no debe permanecer al margen de las necesidades sociales. En base a ello, se incluyó en los principios básicos de la Universidad Nacional la extensión de la enseñanza e investigación superior a la sociedad y así contribuir con sus medios al desarrollo nacional.

Con la Constitución de 1917 cobra jerarquía el servicio social, particularmente en sus artículos 4° y 5°. , pero es hasta el año de 1945 cuando se publica la Ley Reglamentaria de los Artículos Constitucionales, la cual se conoce con el nombre de Ley de Profesiones.

En el periodo de 1926-1932, fue Rector de la Universidad Michoacana el Dr. Jesús Díaz Barriga. Durante su rectorado este distinguido nicolaita realizó labores de extensión universitaria hacia las clases más necesitadas de la sociedad, con el objeto de vincular a los futuros profesionistas con la población michoacana. En este período funda la Cruz Roja de la Juventud, realiza brigadas de vacunación y orientación higiénica y con los alumnos recorrió los poblados dando charlas de contenido social y exhibiendo películas educativas.

El Dr. Enrique Arreguín Vélez, se hace cargo de la Rectoría de la Universidad Michoacana en 1935, destacando durante su rectorado las siguientes acciones de servicio social: la creación de un Centro Cultural Obrero en Morelia, un Bufete Jurídico gratuito para asesoría en problemas laborales y un consultorio médico con atención gratuita; se crearon las misiones culturales formadas por maestros y alumnos, visitando los lugares más apartados de la entidad, para realizar actividades de alfabetización, prevención de enfermedades, educación física e higiene y educación artística por un lado y por otro investigar y recoger información de los pueblos visitados, con el fin de formular planes de desarrollo nacional. También se transformó la antigua academia de Bellas Artes, en la Escuela Popular de Bellas Artes, con la finalidad de hacer llegar a toda la población los beneficios que antes alcanzaban unos pocos y se fundó el Departamento Cultural de Extensión Universitaria encargado de coordinar las anteriores acciones.

En 1936, siendo Rector de la Universidad Nacional Autónoma de México el Dr. Luis Chico Goerne, se da un hecho de singular importancia para el servicio social, ya que en este año se firma el primer convenio para que los pasantes de Medicina realicen su servicio social. Este convenio es signado por la Escuela Nacional de Medicina (UNAM) en la que se encontraba al frente el Dr. Gustavo Baz Prada y por el Departamento de Salud Pública (ahora Secretaría de Salud); en su introducción el convenio de referencia dice:

“La Universidad Nacional Autónoma de México, compenetrada de la importancia que tiene la orientación del ejercicio de las profesiones en la rama de Medicina, de acuerdo con el movimiento social que opera en la República Mexicana, ha implantado en la Escuela de Medicina el servicio médico social, que consiste en exigir a los señores pasantes como requisito indispensable para poder presentar su examen de Médico Cirujano, una práctica de 5 meses en alguna población del país escogida entre los lugares donde no hay profesionistas legalmente titulados o donde se considere que son insuficientes los que ejercen para las necesidades de la población”.

Así podemos decir que con la firma de este convenio surge la primera expresión institucionalizada de esta importante actividad que nos ocupa, iniciativa a la se unen posteriormente las Universidades de provincia.

Desde la institucionalización del servicio social de la carrera de Medicina hasta la fecha, éste ha presentado diversos cambios; en primer lugar, tenemos que, en 1936 la obligatoriedad era de 5 meses, un poco más tarde fue de 6 meses y a partir de 1968 hasta la actualidad es de 12 meses.

Otro cambio es en el sentido de que hasta 1984, el servicio social se prestaba en diferentes Dependencias del Sector Público como Asilos de Ancianos, Cruz Roja, Ferrocarriles Nacionales, Higiene Escolar, Internados, etc. y actualmente se presta básicamente en la Secretaría de Salud (SSA), Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS), Instituto de Seguridad y Servicio Sociales para los Trabajadores del Estado (ISSSTE). Los cambios que se han motivado tanto por las Instituciones Educativas como de Salud son debido al deseo de mejorar la prestación de servicios y ofrecer a los pasantes condiciones aceptables de aprendizaje y concientización hacia la sociedad de la cual forman parte.

En 1946 la carrera de Enfermería se incorpora al servicio social, desde entonces estos prestadores de servicio social han realizado funciones muy importantes en educación para la salud, atención materno infantil, protección específica, organización del trabajo comunitario, etcétera. Morán Serrato, Jorge, P. (Junio 1995). Manual de Servicio Social (4ª ed.).

## 2.2. Bases conceptuales

- **Ley Reglamentaria:** Ordenamiento jurídico que desarrolla, precisa y sanciona uno o varios preceptos de la Constitución, con el fin de enlazar los conceptos y construir los medios necesarios para su aplicación.
- **Constitución política:** es la carta magna y norma fundamental, establecida para regir jurídicamente al país, la cual fija los límites y define relaciones entre los poderes de la federación: poder legislativo, ejecutivo y judicial, entre los tres órdenes diferenciados del gobierno: el federal, estatal y municipal, y entre todos aquellos y los ciudadanos.
- **Ley General de Educación:** Ordenamiento jurídico que regula la educación que imparten el Estado-Federación, entidades federativas y municipios, sus organismos descentralizados y los particulares con autorización o con reconocimiento de validez de oficial de estudios.
- **Universitario:** Persona que cursa enseñanzas oficiales en alguno de los tres ciclos universitarios, enseñanzas de formación continua u otros estudios ofrecidos por las Universidades.
- **Plan de estudios:** Programa en el que se detalla el conjunto de enseñanzas que ha de cursarse para cumplir un ciclo de estudios determinado o para obtener un título.
- **Cronograma de actividades:** es un calendario de trabajo o actividades en el que se especifican las etapas de un proyecto.
- **Constancia de estudios:** es un documento oficial que acredita que el estudiante se encuentra inscrito en una institución pública, adscrita a la Secretaría de Educación Pública.
- **Carta de aceptación:** Es el documento que emite el titular de la Entidad Receptora al pasante, con visto bueno del asesor y donde se hace constar que es aceptado en los términos y condiciones del oficio de autorización.
- **Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo:** Institución académica pública del Estado de Michoacán, con sede en Morelia.
- **Ordenamiento jurídico-administrativo:** Conjunto de reglas escritas, principios y valores que regulan la organización del poder, las relaciones con los ciudadanos y las garantías de los derechos y las relaciones entre estos, así como ordenan las políticas públicas en beneficio del interés general.
- **Servicio Social:** es el conjunto de actividades de carácter temporal, gratuito y obligatorio, propios de la formación profesional, que realiza el pasante de Nivel Técnico o Superior, como requisito previo para obtener un título universitario.
- **Entidad Receptora:** las instituciones, Dependencias, Organismos o los lugares donde se presta el servicio social.
- **Pasante o Prestador de Servicio Social:** la persona que realiza su servicio social.
- **Asesor:** Es el profesionista que supervisa las actividades del pasante y de quien recibe instrucciones directas.
- **Responsable del Programa:** Es la persona designada por el titular de la Entidad Receptora, o por el Consejo Técnico correspondiente, para atender de manera general, todo lo relacionado con dicho programa.
- **Sistema o SIIA:** Sistema Integral de Información Administrativa, es un sistema que pretende utilizar las nuevas tecnologías que han estado surgiendo, la cual trabaja en una plataforma WEB que evita la instalación del cliente en cada una de las máquinas de los usuarios y se podrá tener acceso desde cualquier navegador, su propósito fundamental

Diseño y creación de un instrumento digital para la evaluación del desempeño de los prestadores de servicio social de la U.M.S.N.H por parte de las Unidades Receptoras.

es apoyar al alumnado para llevar a cabo los procesos académicos y administrativos con respecto a su trayectoria escolar como lo son: consulta de calificaciones, carga de materias, generación de órdenes de pago, servicio social, reinscripción, realizar solicitudes de certificados, el registro de titulación, y el seguimiento a su título.



Imagen 6. Pantalla principal portal de alumnos.  
Fuente: <https://alum.siaa.umich.mx/alum/index.jsp?d=activo>

### 2.3. Bases legales

Actualmente la Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo existe un conjunto de ordenamientos jurídico-administrativo que establecen con toda claridad la importancia del servicio social, entre ellos el Reglamento General de Servicio Social que forma parte de la Legislatura Universitaria que precisa su concepto, objetivos, organización y funciones, así como los criterios normativos generales para todas sus escuelas, facultades, institutos y unidades profesionales.

El servicio social es una actividad que coadyuva a la formación integral del alumno universitario, mediante la práctica de los conocimientos, habilidades y destrezas adquiridas durante sus estudios de educación superior.

La prestación del servicio social favorece una vinculación directa del prestador de servicio con su entorno, permitiéndole extender los beneficios de la ciencia, la técnica y la cultura del Estado en sus diversos rubros, a través de su participación en los sectores gubernamental, productivo y social.

A través del servicio social, la Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo refrenda su compromiso humanístico y de servicio, por lo que se requiere de un sustento legal que precise los requisitos y procedimientos para su presentación, y que involucre de manera activa a todos los actores partícipes de este proceso.

A continuación, se ofrece un extracto de los artículos del Reglamento General de Servicio Social de la U.M.S.N.H. que ofrezca una contextualización del proyecto de investigación que ayude a comprender el alcance del mismo.

## CAPÍTULO I

### DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1°. El presente reglamento tiene por objeto establecer las directrices para regular la prestación del servicio social y su exención de sus estudiantes o egresados.

Sus disposiciones son obligatorias y de aplicación general, para los prestadores del servicio social en el Nivel Técnico y Superior o quienes apliquen para su exención.

Artículo 2°. Para efectos del presente reglamento se entiende por:

- Asesor: es el profesionista que supervisa las actividades del pasante y de quien recibe instrucciones directas.
- Campo clínico: son los autorizados por la Secretaría de Salud del Estado, para el área de la Salud, de acuerdo con los convenios correspondientes.
- Oficio de autorización: es el primer documento que emite la Dirección de Vinculación y Servicio Social al pasante, dirigido al Titular o Responsable de la Entidad Receptora, donde se autorizan los términos y condiciones en que se deberá prestar el servicio. Documento descargable del SILA por el pasante que contendrá firma digital con verificación QR.
- Carta de aceptación: es el documento que emite el titular de la Entidad Receptora al pasante, con visto bueno del Asesor, dirigido al director de Vinculación y Servicio Social, y donde se hace constar que es aceptado en los términos y condiciones del oficio de autorización. Para el caso del área de la Salud, puede denominarse “Constancia de Adscripción y Aceptación” y lo emite la Secretaría de Salud del Estado.
- Carta de Terminación: es el documento que emite el titular de la Entidad Receptora al pasante, con visto bueno del Asesor, dirigido al director de Vinculación y Servicio Social, y donde se hace constar la conclusión de la prestación del servicio social en los términos y condiciones del oficio de autorización. Para el caso del área de la Salud, puede denominarse “Constancia de Término” y lo emite la Secretaría de Salud del Estado.
- Constancia de Servicio Social: es el documento que acredita la prestación del servicio social o la exención del mismo, en los términos marcados en el presente Reglamento. Deberá ser descargable del SILA por el egresado y contener como firma digital un código de verificación QR.
- Coordinador o Coordinador de Servicio Social: el responsable de atender a los pasantes en la Dirección de Vinculación y Servicio Social.
- Enlace Académico: el académico responsable de atender a los pasantes del programa educativo que representa.
- Dependencias Universitarias: Escuelas, Facultades, Institutos y Unidades Profesionales de la Universidad.
- Dirección de Vinculación y Servicio Social: la Dirección de Vinculación y Servicio Social de la Universidad.
- Departamento de Servicio Social: el Departamento de Servicio Social de la Dirección de Vinculación y Servicio Social.
- Entidad Receptora: las Instituciones, Dependencias, Organismos o lugares donde se preste el servicio social.

Diseño y creación de un instrumento digital para la evaluación del desempeño de los prestadores de servicio social de la U.M.S.N.H por parte de las Unidades Receptoras.

- Pasante o Prestador de Servicio Social: la persona que realiza su servicio social.
- QR: Código de respuesta rápida, es un módulo para almacenar información en una matriz de puntos, verificable por cualquier lector idóneo y que sustituye las firmas autógrafas de los oficios de autorización y constancias de servicio social.
- Responsable del Programa de Servicio Social: es la persona designada por el titular de la Entidad Receptora, o por el Consejo Técnico correspondiente, para atender de manera general, todo lo relacionado con dicho programa.
- Sistema o SIIA: el Sistema Integral de Información Administrativa de la Universidad.
- Universidad: la Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo.

Artículo 3°. El servicio social es el conjunto de actividades de carácter temporal, gratuito y obligatorio, propios de la formación profesional, que realiza el pasante de Nivel Técnico o Superior, como requisito previo para obtener un título universitario. Al servicio social se le asignará el valor curricular que determine cada Dependencia Universitaria, con base en sus respectivos planes y programas académicos.

