

UNA EXPERIENCIA DE APRENDIZAJE SERVICIO EN EL CONTEXTO DE LA PANDEMIA POR COVID-19

UNA EXPERIENCIA DE APRENDIZAJE SERVICIO EN EL CONTEXTO DE LA PANDEMIA POR COVID-19

A SERVICE-LEARNING EXPERIENCE IN THE CONTEXT OF THE COVID-19 PANDEMIC

Alma Delia Otero Escobar¹Guillermo Leonel Sánchez Hernández²María Luisa Velasco Ramírez³

RESUMEN

A raíz del confinamiento a nivel mundial a causa del virus COVID-19 las actividades en general se paralizaron, miles de estudiantes dejaron de asistir a la escuela, muchos trabajadores fueron llamados a trabajar desde casa, se restringieron los accesos a centros comerciales y la economía sufrió un rezago muy significativo, en particular los estudiantes universitarios dejaron de prestar sus servicios en apoyo a la sociedad. Esta investigación se basa en el Aprendizaje Servicio como una estrategia de enseñanza para garantizar la vinculación entre los estudiantes y la sociedad, ante el escenario de confinamiento se buscaron alternativas para continuar con la inmersión de los estudiantes en la solución de los problemas de las organizaciones. A través de una metodología de naturaleza cuantitativa, el objetivo del estudio fue identificar la contribución del aprendizaje servicio ante el contexto de pandemia por COVID-19. Entre los resultados, se descubrió que los estudiantes reconocen que el contenido curricular de la experiencia educativa se adapta muy bien a la hora de emprender el aprendizaje servicio, reconociendo su utilidad para poder relacionarse con el sector social y permitiéndoles en su mayoría adquirir responsabilidades ante las organizaciones y saber cómo comunicarse con los clientes para lograr resolver las problemáticas identificadas. Los logros con el Aprendizaje Servicio son importantes y han permitido que los estudiantes encuentren motivación durante su encierro.

PALABRAS CLAVE: aprendizaje servicio, propuestas tecnológicas, recursos educativos

Fecha de recepción: 02 de mayo, 2022.

Fecha de aceptación: 09 de junio, 2022.

¹ Profesora de tiempo completo de la Licenciatura en Sistemas Computacionales Administrativos de la Universidad Veracruzana

² Profesor de tiempo Completo de la Licenciatura en Sistemas Computacionales Administrativos de la Universidad Veracruzana

³ Profesora de tiempo completo de la Licenciatura en Sistemas Computacionales Administrativos de la Universidad Veracruzana

UNA EXPERIENCIA DE APRENDIZAJE SERVICIO EN EL CONTEXTO DE LA PANDEMIA POR COVID-19

ABSTRACT

As a result of the worldwide confinement due to the COVID-19 virus, activities in general were paralyzed, thousands of students stopped attending school, many workers were called to work from home, access to shopping centers and the economy were restricted suffered a very significant lag, in particular university students stopped providing their services in support of society. This research is based on Service Learning as a teaching strategy to guarantee the link between students and society, given the confinement scenario, alternatives were sought to continue immersing students in solving organizational problems. Through a methodology of a quantitative nature, the objective of the study was to identify the contribution of service learning in the context of the COVID-19 pandemic. Among the results, it was discovered that the students recognize that the curricular content of the educational experience adapts very well when undertaking service-learning, recognizing its usefulness in being able to relate to the social sector and allowing them to mostly acquire responsibilities before the organizations and know how to communicate with customers in order to solve the problems identified. The achievements with Service Learning are important and have allowed students to find motivation during their lockdown.

Keywords: service learning, technological proposals, educational resources

INTRODUCCIÓN

Al aprovechar la vinculación con la sociedad que permite a los estudiantes colaborar e interactuar y la participación del profesor como facilitador en los procesos educativos, el Aprendizaje Servicio (ApS) es una estrategia en la que los profesores planifican sus clases e integran actividades para que los estudiantes interactúen con la sociedad de tal forma que tengan una experiencia real con el entorno en que se desenvuelven.

