

## UN PROCESO DE CALIDAD QUE CONTRIBUYE A LA FORMACIÓN INTEGRAL DE LOS ESTUDIANTES DE UNA DES.

María Blanca Elizabeth Palomares Ruíz  
María Margarita Cantú Villarreal  
Claudia García Ancira  
Esteban Báez Villarreal  
Aide Briseida Estrada Orozco

### RESUMEN.

La Facultad de Ingeniería Mecánica y Eléctrica (FIME), perteneciente a la Universidad Autónoma de Nuevo León (UANL), tiene como política de calidad el satisfacer las necesidades y expectativas de la sociedad para cumplir con sus objetivos y lograr la mejora de la formación integral de los estudiantes (FIME, 2012). Por ésta razón, éste trabajo está dedicado a analizar el vínculo entre familia y escuela e informar a la comunidad sobre cómo ésta relación beneficia al desarrollo académico del estudiante. Por lo tanto, se busca cumplir este objetivo de mejorar el desempeño escolar de los alumnos, al igual que la formación de sus valores y principios como miembros de una sociedad.

Para cumplir con dicho objetivo, se aplican encuestas a padres de familia, que acudieron en compañía de sus hijos al examen CENEVAL, con el fin de darles la bienvenida, brindarles información acerca de la institución y atender sus necesidades y dudas al respecto.

La realización de este proyecto se hizo bajo un enfoque cualitativo, esto, apoyado por la investigación-acción, ya que este tipo de diseño de investigación tiene la finalidad de resolver problemas cotidianos e inmediatos y mejorar prácticas concretas, en este caso, con el paso del tiempo se ha mejorado cada uno de los procesos de atención social que le corresponden a esta coordinación y además de esto, dar cumplimiento a los requerimientos que establecen las normas.

### INTRODUCCIÓN.

La Universidad Autónoma de Nuevo León (UANL), al ser una institución comprometida con la sociedad, que busca llevar a cabo su visión 2020, de ser reconocida de manera mundial por su calidad y por formar universitarios más conscientes y preparados en el ámbito de la responsabilidad social, a fin de cumplir su Misión de mejorar la calidad de la formación universitaria (Universidad Autónoma de Nuevo León, 2011).

Las Dependencias de Educación Superior (DES) tienen como meta la formación de profesionistas y apoyar en la reducción del índice de reprobación en los estudiantes o el abandono y buscando aumentar el rendimiento escolar de sus estudiantes a través de la creación de una sana convivencia entre la familia y la escuela; invitando a los padres a participar en el ámbito escolar de sus hijos y comprometiéndose a motivarlos en las metas y proyectos que éstos se propongan.

Asimismo, la Facultad de Ingeniería Mecánica y Eléctrica (FIME), institución perteneciente a la Universidad Autónoma de Nuevo León (UANL) e iniciadora del programa "Atención a Padres", está interesada en conocer la importancia que tiene la comunicación de los padres de familia, hijos

(alumnos de la institución), y personal académico y cómo esta interacción aumenta la calidad de ésta facultad.

Por lo tanto, este programa de atención a padres de la Facultad de Ingeniería Mecánica y Eléctrica (FIME) tiene como objetivo general el brindar atención a los padres de familia o tutores e informarles sobre la situación académica de sus hijos, esto mediante la inclusión a actividades, eventos y decisiones de la facultad; fortaleciendo los lazos entre los padres de familia y la DES, así como conocer el desenvolvimiento que existe entre la relación padres e hijos. De igual forma, se busca el atender las necesidades de manera eficaz de para mejorar la calidad de la institución.

Para llevar a cabo éste trabajo, se eligió una muestra aproximada de alrededor de 100 padres, quienes iban en compañía de sus hijos, los cuales presentaban el examen del Centro Nacional de Evaluación para la Educación Superior (CENEVAL) para ingresar a la institución. Se les invita a asistir a una plática de inducción en donde se les da información acerca de las instalaciones así como de los programas educativos y servicios con los que la FIME cuenta; además de esto se les pidió contestar una breve encuesta para conocer la relación familiar que hay en el hogar y agregar algún comentario o propuesta a base retroalimentación. Esta muestra, es también una de las limitaciones que hubo en este proyecto, debido a la escasez de datos que nos permitiera lograr obtener información más amplia sobre las diversas opiniones de los padres.