Artículo 4°. El servicio social en la Universidad persigue los siguientes objetivos:

- I. Contribuir a la formación integral del pasante;
- II. Propiciar que el pasante comprenda la función social de su perfil académico. Fomentando en él una conciencia de solidaridad con la sociedad, en especial con los grupos sociales más desprotegidos;
- III. Coadyuvar a que el pasante conozca la realidad económica, social y cultural de entorno, y su responsabilidad como ciudadano;
- IV. Extender los beneficios de la ciencia, la técnica y la cultura a la sociedad, en especial a las clases sociales más necesitadas, fortaleciendo de esta forma la vinculación de la Universidad con la sociedad;
- V. Apoyar el desarrollo del Estado en sus distintos rubros, a partir del trabajo y participación de los universitarios en los sectores gubernamental, productivo social;
- VI. Contribuir a la retroalimentación para preservar la vigencia de los planes y programas académicos y de las carreras que se imparten en la Universidad.

Artículo 5°. La prestación del servicio social se llevará a cabo de conformidad con lo establecido en los programas o campos clínicos, registrados en la Dirección de Vinculación de Servicio Social o su Departamento.

Artículo 6°. La Universidad a través de su Dirección de Vinculación y Servicio Social y de sus Dependencias Universitarias, orientará la prestación del servicio social hacia la atención de problemas y sectores de la sociedad, que se consideren prioritarios para las necesidades del estado de Michoacán y del País.

Artículo 7°, Las actividades que realicen los prestadores de servicio social deberán estar vinculadas con el plan y programa académico del programa educativo respectivo y acordes con su perfil de egreso.

Artículo 8°. Todos los estudiantes o egresados del nivel Técnico o Superior de esta Universidad, así como aquellos no mayores de sesenta años o no impedidos por enfermedad grave, ejerzan o no, deberán prestar el servicio social en los términos de este Reglamento.

Artículo 8°: BIS, Quedarán exceptuados de esta obligación aquellos que, al momento en que deban prestar su servicio social, se encuentren trabajando formalmente en la Federación, Gobierno del Estado, Municipios n esta Universidad, en alguna actividad propia de los estudios profesionales respectivos, siempre y cuando el desempeño de dicha actividad cubra al menos 480 horas en un período de seis meses, comprobados mediante un informe global; para área de la salud, siempre y cuando cubran 960 horas en un periodo de 1 año. No se computará en el término anterior el tiempo que, por enfermedad u otra causa grave, el estudiante permanezca fuera del lugar en que deba prestar el servicio social.

Artículo 9°. El servicio social es una actividad en beneficio de la sociedad, del pasante. Así como de la Universidad, cuya prestación, en ningún caso, generará derechos ni obligaciones de tipo laboral.

Artículo 10. El servicio social es de carácter gratuito, sin embargo, las Entidades Receptoras con las que se vincule la Universidad a través de los programas de servicio social, podrán otorgar becas o apoyos económicos a los prestadores de servicio social.

Artículo 11. En la prestación del servicio social, intervendrán los siguientes Órganos de la Universidad:

- I. La Rectoría;
- II. La Secretaría Académica;
- III. La Dirección de Vinculación y Servicio Social;
- IV. El Departamento de Servicio Social;
- V. Las Dependencias Universitarias;
- VI. La Oficina del Abogado General, la Dirección de Control Escolar y la Tesorería de la Universidad.

Artículo 12. La Rectoría a través de su titular dictará las políticas y directrices para la prestación del servicio social.

Artículo 13. El titular de la Secretaría Académica realizará las acciones que estime pertinentes, para asegurar el cabal cumplimiento de las funciones de la Dirección de Vinculación y Servicio Social.

Artículo 14. A la Dirección de Vinculación y Servicio Social le corresponde:

- I. Participar en la coordinación, asesoría, seguimiento y evaluación del servicio social;
- II. Analizar, evaluar y registrar, los programas de servicio social debidamente, autorizados, cuando así proceda;
- III. Autorizar la prestación del servicio social, cuando se cumplan con los requisitos establecidos para ello;
- IV. Llevar un control estadístico de prestadores de servicio social de la Universidad;
- V. Elaborar y promover la firma de convenios con Entidades Receptoras;
- VI. Difundir los programas registrados por las diversas Entidades Receptoras;
- VII. Buscar y favorecer, aquellos programas de servicio social que otorguen becas a los prestadores de servicio social;
- VIII. Autorizar y recibir toda la documentación de los prestadores de servicio social de la Universidad, relacionada con esta actividad;

- IX. Autorizar, elaborar y entregar las constancias de terminación del servicio social a quienes hayan cumplido con lo establecido en el presente reglamento;
- X. Las demás que se desprendan del presente Reglamento o normativa universitaria.

Artículo 15. Corresponde al Departamento de Servicio Social:

- I. Elaborar y promover, de forma ágil y oportuna, la firma de convenios de servicio social con los diferentes sectores de la sociedad;
- II. Solicitar la opinión del director de Vinculación y Servicio Social, sobre los convenios elaborados, relacionados con esta actividad, antes de enviarlos a revisión por parte del Abogado General;
- III. Promover la vinculación de la Universidad a través del servicio social, con los diferentes sectores de la sociedad,
- IV. Las demás que se desprendan del presente Reglamento o normativa universitaria.

Artículo 16. Las Dependencias Universitarias participarán en el proceso de prestación de servicio social, a través de los órganos siguientes:

- I. La Dirección a través de su titular, a quien le corresponde:
  - a) Turnar al H. Consejo Técnico los programas de servicio social de los programas educativos que correspondan a dependencia universitaria, para su análisis y en su caso su aprobación;
  - b) Proponer al Enlace Académico de Servicio Social, para su designación ante el H. Consejo Técnico;
  - c) Turnar a la Dirección de Vinculación y Servicio Social, los programas de Servicio Social autorizados por el H. Consejo Técnico. para su registro;
  - d) Asegurar el cabal cumplimiento de las atribuciones y funciones del personal de su dependencia universitaria que participa en este proceso;
- II. Los Consejos Técnicos, a quienes les corresponde:
  - a) Designar al Enlace Académico de Servicio Social que corresponda;
  - b) Aprobar los Programas de Servicio Social que correspondan.
  - c) Proponer lo necesario para lograr el cabal cumplimiento de las funciones del servicio social en sus Dependencias Universitarias. Para el caso de los Programas Institucionales, su Coordinador General fungirá como Enlace Académico de Servicio Social, en lo que corresponda.
- III. Los Enlaces Académicos de Servicio Social, a quienes les corresponde:
  - a) Participar en la elaboración de programas de servicio social relacionados con el perfil de los programas educativos que correspondan a la Dependencia que lo designó;
  - b) Turnar al H. Consejo Técnico, a través de su presidente, los programas de servicio social de su Dependencia Universitaria con su respectiva opinión, para su aprobación;
  - c) Coadyuvar con la Dirección de Vinculación y Servicio Social, para el cabal cumplimiento de sus funciones;

- d) Avalar en el SHA los programas de actividades y los informes de servicio social, que deriven de los Programas de Servicio Social que correspondan al programa educativo que representan;
- e) Brindar asesoría sobre los trámites para liberar el servicio social;
- f) Llevar un control estadístico de los prestadores de servicio social de sus respectivas Dependencias Universitarias:
- g) Coordinar la evaluación del desempeño de los prestadores de servicio social y turnar el informe respectivo a la Dirección de Vinculación y Servicio Social, para su aprobación

Artículo 17. La Oficina del Abogado General, la Dirección de Control Escolar, la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicación y la Tesorería de la Universidad, intervienen para lograr el buen funcionamiento de este proceso, de acuerdo con las atribuciones que les corresponden.

### **CAPÍTULO III**

#### **DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO SOCIAL**

Artículo 23. La prestación del servicio social se podrá iniciar o exentar, a partir de que el alumno o pasante cuente, como mínimo, con el 70% de los créditos aprobados de su plan de estudios; excepto en el caso de los campos clínicos, donde deberá contar con el 100% de dichos créditos,

Artículo 24. El servicio social deberá prestarse durante un mínimo de 480 horas, y por un tiempo no menor a seis meses ni mayor a un año. Tratándose de campos clínicos y de acuerdo con los convenios respectivos, el servicio social se prestará por un año.

Artículo 25. El alumno interesado en prestar su servicio social deberá:

- a) Ingresar al apartado de Servicio Social de su cuenta del SIA, para seleccionar la Entidad Receptora, el programa donde se adscribirá y su asesor, así como describir las actividades a realizar en el apartado “programa de actividades”. previamente acordadas por su asesor, mismas que deben ser acordes tanto al perfil de su programa educativo como al programa de servicio social elegido.
- b) Enseguida, deberá contactar a su Enlace Académico para solicitarle su aval en el SIIA de dichas actividades,
- c) Una vez, avaladas por su Enlace Académico, deberá contactar a su Coordinador de Servicio Social, a efecto de que le emita su oficio de autorización.

Todo lo anterior, con excepción de los campos, en cuyo caso el alumno interesado, deberá ingresar al SIIA su pre-registro y presentarlo a la Dirección de Vinculación y Servicio Social, junto con copia de su seguro de vida (que ampare el año de su servicio social) y demás documentos que se le requieran previamente, el día y hora que se señale por la Dirección en comento. todo ello, para poder recibir su oficio de autorización, en la asignación de la plaza que elegirá mediante la preferencia que corresponda, de acuerdo con su promedio final de calificaciones.

Artículo 26. Una vez recibido el oficio de autorización, el alumno dispone de los siguientes diez días hábiles, a partir de la fecha que tiene marcada como inicio, para ingresar al SIIA la carta de aceptación que le otorgará y suscribirá el titular de su Entidad Receptora (o quien designe para

ello). con el visto bueno de su asesor, en hoja membretada y sellada, para después solicitar a su Coordinador de Servicio Social su correspondiente validación; excepto los campos clínicos, en cuyo caso el alumno deberá presentar su oficio de autorización a la Secretaría de Salud de Estado para que pueda recibir su Constancia de Adscripción y Aceptación, la que adjuntará a su cuenta del SIA con su seguro de vida. El trámite de servicio social iniciará únicamente cuando se cumpla con lo dispuesto en este artículo.

Artículo 27. Los alumnos interesados en realizar su servicio social deberán estar inscritos en el Instituto Mexicano del Seguro Social, este requisito será exigible únicamente si se conserva la calidad de alumno de la Institución,

Artículo 28. Se considerarán como fechas de inicio de la prestación del servicio social los días 1 y 15 de cada mes, o el siguiente día hábil; con la única excepción de cuando se estipulen fechas distintas en los convenios correspondientes.

Artículo 29. El pasante ingresará al Sistema, al menos tres informes bimestrales y uno global, disponiendo de los diez días naturales siguientes al término de cada bimestre, para ingresarlos al SIIA, el informe global lo ingresará junto con el último informe bimestral, debiendo solicitar a su Enlace Académico su aval en el SILA; excepto en los campos clínicos, donde el prestador deberá ingresar, únicamente, un reporte global al concluir el año del servicio.

Dichos informes, deberán ser acordes al perfil del programa educativo del pasante, y contener la descripción puntual y específica de las actividades realizadas y diferenciadas en cada bimestre; mismos que serán validados en el SIIA por el Enlace Académico, con excepción de los campos clínicos.

Artículo 30. Al término de la prestación de su servicio social, el pasante deberá ingresar a su cuenta del SIIA la carta de terminación: cumplido cada caso, su expediente quedará completo.

Artículo 31. En las carreras del Área de la Salud que estén consideradas en los convenios respectivos, tanto el ingreso como el proceso de prestación del servicio social se normarán de acuerdo con lo convenido y a lo que estipula el presente reglamento.

## **CAPÍTULO IV**

### **DE LOS PROGRAMAS DE SERVICIO SOCIAL**

Artículo 32. Los programas de servicio social deberán contener como mínimo los siguientes requisitos:

- I. Denominación del programa:
- II. La justificación;
- III. Los objetivos generales y específicos, de acuerdo con el artículo 40, del presente Reglamento:
- IV. Modalidad (en línea, presencial o mixto)
- V. El lugar y horarios donde se llevará a cabo y su área de influencia.
- VI. La duración:
- VII. Los recursos que se destinarán;
- VIII. La metodología de trabajo y el calendario de actividades:
- IX. La carrera o carreras relacionadas:

- X. El número de participantes con su perfil académico,
- XI. El nombre del responsable del programa y/o asesor;
- XII. Impacto social acorde con el artículo 40. del presente Reglamento;
- XIII. Criterios de evaluación.

Artículo 33. Previo a su aval por el H. Consejo Técnico, los programas de servicio su generados en las Dependencias Académicas Universitarias, serán remitidos para autorización a la Dirección de Vinculación y Servicio Social.