De acuerdo con Mosquera(2020) el Aprendizaje Servicio supone poner el acento en las competencias no cognitivas, en los valores y en las actitudes, sin dejar de lado el currículum. Es una oportunidad de establecer relaciones con la comunidad y con la realidad que rodea a nuestros estudiantes, más allá de sus pantallas y de las cuatro paredes del aula.

Ahora bien, durante la educación remota de emergencia el ApS tuvo la necesidad de migrar a la virtualidad a través del uso de las tecnologías, de acuerdo con Waldner, McGorry y Widener(2012) y Manjarrés-Riesco et al. (2020): “El Aprendizaje-Servicio Virtual es un Aprendizaje-Servicio mediado por las Tecnologías de la Información y la Comunicación, en el que el componente de enseñanza, el componente de servicio o ambos se realizan online, a menudo.

A través de esta investigación se detalla el proceso de implementación del ApS en el contexto de educación superior, teniendo como resultado final un producto de naturaleza tecnológica en apoyo a las problemáticas identificadas en las organizaciones que se encuentran al alcance de los estudiantes.



UNA EXPERIENCIA DE APRENDIZAJE SERVICIO EN EL CONTEXTO DE LA PANDEMIA POR COVID-19

JUSTIFICACIÓN

Contexto de estudio

La experiencia educativa de Soluciones Tecnológicas Aplicables a las Organizaciones pertenece al área disciplinaria del programa de Contaduría en la Universidad Veracruz. Su unidad de competencia es que el estudiante aplique tecnología de información y comunicación como una herramienta para mejorar la productividad, rentabilidad y competitividad de una organización.

En este sentido, en dicha experiencia educativa, se promueve la participación activa de los estudiantes para identificar el tipo de tecnología adecuada para apoyar en la solución de problemáticas reales de las organizaciones.

Por esta razón, es necesario hacer preguntas de activación para analizar, de manera preliminar, situaciones para resolver problemas complejos. En este sentido, se analizó el mercado, la competitividad empresarial y las diferentes situaciones que los estudiantes deberían considerar para una solución apoyada en la tecnología.

Por lo tanto, al utilizar la tecnología y contar con la asistencia del profesor durante el proceso de aprendizaje, algunos elementos se combinan para contribuir, de esta manera, al propio proceso educativo del estudiante. Las actividades de aprendizaje se llevaron a cabo a través de sesiones sincrónicas a través de la plataforma de aprendizaje institucional y un grupo cerrado en Facebook para la comunicación y comentarios de los estudiantes. Como producto final, en equipos, los estudiantes diseñaron sus propuestas de solución tecnológica y las presentaron a través de sitios web mostrando el modelo de negocios utilizado y entregando la documentación digital como evidencia del proyecto.

Posteriormente se aplicó un instrumento a los estudiantes para indagar acerca de la percepción de éstos una vez concluida su experiencia con el ApS.

Desarrollo del aprendizaje servicio

El ApS es una metodología que parte de *necesidades, problemas o retos reales* que presenta el entorno próximo y también lejano. El ApS comienza con un ejercicio de análisis de la realidad y de crítica para determinar qué intervención pueden llevar a cabo los y las estudiantes para mejorar las deficiencias detectadas.

El ApS permite la formación del alumnado poniendo los contenidos teóricos del aula al servicio de la sociedad. Se trata de una propuesta educativa que combina procesos de aprendizaje y de servicio en un solo proyecto bien articulado, en el que los participantes aprenden al trabajar en necesidades reales del entorno con la finalidad de mejorarlo. Uruñuela (2017).

Es así que se consideró apropiado diseñar un proyecto siguiendo el proceso sistemático del modelo Canvas, (Pizarro, 2011). De este modo, al aplicar sus ideas originales, buscar sobre las organizaciones locales y planificar su propuesta, los estudiantes crearon una solución tecnológica.