## **JUSTIFICACIÓN.**

El rendimiento escolar, puede ser influenciado por diversos factores, entre ellos la comunicación entre los miembros de familia y la escuela; es por eso que, la Facultad de Ingeniería Mecánica y Eléctrica (FIME) como una Dependencia de Educación Superior comprometida con las demandas de nuestra sociedad y pionera del programa de Atención a Padres, ésta interesada en los beneficios que trae consigo la relación entre padre e hijo y padres y escuela.

Esta relación familia y escuela es muy importante, ya que en ocasiones los estudiantes se encuentran con el problema de que se sienten presionados por realizar una carrera por la preocupación que aplican los padres de familia, incluso cuando no es de su total agrado, y muchas veces esto trae como consecuencia que el alumno sufra de estrés o deje de sentir interés por la facultad provocándole rezago escolar, e incluso, la deserción. Es por esto, que la importancia de la comunicación entre padres de familia e hijos es vital para el rendimiento escolar de los estudiantes, en especial universitarios.

Por consiguiente, la Facultad de Ingeniería Mecánica y Eléctrica (FIME) considera de gran envergadura el crear una comunicación directa y fructífera entre los padres de familia y la institución para informarles a los padres de familia la situación académica de sus hijos, todo esto con el fin de mejorar su desempeño académico y acercar a los padres en su proceso educativo; ya que como menciona Hernández (2006) este proceso de supervisión permite que los estudiantes cumplan con sus tareas dándole la relevancia que se debe a los estudios; y al mismo tiempo son alentados por sus padres.

## **METODOLOGÍA.**

Para la realización de este proyecto se ha utilizado el enfoque cualitativo, el cual, se enfoca en comprender y profundizar los fenómenos, explorándolos desde la perspectiva de los participantes en un ambiente natural y en relación con el contexto. El enfoque cualitativo se selecciona cuando se busca comprender la perspectiva de los participantes (individuos o grupos pequeños de personas a los que se investigará) acerca de los fenómenos que los rodean, profundizar en sus experiencias, perspectivas, opiniones y significados, es decir, la forma en que los participantes perciben subjetivamente su realidad. (Hernández Sampieri, Fernández Collado, Baptista Lucio, 2010)

A su vez, el enfoque cualitativo está apoyado por el diseño de investigación-acción, la finalidad de la este diseño de investigación es resolver problemas cotidianos e inmediatos y mejorar prácticas

concretas. Su propósito fundamental se centra en aportar información que guíe la toma de decisiones para programas, procesos y reformas estructurales, también señala que la investigación-acción pretende, esencialmente, “propiciar el cambio social, transformar la realidad y que las personas tomen conciencia de su papel en ese proceso de transformación”, se conceptúa a la investigación-acción como el estudio de una situación social con miras a mejorar la calidad de la acción dentro de ella y representa el estudio de un contexto social donde mediante un proceso de investigación con pasos “en espiral”, se investiga al mismo tiempo que se interviene. (Hernández Sampieri, Fernández Collado, Baptista Lucio, 2010)

Para Sampieri (2010) la investigación-acción construye el conocimiento por medio de la práctica. Algunas de sus características principales son:

1. La investigación-acción envuelve la transformación y mejora de una realidad (social, educativa, administrativa, etc.). De hecho, se construye desde ésta.
2. Parte de problemas prácticos y vinculados con un ambiente o entorno.
3. Implica la total colaboración de los participantes en la detección de necesidades (ellos conocen mejor que nadie la problemática a resolver, la estructura a modificar, el proceso a mejorar y las prácticas que requieren transformación) y en la implementación de los resultados del estudio.

En prácticamente todos los países de América Latina y el Caribe el tema de la evaluación y acreditación de la educación universitaria se ha ido considerando más importante día con día desde el punto de vista teórico, pues la UNESCO y otras organizaciones convocan a eventos donde se discuten experiencias de los países, así como los principales conceptos, otros organismos como el Banco Mundial se interesan en este tema y se realizan intercambios y convenios entre diversos países en especial en la última década, etc. (Aguila Cabrera, 2005)

La pertinencia y la calidad, junto a la internacionalización, representan para la UNESCO, los tres aspectos claves que determinan la posición estratégica de la educación universitaria. El grado de pertinencia social de un programa o institución se mide por el impacto social que genera, por el flujo de repercusiones y de transformaciones de sentido que se producen objetivamente en la sociedad de su entorno, presumiblemente como efecto del cúmulo de aportes que realiza dicho programa. (Aguila Cabrera, 2005)