Artículo 34. Los programas derivados de convenios con Entidades Receptoras, que no sean generados en las Dependencias Universitarias, deberán presentarse en la Dirección de Vinculación y Servicio Social, los que serán registrados previo análisis de su contenido, y de existir alguna duda al respecto. serán remitidos a la Dependencia Universitaria que corresponda, solicitando su opinión sobre el particular.

Artículo 35, La Universidad a través de su Dirección de Vinculación y Servicio Social y de ser necesario, en coordinación con las Dependencias Universitarias, podrán aprobar la modificación, suspensión o cancelación de los programas de servicio social por las causas siguientes:

- I. Cuando así lo soliciten, justificadamente, el Titular de la Entidad Receptora responsable del programa o H. Consejo Técnico respectivo;
- II. Cuando no se respeten los derechos de los prestadores de servicio social, consagrados en el presente Reglamento;
- III. Cuando la Entidad Receptora no se sujete a lo establecido en el presente Reglamento o programa respectivo o;
- IV. Cuando se considere que el programa ha perdido su vigencia, previo análisis y acuerdo entre las partes.

## **CAPÍTULO V**

### **DE LAS OBLIGACIONES DE LOS PRESTADORES DE SERVICIO SOCIAL**

Artículo 36. Son obligaciones de los Prestadores de Servicio Social las siguientes:

- I. Cumplir con los términos del programa de servicio social al que se encuentren adscritos;
- II. Cumplir con el tiempo señalado en su oficio de autorización;
- III. Ingresar al SHA los informes de las actividades realizadas, así como los documentos requeridos, conforme a lo dispuesto en este Reglamento;
- IV. Comunicar por escrito a su inmediato superior de la Entidad Receptora y a la Dirección de Vinculación y Servicio Social, cualquier irregularidad que observe en su servicio;
- V. Participar en las actividades relacionadas con el Servicio Social, que organice la Universidad y la Entidad Receptora;
- VI. Dirigirse con respeto a sus superiores, iguales o subalternos, así como a las demás personas que concurren al lugar donde preste su servicio social;
- VII. Observar el Reglamento Interior de la Entidad Receptora, donde presta su servicio social;
- VIII. Ser responsable del manejo de bienes, documentos y valores que tenga bajo su custodia, con motivo de sus actividades;

Diseño y creación de un instrumento digital para la evaluación del desempeño de los prestadores de servicio social de la U.M.S.N.H por parte de las Unidades Receptoras.

- IX. Responder de los daños y perjuicios que ocasione a los bienes que estén bajo su responsabilidad;
- X. Conducirse con ética en el desarrollo de sus actividades;
- XI. Estar inscrito en el Instituto Mexicano del Seguro Social durante la prestación de su servicio social, si aún es alumno;
- XII. Las demás que se acuerden con la Entidad Receptora donde preste su servicio social y las que señale el programa correspondiente.

## **CAPÍTULO VII**

### **DE LAS SANCIONES A LOS PRESTADORES DE SERVICIO SOCIAL**

Artículo 38. Las sanciones que se podrán imponer a los prestadores de Servicio Social, cuando infrinjan alguna de las disposiciones contenidas en el presente Reglamento, serán las siguientes:

- I. Amonestación verbal;
- II. Amonestación escrita;
- III. Cancelación del Servicio Social.

Artículo 39. La amonestación verbal se le realizará directa y oralmente, sólo en tres ocasiones, por el inmediato superior del pasante de su Entidad Receptora y se aplicará cuando incumpla con las obligaciones previstas en el presente reglamento, siempre y cuando no sean graves: se hará del conocimiento, por escrito, a la Dirección de Vinculación y Servicio Social de la Universidad.

Artículo 40. La amonestación por escrito se hará por parte de la Entidad Receptora, después de las tres amonestaciones verbales, conservando una copia de dicha sanción en archivo del pasante y otra será enviada a la Dirección de Vinculación y Servicio Social de la Universidad.

Artículo 41. Se aplicará la cancelación automática del trámite del Servicio Social del pasante, en los siguientes supuestos:

- I. Por incumplimiento de su ingreso al SIIA, acorde a lo establecido en el presente Reglamento;
- II. Por omisión de entrega de documentos solicitados durante la prestación del servicio social;
- III. Por acuerdo de la Universidad a través de la Dirección de Vinculación y Servicio Social y del titular de la Entidad Receptora o quien él designe para tal efecto, previo análisis de las causas;
- IV. Cuando el pasante haya sido condenado por delito que amerite pena corporal, cuando se haga acreedor a más de tres amonestaciones escritas o por falsificación de documentos oficiales;
- V. A solicitud del pasante,

## **CAPÍTULO IX**

### **DE LA AUTORIZACIÓN Y ENTREGA DE LAS CONSTANCIAS DE SERVICIO SOCIAL**

Artículo 46. Para que el pasante obtenga la autorización para la elaboración de su Constancia de Servicio Social, es necesario:

- I. Haber cumplido con lo establecido en el Reglamento;
- II. Haber acreditado el 100% de su plan de estudios;
- III. Realizar el pago de derechos correspondientes, reflejado en el SIIA.
- IV. Solicitarla a su Coordinador de Servicio Social.

Artículo 47. Una vez cumplido lo estipulado en el artículo que antecede y sea expedida la Constancia de Servicio Social, el pasante tendrá derecho a descargarla de su cuenta del SIIA al día hábil siguiente.

Artículo 48. Además de lo dispuesto por los artículos que preceden. todo aquel que cumpla con lo establecido en el artículo 8°. BIS del presente Reglamento, deberá elegir en su cuenta del SIIA el programa correspondiente a dicha exención para trabajadores, describir actividades y adjuntar los documentos indicados en el formato de exención respectivo, así como solicitar a su coordinador de servicio social su validación y autorización; con excepción del área de la Salud, donde los pasantes deberán cumplir con los requisitos y lineamientos marcados por la Secretaría de Salud.

Artículo 49. Los alumnos o egresados mayores de 60 años, para exentar su servicio social deberán elegir en su cuenta del SIIA el programa correspondiente a la exención y adjuntar su acta de nacimiento y credencial para votar, describir actividades y solicitar a su coordinador de servicio social su validación y autorización.

Los impedidos para realizar servicio social por causa grave, total y permanente, deberán elegir en su cuenta del SIIA el programa correspondiente y adjuntar su acta de nacimiento, credencial para votar y el documento expedido por Institución Pública de Salud que acredite la causa grave indicada, y solicitar a su coordinador de servicio social su validación y autorización; con excepción del área de la Salud, donde los pasantes deberán cumplir con los requisitos y lineamientos marcados por la Secretaria de Salud.

Artículo 50. Además de lo dispuesto por los artículos 46 y 47 que anteceden, todo aquel que haya realizado y/o liberado su servicio social previo a la existencia del SIIA, deberá elegir el programa denominado "Registros anteriores al SIIA y/o reposición", en su cuenta de alumno y adjuntar los documentos que lo acrediten, así como, solicitar a su coordinador de servicio social su validación y autorización.

La Dirección de Vinculación y Servicio Social de la Universidad tiene como objetivo difundir a la comunidad estudiantil los procesos administrativos que se llevan a cabo en la misma, es por

Diseño y creación de un instrumento digital para la evaluación del desempeño de los prestadores de servicio social de la U.M.S.N.H por parte de las Unidades Receptoras.

ello que a través de su sitio web oficial pone a disposición de los prestadores de servicio social los siguientes diagramas de proceso con la finalidad de que sean consultados y puedan realizar el trámite administrativo de manera correcta evitando con ello contratiempos en su trayectoria escolar, todo ello en busca de una mejora continua.

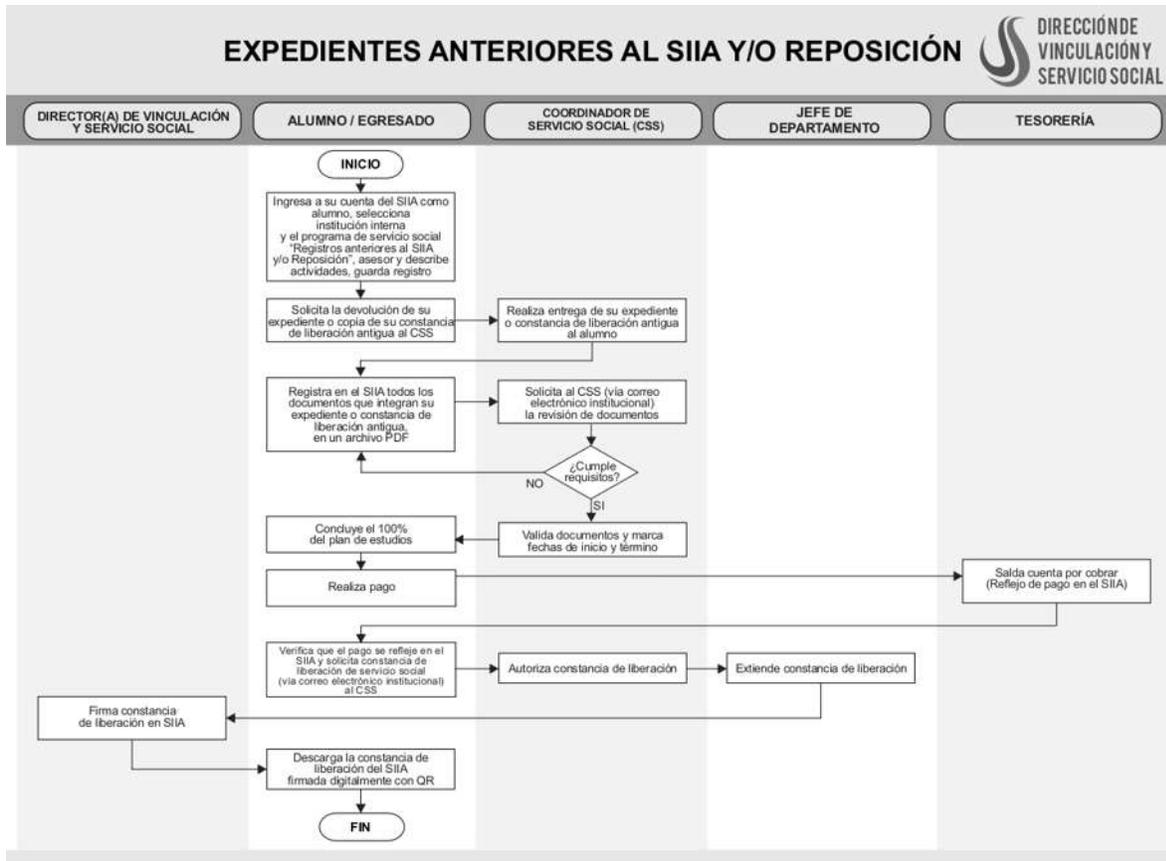


Imagen 7. Diagrama de Flujo Expedientes Anteriores al SIIA y/o Reposición.  
Fuente: <https://www.dvss.umich.mx>

Diseño y creación de un instrumento digital para la evaluación del desempeño de los prestadores de servicio social de la U.M.S.N.H por parte de las Unidades Receptoras.