Medios y recursos para la implementación

El curso se desarrolló a través de sesiones sincrónicas mediante la aplicación de *Microsoft Teams* proporcionada por la institución, además se utilizó la plataforma institucional *Eminus* para la coordinación del curso; el almacenamiento de la documentación (una guía de acción de la solución

UNA EXPERIENCIA DE APRENDIZAJE SERVICIO EN EL CONTEXTO DE LA PANDEMIA POR COVID-19

propuesta y las fuentes de información) así como un medio para enviar las actividades que respaldan el proyecto final; y el trabajo escrito que documenta el proyecto final, Eminus (2021).

Se optó por el uso de un grupo cerrado y foro de discusión a través de la red social de *Facebook*, esto con la finalidad de mejorar las interacciones entre estudiantes y profesor. El foro solía discutir y dar *feedback* a lo largo del curso, Otero (2021).

Al final cada propuesta de solución tecnológica fue presentada y publicada a través de Sitios *Web*. Para llevar a cabo el proyecto final, se siguieron las indicaciones y pautas generales del modelo de negocio Canvas. Según ellos, una empresa debe ser establecida sistemáticamente. Esos pasos fueron adaptados para experiencia educativa descrita anteriormente, para lo cual se organizaron equipos de trabajo de 5 estudiantes o menos cada uno.

A lo largo del curso, se llevaron a cabo actividades complementarias en sesiones presenciales y, posteriormente, se cargaron en la plataforma digital institucional para ser evaluadas. También hubo una constante retroalimentación y discusión en el foro de *Facebook*. Al final del curso, se llevó a cabo una presentación de los proyectos en formato virtual a través de la plataforma *Teams* donde se tuvo la participación de profesores invitados y de los clientes a los que se les brindó el servicio.

METODOLOGÍA

La metodología utilizada en este proyecto fue cuantitativa, de acuerdo con (Hernández, Fernández y Baptista, 2014), se basó en una muestra no probabilística de tipo intencional al ser la que mejor se adecuó a esta investigación, Otzen y Manterola (2017), 50 estudiantes participaron en el estudio; la técnica de la encuesta con un cuestionario estructurado se aplicó en línea. De acuerdo con León, Belando y Sánchez (2020) el instrumento que se aplicó cuenta con validez de contenido con resultados muy favorables y está compuesto por una estructura de tres dimensiones básicas y siempre presentes en el ApS: la formativa (como fin), el aprendizaje (como medio) y el servicio (como compromiso con la comunidad), en la Tabla 1 se presentan las dimensiones con sus correspondientes subdimensiones.

Tabla 1. Dimensiones y subdimensiones de análisis. Fuente: León, Belando y Sánchez (2020)

Dimensión	Subdimensiones
<i>Formativa</i>	<i>Contenido curricular</i> (se centra en aquellos aspectos relacionados con el aprendizaje desde la universidad)
	<i>Formación implícita en la experiencia</i> (comprende la utilidad, el conocimiento y la capacidad de aprendizaje que desarrollan los estudiantes, así como la generación de su autoformación).
<i>Aprendizaje</i>	<i>Relacionado con el desarrollo profesional</i> (la adquisición de responsabilidad, crecimiento y tiempo, a la vez que establece nuevas herramientas para el futuro profesional)
	<i>Relacionado con aspectos comunicativos</i> (atiende a la reflexión compartida, la creación de redes de conocimiento y la mejora de las comunicaciones)
	<i>Relacionado con aspectos sociales</i> (centrada en el sentido del servicio, su valor y proyección hacia los demás)
<i>Servicio</i>	<i>Desarrollo personal</i> (centrada en competencias que generan una mayor iniciativa, toma de decisiones, compromiso y un mejor ambiente en el trascurso de la experiencia con la sociedad)

UNA EXPERIENCIA DE APRENDIZAJE SERVICIO EN EL CONTEXTO DE LA PANDEMIA POR COVID-19

	<i>Planificación del proyecto</i> (hace mención a las acciones que se realizan para adecuar el servicio a los diferentes participantes)
	<i>La participación durante el servicio</i> (en cuanto a su reconocimiento, implicación, coordinación y respuesta)

Los criterios utilizados para seleccionar a los participantes fueron: (1) haber sido estudiante de la experiencia educativa de Soluciones Tecnológicas Aplicables a las Organizaciones de la Licenciatura en Contaduría en la Facultad de Contaduría y Administración, (2) haber trabajado activamente en el desarrollo de un proyecto de solución tecnológica en apoyo a la sociedad y haber aplicado la metodología de aprendizaje servicio tanto de forma individual como en y (3) estar dispuesto a responder a la encuesta completa.