En el caso de este proyecto de investigación, la calidad está regulada por el programa [eQDZ® PRO](#), este software es una herramienta que ayuda en el manejo del sistema de calidad y sirve para la administración electrónica de los sistemas de gestión basados en las normas ISO, también es posible administrar el control documental, acciones correctivas, acciones preventivas, proyectos de mejora continua, auditorías internas, indicadores, encuestas, revisiones por la Dirección, e innumerables facilidades que le ayudan a llevar un control estricto del sistema de gestión de manera total.

**UN PROCESO DE CALIDAD QUE CONTRIBUYE A LA FORMACIÓN INTEGRAL DE LOS ESTUDIANTES DE UNA DES.**

A continuación, se muestra en la **Figura 1** un ejemplo del modelo de la tabla que se utiliza en el proceso de obtención de datos correspondientes al programa de atención a padres.

No.	Nombre del Proceso	Indicador de	Descripción de Indicador	Formula	Sustitución	Resultados	Metas	Cumplimiento		
								Si	No	N/A
85	Atención a Padres	Proceso	Porcentaje de Padres atendidos con Problemática o dudas.	$\frac{[\text{Padres con dudas o problemáticas}]}{\text{Padres atendidos}} \times 100$	$\frac{301}{301} \times 100$	100%	N/A	✓		
			No. de padres invitados a la plática informativa y talleres	$\frac{[\text{Padres que acudieron}]}{\text{Padres convocados}} \times 100$	$\frac{189}{1000} \times 100$	18.9%	N/A	✓		
			Sumatoria de Actividades de Atención a Padres	Actividades Total = Padres Atendidos (Examen CENEVAL + Juntas con Padres + Cursos-Taller para padres + Atención personalizada)	$52 + 99 + 90 + 60$	301	N/A	✓		
			Porcentaje de encuestas aplicadas a Padres para Programar cursos	$\frac{[\text{Número de padres soliciten curso taller en base a encuesta}]}{\text{Número de padres encuestados}} \times 100$	$\frac{48}{72} \times 100$	66.6%	N/A	✓		
		Producto	Resultado de la encuesta de satisfacción	$\frac{\text{Grado de satisfacción, Excelente}}{\text{Buena, Regular y Malo}} \times 100\%$ Encuestas aplicadas	Excelente $\frac{21}{27} \times 100$ Bueno $\frac{15}{27} \times 100$ Regular $\frac{0}{27} \times 100$ Malo $\frac{0}{27} \times 100$	81.6% 18.39% 0% 0%	N/A	✓		
			Número de encuestas aplicadas a los padres con opinión favorable.	$\frac{\text{Encuestas con opinión favorable de los Padres}}{\text{Encuestas aplicadas}} \times 100\%$	$\frac{174}{198} \times 100$	87.87%	N/A	✓		

**Figura 1. Ejemplo de modelo de tabla regulada por eQDZ.**

A su vez, existe una organización llamada Consejo de Acreditación de la Enseñanza de la Ingeniería, A.C. (CACEI), encargada de acreditar los programas educativos de Ingeniería, promoviendo que las instituciones de educación superior ofrezcan educación de calidad.

CACEI es el primer organismo acreditador de programas de estudios de licenciatura en México y está reconocido por el Consejo para la Acreditación de la Educación Superior, A. C., (Copaes). Actualmente cuenta con el reconocimiento a nivel internacional del *Washington Accord*, el cual forma parte de la *International Engineering Alliance* (IEA), es miembro de la Red Iberoamericana de Aseguramiento de la Calidad para la Educación Superior (RIACES), y del Acuerdo de Lima; el cual procura las buenas prácticas en la acreditación de programas en Iberoamérica. (Consejo de Acreditación de la Enseñanza de la Ingeniería, s.f.).

En su Marco de referencia para la acreditación de los programas de Ingeniería 2014, en el apartado 5.7, se mencionan las características con las cuales debe de contar la institución educativa respecto a la vinculación escuela-familia, al realizar este proyecto se tomaron en cuenta los puntos que son solicitados, como lo son contar con un programa dirigido a los padres de familia con el propósito de tener una mejor comunicación entre ambas partes, un programa de inducción para que los padres de familia conozcan la escuela y las actividades de formación para sus hijos y contar con una página electrónica en la que se cuente con información sobre los programas académicos, culturales y artísticos.