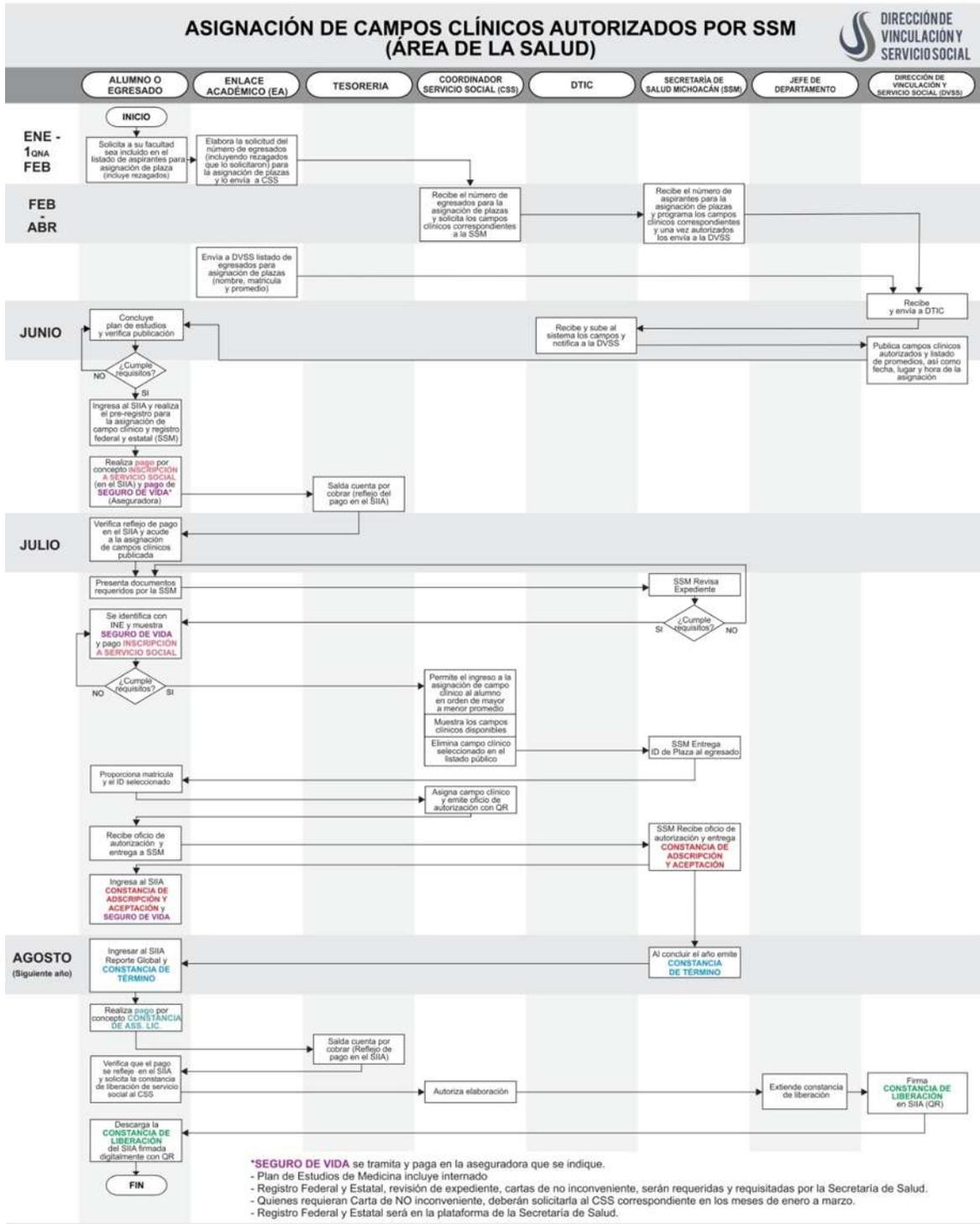


Imagen 8. Diagrama de Flujo Asignación de Campos Clínicos autorizados por SSM  
Fuente: <https://www.dvss.umich.mx>

Diseño y creación de un instrumento digital para la evaluación del desempeño de los prestadores de servicio social de la U.M.S.N.H por parte de las Unidades Receptoras.

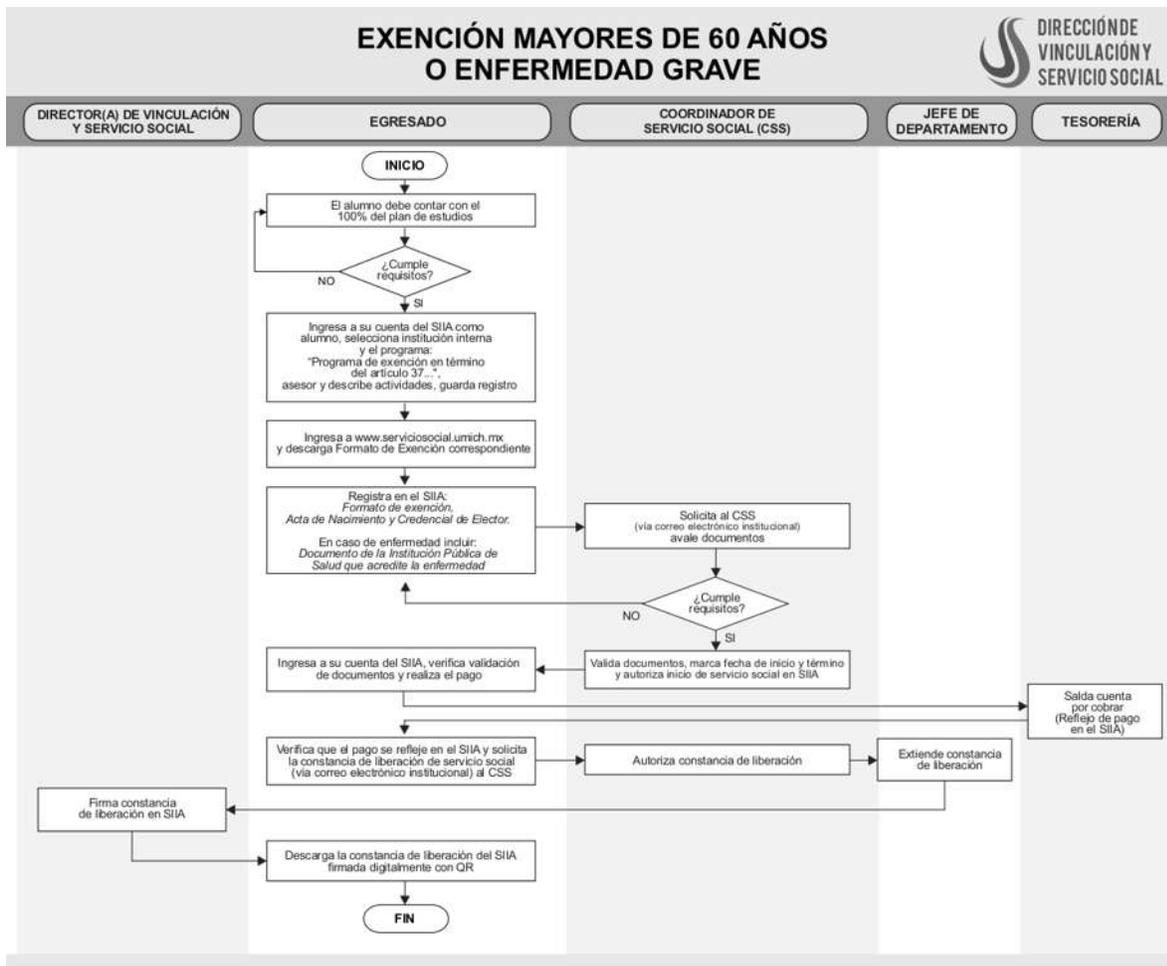


Imagen 9. Diagrama de Flujo Exención Mayores de 60 años o Enfermedad Grave.  
Fuente: <https://www.dvss.umich.mx>

Diseño y creación de un instrumento digital para la evaluación del desempeño de los prestadores de servicio social de la U.M.S.N.H por parte de las Unidades Receptoras.

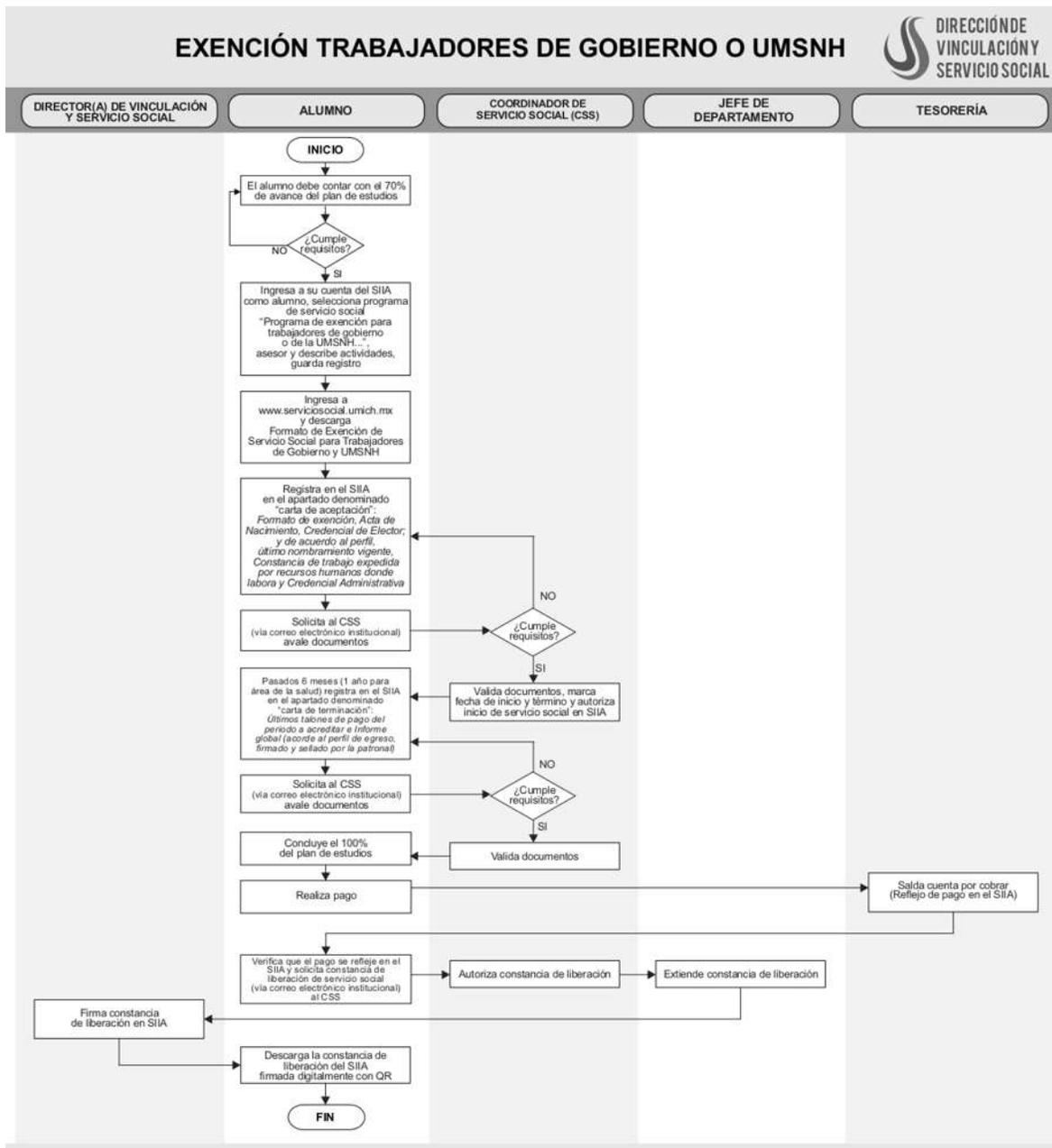


Imagen 10. Diagrama de Flujo Exención Trabajadores de Gobierno o UMSNH  
Fuente: <https://www.dvss.umich.mx>

Diseño y creación de un instrumento digital para la evaluación del desempeño de los prestadores de servicio social de la U.M.S.N.H por parte de las Unidades Receptoras.

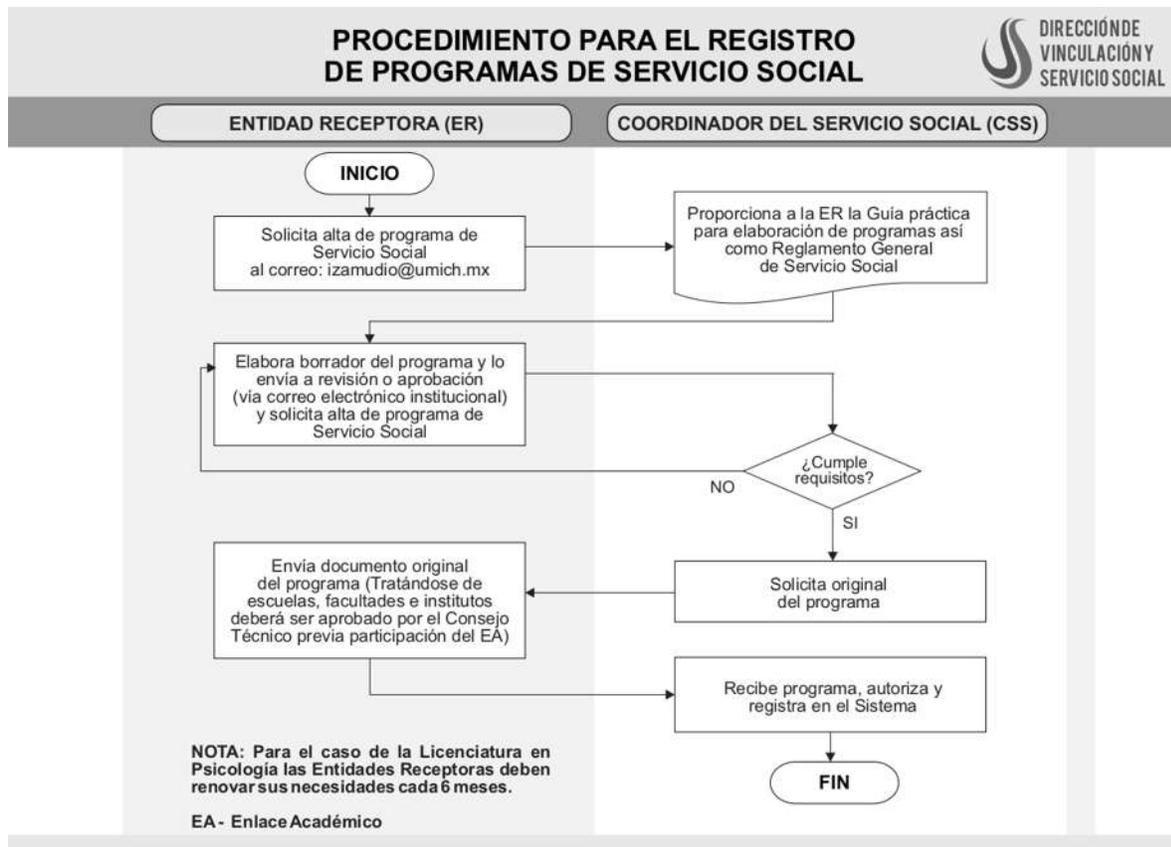


Imagen 11. Diagrama de Flujo para el registro de Programas de Servicio Social  
Fuente: <https://www.dvss.umich.mx>

Diseño y creación de un instrumento digital para la evaluación del desempeño de los prestadores de servicio social de la U.M.S.N.H por parte de las Unidades Receptoras.

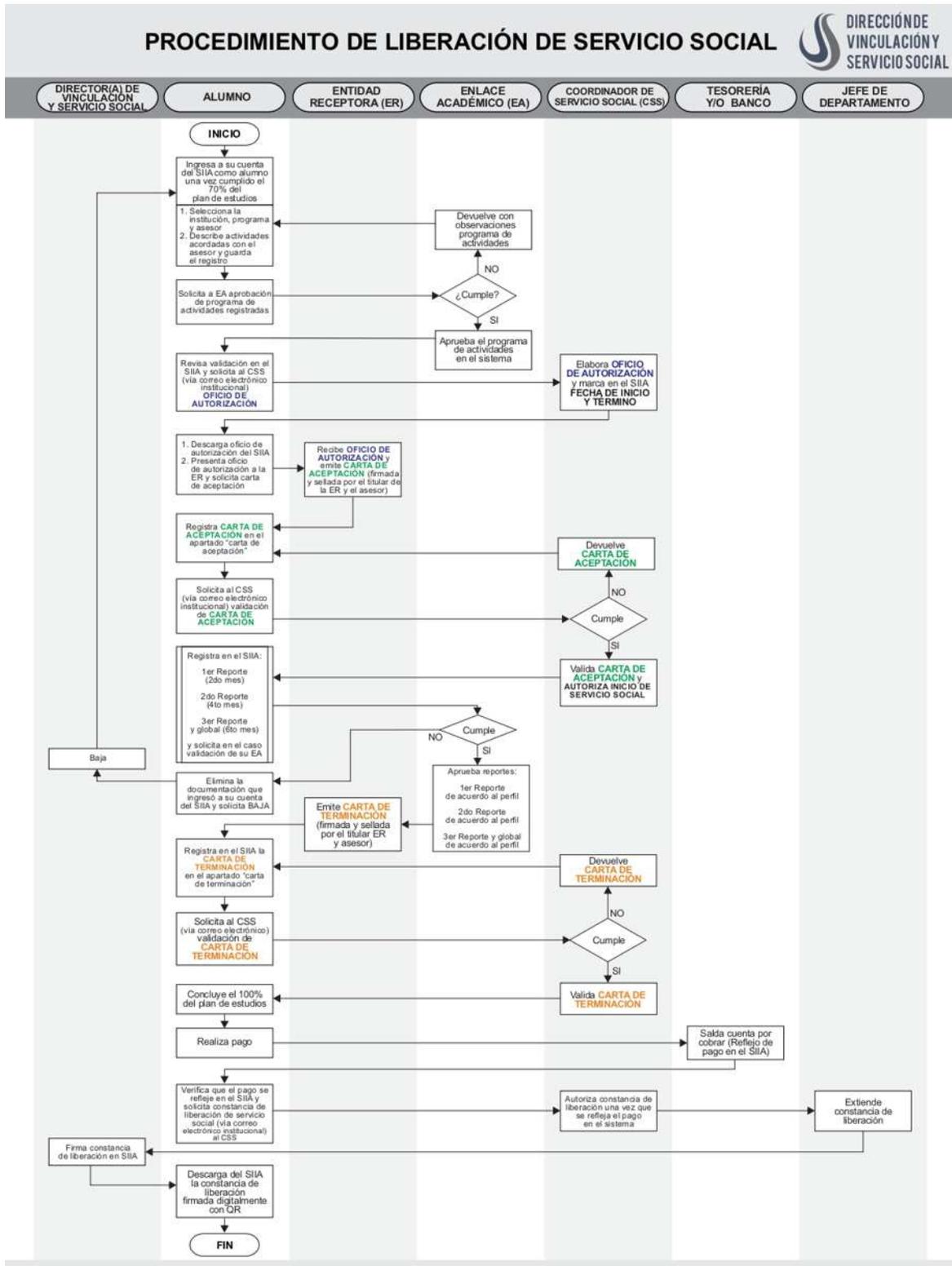


Imagen 12. Diagrama de Flujo Liberación de Servicio Social  
Fuente: <https://www.dvss.umich.mx>

## Capítulo 3. Marco Metodológico

### 3.1 Tipo y alcance de la investigación.

**Investigación cualitativa:** es la recogida de información basada en la observación de comportamientos naturales, discursos, respuestas abiertas para la posterior interpretación de significados. El análisis cualitativo está basado en el pensamiento de autores como Max Weber. Es inductivo, lo que implica que “utiliza la recolección de datos para finar las preguntas de investigación o relevar nuevas interrogantes en el proceso de interpretación” (**Hernández, Fernández y Baptista, 2014: 7**).

Las fases representativas de este enfoque pueden ser observadas en la imagen adjunta.

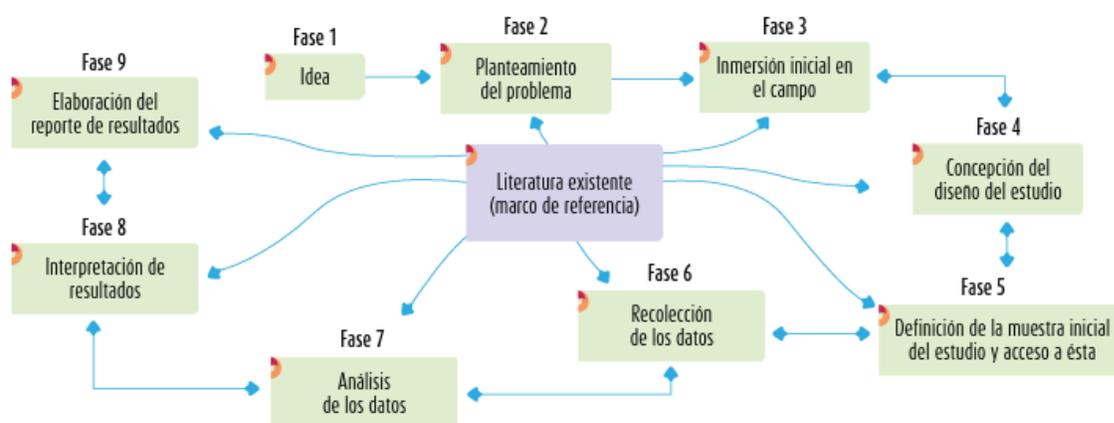


Imagen 5. Características del análisis cualitativo

Fuente: [https://periodicooficial.jalisco.gob.mx/sites/periodicooficial.jalisco.gob.mx/files/metodologia\\_de\\_la\\_investigacion\\_-\\_roberto\\_hernandez\\_sampieri.pdf](https://periodicooficial.jalisco.gob.mx/sites/periodicooficial.jalisco.gob.mx/files/metodologia_de_la_investigacion_-_roberto_hernandez_sampieri.pdf)

**Investigación de campo descriptiva:** se efectúa cuando se desea describir, en todos sus componentes principales, una realidad. Mediante este tipo de investigación, que utiliza el método de análisis, se logra caracterizar un objeto de estudio o una situación concreta, señalar sus características y propiedades. Combinada con ciertos criterios de clasificación sirve para ordenar, agrupar o sistematizar los objetos involucrados en el trabajo indagatorio

Tipos de investigación descriptiva:

- Método de observación: El más eficaz para llevar a cabo la investigación descriptiva. Se utilizan tanto la observación cuantitativa (recopilación objetiva de datos que se centran principalmente en números y valores) como la observación cualitativa (mide características de los elementos a investigar).
- Método de estudio de caso: Implican un análisis profundo y el estudio de individuos o grupos. Suele conducir a una hipótesis y amplía el alcance de la investigación de un fenómeno. No obstante, no debe utilizarse para determinar la causa y el efecto (más propio de la causal y el correlacional), ya que no tiene la capacidad de hacer predicciones precisas porque podría haber un sesgo por parte del investigador.

- Encuesta de Investigación: Una herramienta muy popular para la investigación de mercado y en aulas. Enrique Rus Arias, 05 de febrero, 2021 *Investigación descriptiva*. Economipedia.com

### 3.2. Instrumento de medición

**Instrumento de evaluación:** Se entiende por instrumento de evaluación toda aquella técnica que sirva para evaluar el sistema de enseñanza, calidad de aprendizaje del estudiante y su desempeño. Con ello es posible identificar aquellos aspectos que necesitan ser mejorados específicamente por el alumnado, y permite llevar a cabo el análisis correspondiente de aquellas causas del porque no se logró el aprendizaje y poder tomar decisiones en el momento adecuado. Rubio N.M. (2020, junio 9). Instrumentos de evaluación educativa: qué son, tipos y características

Existen diferentes técnicas e instrumentos de evaluación las cuales se detallan a continuación:

- **Técnica de Observación:** Según Zapata redacta que las técnicas de observación son procedimientos que utiliza el investigador para presenciar directamente el fenómeno que estudia, sin actuar sobre él esto es, sin modificarlo o realizar cualquier tipo de operación que permita manipular. Zapata (2006). *La observación*. (pág. 145).

Cuando la observación se define como la recolección de información en forma sistemática, válida y confiable, asumimos que la intencionalidad es científica. Entonces, necesita ser plasmada en registros que contengan criterios claros para, posteriormente, poder procesarla. La observación es abierta cuando la indagación es libre y no está condicionada por criterios específicos. Se explora todo lo que aparece atendiendo a un marco referencial previo, que aporta los lineamientos básicos. Hablamos de observación cerrada cuando está sujeta a una guía previa delimitada por instrumentos.

Instrumentos utilizados para llevar a cabo esta técnica:

- Registros.
- Lista de cotejo.
- Escalas.
- **Técnica Entrevista:** Corbetta (2003) opina que la entrevista es una conversación provocada por un entrevistador con un número considerable de sujetos elegidos según un plan determinado con una finalidad de tipo cognoscitivo. Siempre estará guiada por el entrevistador, pero tendrá un esquema flexible no estándar. Corbetta, P. (2003) *Metodología y técnicas de investigación social*.

La entrevista permite el contacto personal con el otro. Mediante ella se puede recoger información a través de preguntas sobre determinados aspectos (conocimientos, creencias, intereses, etc.), que se quiere conocer con fines evaluativos de acuerdo a diversos propósitos. En el aspecto académico, debe usarse con frecuencia las evaluaciones progresivas a lo largo del proceso de aprendizaje y también para explorar expectativas de conocimientos. La entrevista estructurada es la más usada y responde a un plan previo. Está compuesta de los siguientes elementos:

- Intencionalidad de la entrevista

- Preguntas pertinentes
- Formulación de una pregunta a la vez y no varias
- Preguntas claras y breves
- Clima afectivo y positivo
- Capacidad de escuchar con empatía
- Registro de la información pertinente

El enfoque actual considera que la evaluación es una sola, en la medida que refleja la unidad entre lo cognitivo, procedimental, actitudinal y metacognitivo en el proceso pedagógico; es decir que a un proceso único corresponde una evaluación integradora también única. Es necesario evaluar conjuntamente los conocimientos, las habilidades y las capacidades.

Instrumentos utilizados para llevar a cabo esta técnica:

- Guía de preguntas.
  - Portafolio.
- **Técnica Encuesta:** la encuesta se puede definir como una técnica de producción de datos que, mediante la utilización de cuestionarios estandarizados, permite indagar sobre múltiples temas de los individuos o grupos estudiados: hechos, actitudes, creencias, opiniones, pautas de consumo, hábitos, prejuicios predominantes o intenciones de voto. (Marradi & Archenti, 2011) Metodología de las Ciencias Sociales.

Esta es una técnica de investigación basada en las respuestas orales y/o escritas de una población. El sujeto encuestado no elabora la respuesta, solo identifica la que considera correcta entre un conjunto de opciones dadas. Esta modalidad permite incluir gran cantidad de preguntas que cubren un amplio espectro de contenidos y dimensiones a evaluar, y ofrece una visión integral del tema o problemática evaluada.