**5.7 Vinculación escuela – familia**

Existencia de estrategias y mecanismos de vinculación con los padres de familia.

*Criterios:*

- Existencia de mecanismos y estrategias de vinculación con los padres de familia de los estudiantes para familiarizarlos con la institución y sus programas

*Autoevaluación:*

- 5.7.1 Existe un programa dirigido a padres de familia con el propósito de tener comunicación escuela – familia:      Sí       No       Evidencia 5.7.1
- 5.7.2 Existe un programa de inducción para que los padres conozcan la escuela y actividades de formación de sus hijos:      Sí       No       Evidencia 5.7.2
- 5.7.3 Existen publicaciones o páginas electrónicas con información sobre los programas académicos, culturales y artísticos dirigidos a los estudiantes:      Sí       No       Evidencia 5.7.2

	Casi nada	Poco	Mediana-mente	Ampliamente
Considerando los aspectos anteriormente analizados, el requisito de Vinculación escuela-familia se cumple:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Escriba los argumentos que justifiquen la forma en que se está evaluando este requisito.				

**Figura 2. Obtenida del marco de referencia CACEI 2014.**

Para José Francisco Juárez (2007) el mundo globalizado exige ampliar los límites de la familia. El mundo, hoy en día, es una gran familia en la que se tienen que compartir bienes y posibilidades. La escuela tiene una importante misión de acoger y apoyar a la familia durante este periodo de tensión. La adaptación positiva de los hijos puede ser una gran ayuda, mucho más si entre los profesores o los padres de familia aparecen personas capaces de ejercer como mediadores que orientan, escuchan, facilitan información. La escuela puede ser espacio de encuentro, de socialización.

Una iniciativa de interés puede ser establecer redes de padres como mediadores de comunicación y de apoyo.

Las acciones para dar una mejor atención y orientación a los padres de familia en los cuales las podemos clasificar en tres etapas. La primera etapa de enlace son los Procesos Administrativos como: Inscripciones, Pagos, Prorrogas, Becas, etc. La Segunda etapa de difusión consta de los

Procesos Académicos los cuales son: Reglamento Interno, Carreras de la FIME, Kárdex (consulta de calificaciones) y Servicios Escolares. La tercera etapa de Comunicación consta de los Procesos de Servicio los cuales son de eventos, Tutorías, Asesorías Académicas, Becas de Intercambio, Bolsas de trabajo, Servicio Social y Calendario de eventos. Buscando una comunicación directa y continua entre la Facultad, padres de familia y alumno con el fin de que los padres siempre estén informados de la situación académica de sus hijos y los eventos en los que participan los estudiantes. Con esto se busca reducir el índice de reprobación y establecer un mejor modelo de vinculación, todo esto con el fin de alcanzar los objetivos planteados en la Visión 2012 de la UANL y en el Plan de Desarrollo Institucional de la FIME.

Para lograr estos objetivos la FIME cuenta con el siguiente modelo de atención e información para los padres de familia.

**Modelo de Atención a Padres.**

La FIME cuenta con un departamento de Atención a Padres en el que destaca la importancia de la relación que se establece entre los padres de familia y la Facultad, por lo tanto debe estar marcado por una responsabilidad compartida, en éste sentido se empeña en que los padres adquieran una actitud activa y participativa informándose sobre la situación académica de sus hijos, ya que trabajando conjuntamente en la orientación profesional y formativa, lograremos profesionistas con una preparación integral.

Una vez establecido el vínculo, se enfoca en estrechar esa comunicación, en la que sin necesidad de acudir a la Dependencia, se les proporcionan las herramientas a utilizar para la obtención de información, vía internet.

El primer contacto se inicia con el examen del Centro Nacional de Evaluación para la Educación Superior, A.C. (CENEVAL). En donde el acompañamiento de los familiares para con sus hijos, pasó de una espera afuera del edificio, a una invitación en una zona confortable, posteriormente acompañada no sólo de un refrigerio, sino de un video institucional, por lo que se detectó la necesidad de hacer más participes a los padres de familia con la institución, es entonces en ésta etapa donde se elabora un Modelo de Atención a Padres de Familia (**Figura 3**), y el cual se describe a continuación.