Instrumento utilizado para llevar a cabo esta técnica:

- Cuestionario.
- **Técnica Prueba:** Las pruebas escritas son instrumentos en los cuales las preguntas formuladas son respondidas por los encuestados de las siguientes maneras:
    - a. Identificando y marcando la respuesta.
    - b. Construyendo la respuesta, la cual se expresa a través de un breve ensayo o composición.
    - c. Utilizando una combinación de las dos modalidades anteriores.

Estas formas de responder las pruebas escritas permiten clasificarlas en objetivas, de ensayo y mixtas. El hecho de que sean escritas no garantiza que este tipo de pruebas sean mejores o peores que otras, en términos de calidad y eficiencia. No obstante,

Diseño y creación de un instrumento digital para la evaluación del desempeño de los prestadores de servicio social de la U.M.S.N.H por parte de las Unidades Receptoras.

presentan una ventaja importante con respecto a las orales, ya que las respuestas escritas permiten ser analizadas y calificadas de mejor manera que las habladas. En cierto sentido, representan un testimonio de lo que verdaderamente responde el estudiante, con lo cual se puede justificar la calificación emitida, en caso de reclamo.

Instrumento utilizado para llevar a cabo esta técnica:

- Escritas.
- Orales.
- Objetivas.

**Google Forms:** es una herramienta gratuita de Google enfocada en el desarrollo de formularios de manera práctica para lo cual únicamente se necesita una cuenta de correo de Gmail o tener un dominio del entorno GSuite para educación.

En ella, es posible crear encuestas, pruebas y recolectar datos específicos tales como emails, teléfonos, edad y otros importantes para analizar un negocio.

Google Forms ofrece una serie de opciones editables, personalizables y complementarias para que cada formulario satisfaga las necesidades de los usuarios.

Es posible crear secciones de respuestas, colocar preguntas de elección múltiple, respuestas largas o cortas, insertar imágenes, seleccionar respuestas como obligatorias y recibir todo el análisis después de que los internautas hayan respondido el formulario. Qué es Google Forms y cómo usar el servicio de formularios de Google. <https://hotmart.com/es/blog/que-es-google-forms>

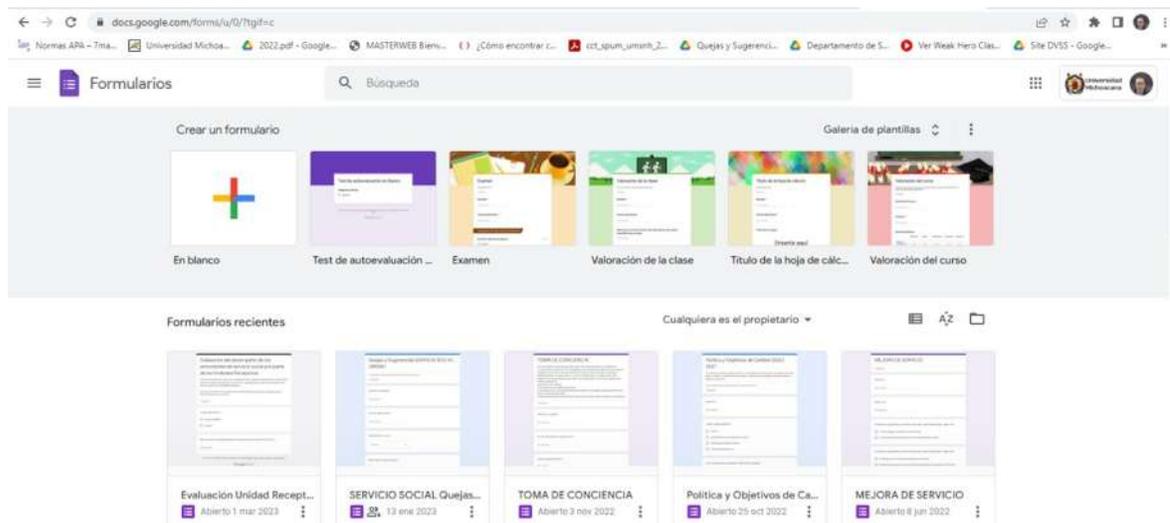


Imagen 13.- Pág. de inicio de formularios de Google Forms  
Fuente: <https://hotmart.com/es/blog/que-es-google-forms>

**Escala de Likert:** es una escala de calificación que se utiliza para cuestionar a una persona sobre su nivel de acuerdo o desacuerdo con una declaración. Es ideal para medir reacciones, actitudes y comportamientos de una persona.

A diferencia de una simple pregunta <<sí>> / <<no>>, la escala de Likert permite a los encuestados calificar sus respuestas.

Se le da este nombre por el psicólogo **Rensis Likert**. Likert distinguió entre una escala apropiada, la cual emerge de las respuestas colectivas a un grupo de ítems (pueden ser 8 o más), y el formato en el cual las respuestas son puntuadas en un rango de valores.

Técnicamente, una escala de Likert hace referencia al último. La diferencia de estos dos conceptos tiene que ver con la distinción que Likert hizo entre el fenómeno que está siendo investigado y las variables de los medios de captura.

La escala de Likert es uno de los tipos de escalas de medición utilizados principalmente en la investigación de mercados para la comprensión de las opiniones y actitudes de un consumidor hacia una marca, producto o mercado meta. Nos sirve principalmente para realizar mediciones y conocer sobre el grado de conformidad de una persona o encuestado hacia determinada oración afirmativa o negativa.

Cuando se responde a un ítem de la escala de Likert, el usuario responde específicamente en base a su nivel de acuerdo o desacuerdo. Las **escalas de frecuencia** con la de Likert utilizan formato de respuestas fijos que son utilizados para medir actitudes y opiniones. Estas escalas permiten determinar el nivel de acuerdo o desacuerdo de los encuestados.

La escala de Likert asume que la fuerza e intensidad de la experiencia es lineal, por lo tanto, va desde un totalmente de acuerdo a un totalmente desacuerdo, asumiendo que las actitudes pueden ser medidas.



Imagen 14.- Niveles de medición de escala de Likert.

Fuente: <https://www.questionpro.com/blog/es/que-es-la-escala-de-likert-y-como-utilizarla/>

Las respuestas pueden ser ofrecidas en diferentes **niveles de medición**, permitiendo escalas de 5, 7 y 9 elementos configurados previamente. Siempre se debe tener un elemento neutral para aquellos usuarios que ni de acuerdo ni en desacuerdo. Muguira, Andres. (s/f). ¿Qué es la

escala de Likert y como utilizarla? *Blog.* <https://www.questionpro.com/blog/es/que-es-la-escala-de-likert-y-como-utilizarla/>

### 3.3. Universo

**Población de estudio:** es un conjunto de casos, definido, limitado y accesible, que formará el referente para la elección de la muestra, y que cumple con una serie de criterios predeterminados. Es necesario aclarar que cuando se habla de población de estudio, el término no se refiere exclusivamente a seres humanos, sino que también puede corresponder a animales, muestras biológicas, expedientes, hospitales, objetos, familias, organizaciones, etc.; para estos últimos, podría ser más adecuado utilizar un término análogo, como universo de estudio.

Es importante especificar la población de estudio porque al concluir la investigación a partir de una muestra de dicha población, será posible generalizar o extrapolar los resultados obtenidos del estudio hacia el resto de la población o universo. Arias-Gómez J, Villasís-Keever MÁ, Miranda-Novales MG. El protocolo de investigación III: la población de estudio. *Rev Alerg Méx.* 2016 abr-jun;63(2):201-206.)

## Capítulo 4. Desarrollo del proyecto

### 4.1. Descripción del proyecto

La Dirección de Vinculación y Servicio Social forma parte de la Secretaría Académica de acuerdo a la Estructura Orgánica de la Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo.

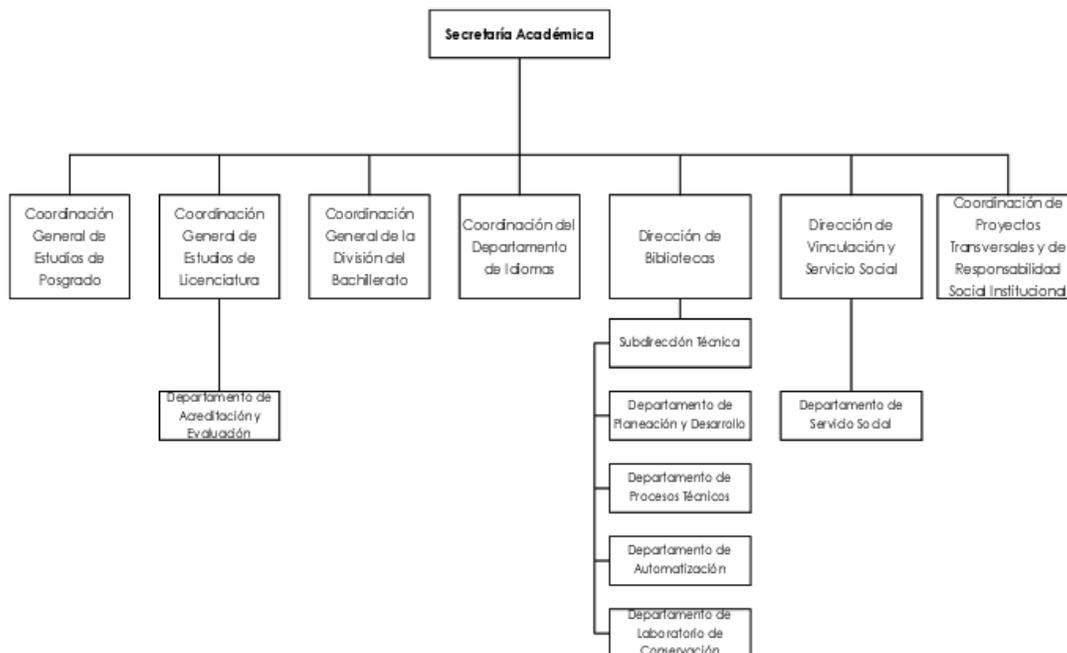


Imagen 15.- Estructura orgánica de la Secretaría Académica de la UMSNH

Fuente: <https://www.umich.mx/documentos/Normatividad/REGLAMENTO%20INTERNO%20Y%20ACTUALIZACION%20CC%81N%2014-01-2020.pdf>

La Dirección de Vinculación y Servicio Social está integrada por el siguiente personal:

1. Director de Vinculación y Servicio Social (1)
2. Jefe de Departamento de Servicio Social (1)
3. Coordinadores (6)
4. Personal Administrativo y manual (5)

Director de Vinculación y Servicio Social:

- Dirigir y coordinar las acciones y el funcionamiento de Servicio Social en la Universidad;
- Participar en el análisis de los programas de servicio social, las evaluaciones y la problemática que se presenten.
- Fungir como coordinador de servicio social, cuando lo considere necesario.
- Firmar en el SIIA las constancias de acreditación de servicio social.
- Acordar con los coordinadores, el registro de los programas de servicio social.
- Establecer los lineamientos necesarios para asegurar el cabal funcionamiento de las atribuciones y funciones de servicio social.

#### Jefe de Departamento de Servicio Social:

- Suplir al Director de Vinculación y Servicio Social en su ausencia, en las funciones que éste le encomiende.
- Fungir como coordinador de servicio social.
- Coadyuvar a la solución de problemas que se presenten en el departamento de servicio social.
- Extender en el SIIA las constancias de servicio social.

#### Coordinadores de Servicio Social:

- Atender a los prestadores de servicio social en todos los asuntos concernientes a esta actividad.
- Llevar un control estadístico de los prestadores de servicio social.
- Llevar un seguimiento documental del servicio social de los prestadores, mediante la recepción de solicitudes de inscripción, programas de actividades, cartas de aceptación y terminación, así como los informes respectivos.
- Comunicar al Director cuando detecte anomalías y acordar soluciones al respecto.
- Intervenir en la solución de problemas que se le presenten a los prestadores de servicio social.
- Autorizar en el SIIA el oficio de autorización del servicio social.
- Extender en el SIIA las constancias de servicio social, en ausencia del Jefe de Departamento.

#### Personal Administrativo y Manual:

- Apoyar en las labores de apoyo inherentes a sus nombramientos y acorde a las necesidades de la Dirección de Vinculación y Servicio Social, en función de las normas universitarias vigentes.

Para la presente investigación fue utilizada una investigación de campo a través de la elaboración de una encuesta electrónica aplicada a algunas instituciones que forman parte del padrón de Unidades Receptoras de prestadores de servicio social registradas y autorizadas por la Dirección de Vinculación y Servicio Social.

La población de estudio fue de 31 alumnos o egresados que realizaron su servicio social en un total de 16 distintas instituciones durante el último semestre del año 2022.