**Figura 3. Modelo de Atención a Padres de Familia**

1. Se inicia con un mensaje del Director dándoles la bienvenida a los padres de familia que acuden con sus hijos al examen CENEVAL. Y se les proyecta un video (de la UANL y FIME).
2. Se les presenta la misión, visión y valores de la facultad.
3. Se les informa de los servicios educativos que ofrece la institución, tales como licenciaturas, maestrías, doctorados, así como formación técnica en campos afines a la Ingeniería. Se les da a conocer los diferentes programas educativos (PE) que ofrece la facultad tales como: Ingeniero Mecánico Electricista, Ingeniero Mecánico Administrador, Ingeniero Administrador de Sistemas, Ingeniero en Electrónica y Comunicaciones, Ingeniero en Electrónica y Automatización, Ingeniero en Materiales, Ingeniero en Manufactura, Ingeniero en Mecatrónica, Ingeniero en Aeronáutica e Ingeniero en Tecnología de Software.
4. Se presentan los diferentes programas de educación continua como: Diplomados, Seminarios, Talleres, Cursos de Capacitación y además de un Centro de Autoaprendizaje de Idiomas (CAADI).
5. Se les informa que existe la movilidad académica con otras universidades en diferentes países.
6. Se les indican los trámites a realizar en la FIME para alumnos aceptados, lo siguiente: recoger en el Departamento de Servicios Escolares el instructivo con los trámites y pagos a efectuar en la FIME, llevar un Curso Propedéutico, señalando que es obligatorio, entregar la carta de aceptación (alumnos foráneos), pago de cuota Interna, Material Didáctico, Examen de Inglés. De igual forma de los trámites en Rectoría. Cómo llevar a cabo Inscripción definitiva en la FIME, así como la alternativa para alumnos no seleccionados, donde se les invita a realizar nuevamente los trámites para otro examen de selección.
7. Se muestran las herramientas necesarias para consultar la situación académica del alumno, desde la página de la UANL Iniciando sesión en el Sistema de Integración
8. A los padres se les da una encuesta a llenar, esto con el fin de tener una retroalimentación.
9. Se ofrece un curso-taller de Programación Neurolingüística (PNL). La PNL es un conjunto de técnicas de propiciar una mejor calidad de vida, consigo mismos y con sus hijos. Tratando temas como: familia, adicciones, ser padres, valores y actitudes de nuestra época, etc. El objetivo general del taller es lograr una buena comunicación con sus hijos (alumnos).

Este acercamiento es significativo, porque contribuye a crear conciencia de la transición radical entre preparatoria y facultad, por tal motivo los alumnos no están acostumbrados a los métodos de trabajo de una formación profesional.

Existen otros departamentos relacionados con las tutorías de los alumnos, tales como la Coordinación de Asesorías Académicas, en la que en su Misión, brinda apoyo académico oportuno en las distintas asignaturas que cursa el estudiante en los diferentes PE de la FIME, y la Coordinación de Tutorías, cuya Misión es proporcionar al estudiante los apoyos que requiera durante su formación profesional, mediante un programa conformado por profesores-tutores encargados de dar orientación académica y profesional desde su ingreso a la FIME, así como, canalizarlos a los especialistas cuando así se requiera.

## DISCUSIÓN DE RESULTADOS.

El Consejo de Acreditación de la Enseñanza de la Ingeniería (CACEI) propone unos lineamientos o estrategias para cumplir con la certificación de los programas de ingeniería; entre ellos está el contar con un programa de atención a padres, desde el año 2008 la Facultad de Ingeniería Mecánica y Eléctrica (FIME) ha iniciado con este programa, el cual cuenta con un programa de inducción donde se les informa de las actividades y eventos de la dependencia; así como también, se mantiene una estrecha comunicación con los padres de familia por diferentes medios electrónicos en donde se les informa sobre el desempeño académico de sus hijos.

A través de éste programa de atención a padres, se ha obtenido una respuesta favorable con respecto a la comunicación activa entre la relación padre e hijo y su vinculación con la escuela. Esta participación trae consigo resultados positivos que han dado como respuesta el mejoramiento de la calidad de la institución; ya que trabajando en conjunto y compartiendo la responsabilidad, se logrará formar profesionistas con una preparación integral.

## CONCLUSIÓN.

Para concluir, la Facultad de Ingeniería Mecánica y Eléctrica (FIME) busca alcanzar los objetivos propuestos en la Visión 2020 de la UANL para satisfacer las necesidades tanto de los estudiantes como de los padres de familia; con estos últimos se trata de mantener comunicación directa y clara y brindarles información acerca de los servicios que la institución ofrece y así como, también resolver sus dudas.

La FIME está convencida de que la participación de los padres de familia como actores principales en la educación de sus hijos e incluirlos dentro de las decisiones de la institución también influye en el rendimiento escolar de los alumnos y a raíz de estas y otras necesidades, en el año 2008, se creó un programa de atención a padres. Ésta idea surgió principalmente a manera de que los padres que acudían a acompañar a sus hijos a presentar el examen del Centro Nacional de Evaluación para la Educación Superior, A.C. (CENEVAL) tuvieran una estancia agradable, en donde inicialmente se les compartía un vídeo de la FIME pero, al pasar los años se fue modificando hasta crear el Modelo de Atención a Padres. Iniciando con su primer auditoria para el proceso de calidad el día 10 de octubre del 2012.

En base a las necesidades y dudas de los padres de familia que se acercaban a la institución y a través de investigaciones, se optó por ampliar sus servicios de responsabilidad social incluyendo no sólo a los actores internos (es decir, personal administrativo, docentes...), sino también a los externos (así como las empresas, padres de familia...). Asimismo, dicho vínculo entre padres de familia, estudiantes y la dependencia, le ha traído a la FIME cuatro certificaciones; al igual que el surgimiento de otros programas, que permiten mejoras en la calidad de la misma; tales como los programas de sustentabilidad con los que la facultad cuenta, así como de apoyo a los estudiantes, un ejemplo de esto último es que gracias a la aplicación de encuestas a padres de familia, cuyos hijos eran estudiantes de primer semestre de DES, se pudo detectar casos de alumnos que presentaban problemas psicosociales, y se procedió a darles un seguimiento a fin de brindarles diversas alternativas de apoyo para que pudieran continuar, sin complicación alguna, con sus estudios y no se rezagaran ni desertaran.

Por ende, estas acciones demuestran que la participación de los padres, en colaboración con los maestros, es indispensable para el éxito académico de los estudiantes.

## BIBLIOGRAFÍA.

Aguila Cabrera, V. (2005). EL CONCEPTO CALIDAD EN LA EDUCACION UNIVERSITARIA: CLAVE PARA EL LOGRO DE LA COMPETITIVIDAD INSTITUCIONAL. Revista Iberoamericana De Educación, 35. Retrieved from <http://rieoei.org/calidad7.htm>

CACEI. (2014). *Marco de referencia para la acreditación de los programas de ingeniería*. Obtenido de [http://cacei.org.mx/images/docs/29-ago-16/L-CACEI-DGE-01\\_marco\\_ref\\_ING\\_inst\\_2.pdf](http://cacei.org.mx/images/docs/29-ago-16/L-CACEI-DGE-01_marco_ref_ING_inst_2.pdf)

Consejo de Acreditación de la Enseñanza de la Ingeniería, A. (s.f.). *CACEI*. Obtenido de Consejo de Acreditación de la Enseñanza de la Ingeniería, A.C: Retrieved from <http://www.cacei.com.mx/nvfs/nvfs01/nvfs0101.php>

eQDZ. (2017). *eQDZ PRO*. Obtenido de <http://eqdzpro.com/>

FIME. (2012). *Políticas de calidad. Facultad de Ingeniería Mecánica y Eléctrica*. Obtenido de FIME: Retrieved from [http://www.fime.uanl.mx/politicas\\_calidad.php](http://www.fime.uanl.mx/politicas_calidad.php)

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2010). *Metodología de la investigación* (5° ed.). México: McGraw-Hill.

Hernández, J., 2006. *La participación de los padres en la educación de sus hijos*. Bolivia: Barstow Hernández.

Juárez, J. F. (2007). *Una nueva cultura para la paz, la tolerancia, la convivencia y la comunicación efectiva. VI Jornadas de Educación en Valores*. ISBN: 978-98-44-526-4. Montalbán: Caracas. Universidad Católica Andrés Bello.

Universidad Autónoma de Nuevo León. (2011). *Misión y Visión de la UANL*. Nuevo León: Autor. Recuperado el 20 de Febrero de 2017, en [www.uanl.mx](http://www.uanl.mx).