El diseño y construcción del instrumento para la recolección de datos se realizó contemplando los siguientes criterios:

#### **Inclusión**

- Identificación del tipo de Unidad Receptora interna o externa a la Universidad
- Nombre de las Unidades Receptoras de prestadores de servicio social
- Selección de la licenciatura que cursan los alumnos o egresado que realizaron servicio social.
- Calidad de desempeño.
- Nivel de conocimiento.
- Disciplina.

Diseño y creación de un instrumento digital para la evaluación del desempeño de los prestadores de servicio social de la U.M.S.N.H por parte de las Unidades Receptoras.

- Capacidad de administrar y gestionar acciones o recursos materiales.
- Solución de problemáticas.
- Comunicación.
- Competencias.

### **Exclusión**

- Nombre completo del prestador de servicio social.

Para la recaudación de los datos, es importante mencionar que fue información proporcionada por cada una de las Unidades Receptoras de prestadores de servicio social que fueron seleccionadas al azar a las cuales se les solicitó su autorización previamente.

La encuesta de satisfacción fue elaborada mediante Google Forms o formulario de Google que fue compartido a través de correos institucionales, se determinó evaluar los puntos de vista o satisfacciones sobre el prestador de servicio social por parte de las Unidades Receptoras, utilizando una escala de Likert, que representa un método de medición empleado por los investigadores con el objetivo de evaluar la opinión y actitudes de las personas.

Actualmente se cuenta con una base de datos de Unidades Receptoras de alumnos o egresados prestadores de servicio social que han realizado dicha actividad en instituciones internas propias de la Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo y en dependencias gubernamentales de los 3 órdenes de Gobierno Federal, Estatal y Municipal. La muestra es de 14 Unidades Receptoras de prestadores de servicio social las cuales fueron elegidas al azar.

## 4.2. Instrumento del levantamiento de datos

# Evaluación del desempeño de los prestadores de servicio social por parte de las Unidades Receptoras

El presente instrumento tiene como finalidad conocer el grado de desempeño y conocimiento de las actividades realizadas por los alumnos o egresados que realizaron la prestación de servicio social en las Unidades Receptoras.

Su correo, dirección IP o sus datos personales NO serán capturados o recabados para efecto de la presente encuesta.

**\*Obligatorio**

1. Unidad Receptora \*

*Marca solo un óvalo.*

- Interna (UMSNH)
- Externa

2. Nombre de la Unidad Receptora de prestadores de Servicio Social \*

---

**Del prestador**

3. Seleccione la licenciatura del prestador de servicio social \* *Marca solo un óvalo.*

- Ingeniería Civil
- Ingeniero Electricista
- Ingeniero en Tecnología de la Madera
- Ingeniería Mecánica
- Ingeniero Químico
- Arquitectura
- Físico Matemáticas
- Biólogo
- Filosofía
- Historia
- Derecho
- Economía
- Ingeniero Agrónomo
- Médico Veterinario Zootecnista
- Artes Visuales
- Danza
- Música
- Teatro
- Informática Administrativa
- Contaduría
- Administración
- Ingeniería Electrónica
- Ingeniería en Computación
- Comercio Exterior
- Comunicación

- Innovación Tecnológica en Materiales
- Biotecnología
- Energía y Sustentabilidad
- Ambiental
- Seguridad Pública y Ciencias Forenses
- Mercadotecnia Mecatrónica
- Psicología

4. Nombre completo del prestador de servicio social \*

---

5. La calidad del desempeño del prestador de servicio social fue: \*

*Marca solo un óvalo.*

- Excelente
- Bueno
- Regular
- Malo
- Pésima

6. El nivel de conocimiento del prestador dentro del área donde realizó su servicio \* social fue:

*Marca solo un óvalo.*

- Excelente
- Buena
- Regular
- Malo
- Pésima

7. El prestador del servicio social siempre demostró un alto sentido de disciplina en sus actividades

*Marca solo un óvalo.*

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

8. El prestador del servicio social fue capaz de administrar y gestionar acciones o recursos materiales, aplicando técnicas o procesos de gestión de acuerdo con las políticas o lineamientos establecidos

*Marca solo un óvalo.*

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

9. El prestador del servicio social fue capaz de emprender acciones necesarias para generar soluciones a las problemáticas durante la su estadía

*Marca solo un óvalo.*

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

10. El prestador de servicio fue capaz de comunicar, argumentar ideas y posturas de manera oral u escrita

*Marca solo un óvalo.*

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

11. De la siguiente tabla, evalué cada una de las competencias mostradas por el prestador de servicio social

*Marca solo un óvalo por fila.*

	Excelente	Bueno	Regular	Malo	Pésima
Trabajo en equipo	<input type="radio"/>				
Flexibilidad	<input type="radio"/>				
Liderazgo	<input type="radio"/>				
Puntualidad	<input type="radio"/>				
Ética profesional	<input type="radio"/>				

12. Observaciones o sugerencias que permitan mejorar al prestador su desempeño

---

---

---

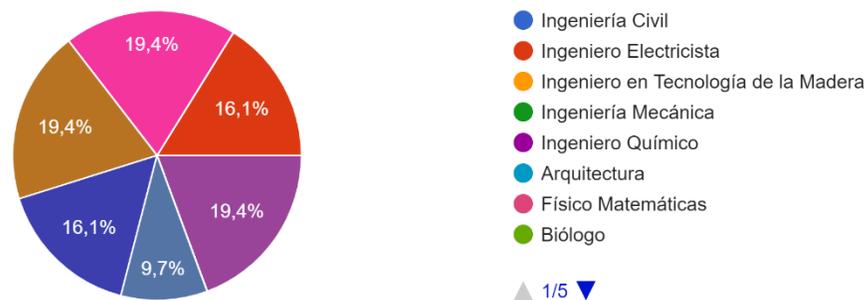


### 3.- Indicador identificador de Licenciatura

En este apartado se realizó una sola pregunta donde se solicitó a la Unidad Receptora de prestadores de servicio social el identificar la licenciatura cursada por el prestador de servicio social, obteniendo los siguientes resultados: de un total de 31 de prestadores de servicio social se identifica que un 19.4% son alumnos o egresados de la licenciatura en Comercio Exterior, 16.1% Licenciatura en Psicología, 19.4% Licenciatura en Derecho, 9.7% Licenciatura en Informática Administrativa, 16.1% Licenciatura en Contaduría y 19.4% de la Licenciatura en Administración.

Seleccione la licenciatura del prestador de servicio social

31 respuestas



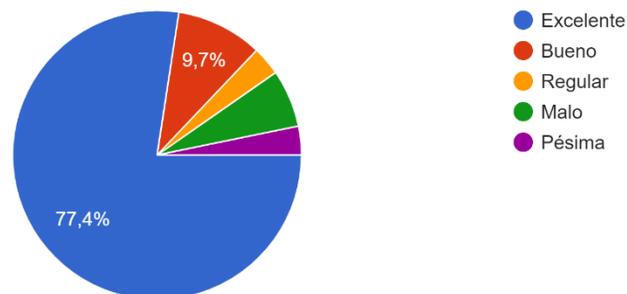
GRÁFICA 3. LICENCIATURA

### 4.- Indicador calidad de desempeño

En este apartado se solicitó que la Unidad Receptora de prestadores de servicio social a través del asesor asignado quién es encargado de supervisar al prestador de servicio social evaluara la calidad del desempeño de manera general en relación con las actividades realizadas por los mismos, obteniendo con ello que el 77.4% de los prestadores obtuvieron una calificación de excelencia en el rubro, 9.7% una calificación buena, 3.2% Regular, 6.5% mala y 3.2% pésima.

1. La calidad del desempeño del prestador de servicio social fue:

31 respuestas

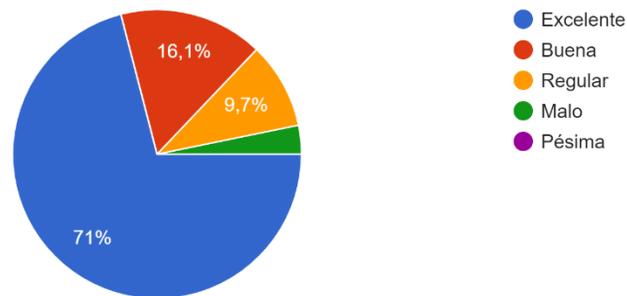


GRÁFICA 4. DESEMPEÑO

## 5.- Indicador nivel de conocimiento

En este apartado se solicitó que la Unidad Receptora de prestadores de servicio social a través del asesor asignado al prestador de servicio social evalué el nivel de conocimiento de manera general en relación con las actividades realizadas por los mismos, obteniendo con ello que el 71.0% de los prestadores obtuvieron una calificación de excelencia en el rubro, 16.1% una calificación buena, 9.7% Regular, 3.2% mala.

2. El nivel de conocimiento del prestador dentro del área donde realizó su servicio social fue:  
31 respuestas

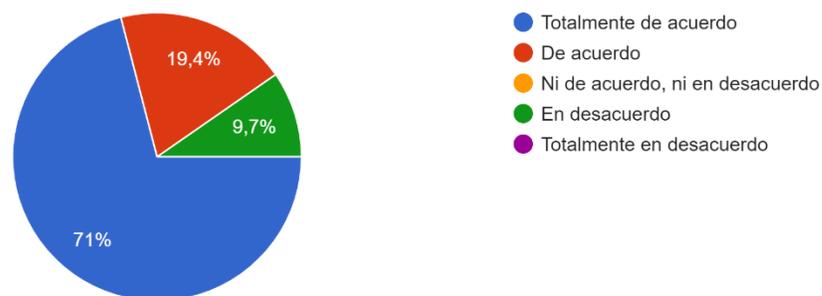


GRÁFICA 5. CONOCIMIENTO

## 6.- Indicador sentido de disciplina

En este apartado se solicitó que la Unidad Receptora de prestadores de servicio social evalué el sentido de disciplina de manera general, obteniendo con ello que el 71.0% de los prestadores obtuvieron una calificación donde la institución menciona que está totalmente de acuerdo con la disciplina mostrada por los mismos, un 19.4% está de acuerdo y un 9.7% está en desacuerdo.

3. El prestador del servicio social siempre demostró un alto sentido de disciplina en sus actividades  
31 respuestas



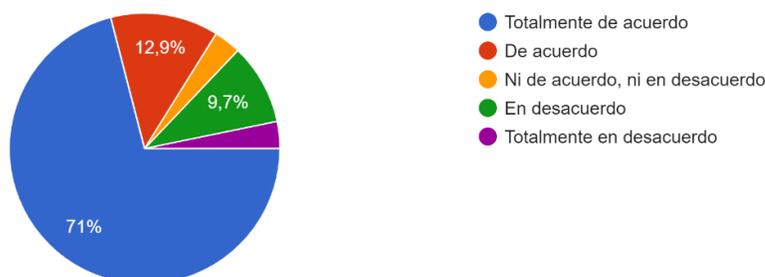
GRÁFICA 6. DISCIPLINA

## 7.- Indicador administración y gestión de recursos

En este apartado se solicitó que la Unidad Receptora de prestadores de servicio social indique si el prestador de servicio social fue capaz de administrar y gestionar acciones o recursos materiales, se obtuvo que la institución considera que están totalmente de acuerdo en que el 71.0% de los prestadores fueron capaces de llevar a cabo dicha administración y gestión, un 12.9% está de acuerdo, un 3.2% ni de acuerdo ni en desacuerdo, un 9.7% está en desacuerdo y un 3.2%.

4. El prestador del servicio social fue capaz de administrar y gestionar acciones o recursos materiales, aplicando técnicas o procesos de gesti...uerdo a las políticas o lineamientos establecidos

31 respuestas



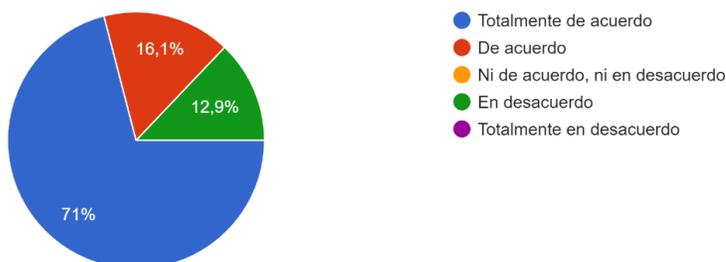
GRÁFICA 7. ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN

## 8.- Indicador acciones y soluciones a problemáticas

En este apartado se solicitó que la Unidad Receptora de prestadores de servicio social indique si el prestador de servicio social emprendió acciones para generar soluciones a la problemáticas presentadas durante su estadía, se obtuvo que la institución considera que están totalmente de acuerdo en que el 71.0% de los prestadores fueron capaces de generar soluciones para resolver problemáticas durante su estadía, un 16.1% está de acuerdo y un 12.9% considero no estar de acuerdo en que el prestador haya emprendido dichas acciones.

5. El prestador del servicio social fue capaz de emprender acciones necesarias para generar soluciones a las problemáticas durante la su estadía

31 respuestas

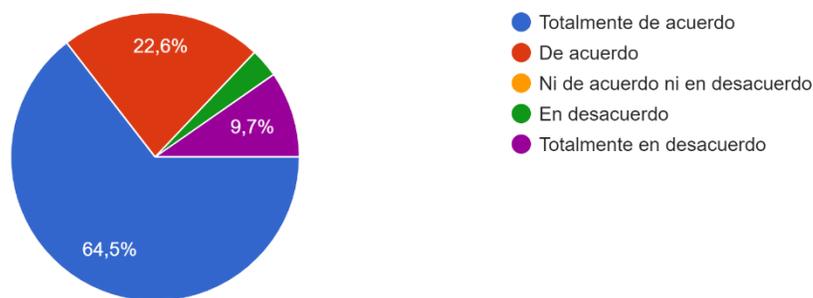


GRÁFICA 8. ACCIONES Y SOLUCIONES

## 9.- Indicador comunicación

En este apartado se solicitó que la Unidad Receptora de prestadores de servicio social indique si el prestador de servicio social tiene o cuenta con la capacidad de comunicar sus ideas y su postura de manera oral o escrita, se obtuvo que la institución considera que están totalmente de acuerdo en que el 64.5% de los prestadores cuenta con la capacidad necesario de comunicarse de manera oral o escrita, un 22.6% está de acuerdo, un 3.2% considera estar en desacuerdo sobre la capacidad del prestador en comunicar sus ideas y un 9.7% considera en no estar de acuerdo con ello.

6. El prestador de servicio fue capaz de comunicar, argumentar ideas y posturas de manera oral u escrita  
31 respuestas



GRÁFICA 9. COMUNICACIÓN ORAL Y ESCRITA

## 10.- Indicador competencias

En este apartado se solicitó que la Unidad Receptora de prestadores de servicio social evaluar las competencias mostradas por los prestadores de servicio social obteniendo como resultado la siguiente información en cada uno de los rubros señalados.

De un total de 31 prestadores de servicio social las instituciones califican el **trabajo en equipo** de la siguiente manera:

- 23 alumnos son calificados como que realizan el trabajo en equipo de manera excelente,
- 4 bueno.
- 3 regular.
- 1 es malo.

De un total de 31 prestadores de servicio social las instituciones califican la **flexibilidad** de la siguiente manera:

- 23 alumnos manera excelente.
- 2 Bueno.
- 3 Regular.
- 1 Malo.

Diseño y creación de un instrumento digital para la evaluación del desempeño de los prestadores de servicio social de la U.M.S.N.H por parte de las Unidades Receptoras.

- 2 Pésimo.

De un total de 31 prestadores de servicio social las instituciones califican el **liderazgo** de la siguiente manera:

- 21 alumnos manera excelente.
- 3 Bueno.
- 3 Regular.
- 4 Pésimo.

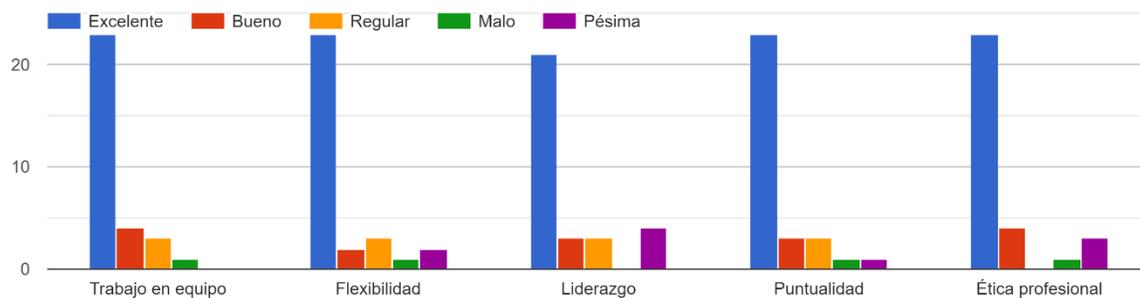
De un total de 31 prestadores de servicio social las instituciones califican la **puntualidad** de la siguiente manera:

- 23 alumnos manera excelente.
- 3 Bueno.
- 3 Regular.
- 1 Malo.
- 1 Pésima.

De un total de 31 prestadores de servicio social las instituciones califican la **ética profesional** de la siguiente manera:

- 23 alumnos manera excelente.
- 4 Bueno.
- 1 Malo.
- 1 Malo.
- 2 Pésima.

7. De la siguiente tabla, evalué cada una de las competencias mostradas por el prestador de servicio social



GRÁFICA 10. COMPETENCIAS

## 4.4. Conclusiones y Recomendaciones

### • Conclusiones

En lo que respecta a la hipótesis de trabajo redactada al inicio del proyecto de tesis que señala:

*“El contar con un instrumento de evaluación por parte de las Unidades Receptoras de prestadores de servicio social ofrecerá un diagnóstico objetivo sobre el grado de satisfacción del desempeño de los prestadores de servicio social de la U.M.S.N.H. que permitirá una mejor y oportuna toma de decisiones de los involucrados.”*

Es aceptada, debido a que la implementación de este instrumento de evaluación ha podido dar a conocer la opinión por parte de las instituciones en relación al desempeño, y conocimiento de las actividades realizadas por los alumnos o egresados que realizan la prestación de servicio social, lo cual ha permitido detectar aquellos puntos rojos donde los alumnos o egresados pueden mejorar y generar un canal de retroalimentación entre las unidades receptoras y las facultades de la U.M.S.N.H.

Aunado a esto, los resultados de las encuestas han mostrado el nivel de desempeño de los alumnos o egresados que han participado en actividades del servicio social, siendo evaluado con un grado de satisfactorio.

Además, el desempeño de los alumnos o egresados prestadores de servicio social desde la perspectiva de los prestadores de servicio social ha permitido que en algunos casos estos mismos hayan conseguido quedarse a laborar en las propias instituciones en donde llevaron a cabo su servicio social.

Finalmente, existe también por parte de las Unidades Receptoras de prestadores de servicio social algunos comentarios o sugerencias con respecto a que exista una mayor flexibilidad de horarios para que los alumnos o egresados prestadores de servicio puedan llevar a cabo las actividades encomendadas por las instituciones.

### • Recomendaciones

Como se ha mencionado a lo largo del trabajo de investigación, el servicio social debe mantener su esencia de origen, la cual representa el contribuir y retribuir a mejorar las condiciones de vida de las personas menos beneficiadas, mediante el apoyo de estudiantes o egresados de los diferentes programas académicos ofertados por la U.M.S.N.H.

Por lo tanto, al ser un mecanismo vital para la vinculación entre sociedad y universidad, deben existir un conjunto de controles para su vigilancia y seguimiento que permitan orientar los esfuerzos en el cumplimiento de sus funciones.

Uno de ellos, es el establecer un instrumento de evaluación por parte de las unidades receptoras donde los alumnos o egresados ponen en práctica los conocimientos adquiridos a través de las actividades realizadas mediante su servicio social, brindando un canal de retroalimentación vital para dar a conocer las sugerencias críticas con la finalidad de atenderlas.

Así mismo, este instrumento de evaluación por parte de las Unidades Receptoras de prestadores de servicio social podría manejarse como una prueba piloto de carácter institucional para que las facultades cuenten con un mecanismo de comunicación que fortalezca los procesos de acreditación y/o re acreditación de los 42 programas educativos que son evaluables y de los

cuales 36 están acreditados por distintos organismos, con la finalidad de dar cumplimiento a los indicadores establecidos por los organismos evaluadores especializados como el Consejo de Acreditación en la Enseñanza de la Contaduría y Administración (CACECA) y el Consejo de Acreditación de la Enseñanza de la Ingeniería (CACEI).

## Bibliografía

- Arias-Gómez, J., Villasís-Keever, M., Ángel, M., Novales, M., & Completo, N. (s.f.). Revista Alergia México. Redalyc.org. Recuperado el 27 de abril de 2023, de <https://www.redalyc.org/pdf/4867/486755023011.pdf>
- Canive, T. (2017). ¿Qué es el método de investigación cualitativa? Gestor de proyectos online. <https://www.sinnaps.com/blog-gestion-proyectos/metodologia-cualitativa>
- Corbetta, P. (s.f.). Metodología y técnicas de Investigación Social. McGraw Hill. España.
- De Soto, P., & Del, D. (s.f.). Estudio evaluativo del Servicio Social en la UAEH, período Junio-Diciembre de 2010 Análisis de la situación y propuestas de mejora. Edu.mx. Recuperado el 2 de junio de 2023, de [https://www.uaeh.edu.mx/adminyserv/dir\\_generales/evaluacion/pdf/estudio\\_ss\\_final.pdf](https://www.uaeh.edu.mx/adminyserv/dir_generales/evaluacion/pdf/estudio_ss_final.pdf)
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). Metodología de la investigación (6ª ed.). McGraw Hill Education. México.
- Universidad Veracruzana (s.f.). Introducción a la Investigación: guía interactiva. Recuperado el 27 de abril de 2023, de <https://www.uv.mx/apps/bdh/investigacion/unidad1/investigacion-tipos.html>
- Cámara de Diputados del H. Congreso de la Unión (2019). Ley General de Educación. <https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LGE.pdf>
- Ley Reglamentaria del Artículo 5º Constitucional, Relativo al Ejercicio de las Profesiones en la Ciudad de México. 19 de enero de 2018.
- Marradi, A., & Archenti, N. (2011). Metodología de Las Ciencias Sociales. Cengage Learning Editores.
- Morán Serrato, Jorge, P. (1995). Manual de Servicio Social (4ª ed.). Antecedentes Históricos
- Muguira, Andres. (s.f.). ¿Qué es la escala de Likert y como utilizarla? QuestionPro. <https://www.questionpro.com/blog/es/que-es-la-escala-de-likert-y-como-utilizarla/>
- Rubio, N. M. (2020). Instrumentos de evaluación educativa: qué son, tipos y características. Psicologiyamente.com. <https://psicologiyamente.com/desarrollo/instrumentos-evaluacion-educativa>
- Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo. (2022). Normatividad Reglamento General de Servicio Social. <https://www.umich.mx/documentos/Normatividad/Reglamento%20General%20de%20Servicio%20Social.pdf>
- Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo. (2020). Normatividad Reglamento Interno y Actualización de la Estructura Organizacional de la Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo.

<https://www.umich.mx/documentos/Normatividad/REGLAMENTO%20INTERNO%20Y%20ACTUALIZACION%20CC%81N%2014-01-2020.pdf>

- Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo. (1986). Normatividad Ley Orgánica de la Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo. <https://www.umich.mx/documentos/Normatividad/01%20Ley%20Organica%20de%20la%20Universidad%20Michoacana%20de%20San%20Nicolas%20de%20Hidalgo.pdf>
- Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo. (s.f.). Manual de la Calidad Máster Web (Manual de Calidad)
- Zapata A. (2006). “Metodología para la medición de la seguridad y riesgos en los proyectos de la gerencia de ingeniería y medio ambiente de SIDOR”. Trabajo de grado para optar al título de especialista en Gerencia de Proyectos. Universidad Católica Andrés Bello. Venezuela.

## Índice de Imágenes

Descripción	Pág.
• Capítulo 1 Protocolo de investigación	
Imagen 1. Historia Servicio Social -----	1/55
Imagen 2. Estructura Organizacional -----	3/55
Imagen 3. Ley Orgánica de la Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo -----	4/55
Imagen 4. Mapa de procesos del Sistema de Gestión de Calidad -----	9/55
Imagen 5. Características del análisis cualitativo -----	10/55
• Capítulo 2 Marco Teórico	
Imagen 6. Pantalla principal portal de alumnos -----	17/55
Imagen 7. Diagrama de flujo de expedientes anteriores al SIIA y/o Reposición -----	27/55
Imagen 8. Diagrama de flujo de Asignación de campos clínicos autorizados por la SMM -----	28/55
Imagen 9. Diagrama de flujo exención mayores de 60 años o enfermedad grave -----	29/55
Imagen 10. Diagrama de flujo exención trabajadores de gobierno o UMSNH ----	30/55
Imagen 11. Diagrama de registro de programas de servicio social -----	31/55
Imagen 12. Diagrama de flujo liberación de servicio social -----	32/55
• Capítulo 3 Marco Metodológico	
Imagen 13. Página de inicio de formularios de Google -----	36/55
Imagen 14. Niveles de medición de escala de Likert -----	37/55

- Capítulo 4 Desarrollo del Proyecto

Imagen 15. Estructura Orgánica de la Secretaría Académica de la UMNSH ----- 38/55

## Índice de Tablas

- Capítulo 1 Protocolo de investigación

Tabla 1. Registro de prestadores -----	6/55
Tabla 2. Distribución por área de conocimiento -----	7/55