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

La experiencia de aprendizaje servicio se llevó a cabo en entornos virtuales para la obtención de los saberes teóricos del curso y presenciales para la interacción entre los estudiantes y los encargados de las organizaciones que brindaron toda la información necesaria para el desarrollo de la solución tecnológica. En ambos, la participación del estudiante fue notable durante la experiencia educativa. Las ideas innovadoras prevalecieron como evidencia a través de las propuestas de ideas de negocios considerando necesidades reales que enfrentan la sociedad

A continuación, se presenta los resultados obtenidos de la aplicación del instrumento descrito con anterioridad.

I. Información demográfica

El 48,0% de los estudiantes encuestados correspondió al género femenino mientras el resto al género masculino. La edad del 62,0% de los estudiantes se encontró entre 18 y 19 años; el 34,0% entre 20 y 21 años y el resto entre 22 y 23 años.

II. Dimensión formativa

Como se puede observar en la Tabla 2, se destaca que en la dimensión formativa los resultados son muy buenos, los contenidos tratados en la estrategia de ApS se relacionan totalmente con los saberes teóricos estudiados en la experiencia educativa así como también el servicio otorgado se relaciona con la metodología de ApS, por lo que se considera que esta metodología se apega en las experiencias educativas que permiten llevar a cabo el proceso de vinculación entre los estudiantes y la sociedad además de permitir que adquieran experiencias útiles para su futuro profesional.

**UNA EXPERIENCIA DE APRENDIZAJE SERVICIO EN EL CONTEXTO DE
LA PANDEMIA POR COVID-19**

Tabla 2. Resultados al evaluar la dimensión formativa.

Indicador	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Indeciso
Contenidos El servicio está relacionado con los contenidos de la experiencia educativa	62,0%	38,0%		
Transferencia El servicio está relacionado con los contenidos curriculares de mi futura profesión	38,0%	48,0%		14,0%
Conexión con el grado El servicio está vinculado con el aprendizaje en la universidad	62,0%	32,0%		6,0%
Valoración de la utilidad / formación El aprendizaje realizado es útil para mi formación como profesional	56,0%	44,0%		
El aprendizaje realizado es útil para mi formación personal	32,0%	64,0%		4,0%
Autoformación He recibido material formativo para mi formación individual (autoformación)	46,0%	54,0%		
Conocimientos He adquirido conocimientos prácticos a través de la experiencia	52,0%	48,0%		
Capacidad de aprendizaje He desarrollado capacidad de aprendizaje en nuevos contextos	40,0%	60,0%		

III. Dimensión de aprendizaje

En la dimensión de aprendizaje los estudiantes de manera mayoritaria están de acuerdo con la responsabilidad que ha implicado el trabajo con las organizaciones a las que se les ofertó y el crecimiento personal se ha visto beneficiado al permitirles acercarse como futuros profesionistas a las áreas de desempeño real y poder proponer soluciones basadas en tecnología para mejorar los contextos de desarrollo y mejorar los vínculos con las organizaciones. Por otro lado, los estudiantes son conscientes de la importancia de su trabajo con el sector externo lo que les ha permitido incrementar su motivación. En la Tabla 3 se pueden observar los resultados de manera cuantitativa.

**UNA EXPERIENCIA DE APRENDIZAJE SERVICIO EN EL CONTEXTO DE
LA PANDEMIA POR COVID-19**

Tabla 3. Resultados al evaluar la dimensión de aprendizaje.

Indicador	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Indeciso
Responsabilidad Me he sentido responsable de mis acciones	40,0%	56,0%		4,0%
Considero que he adquirido mayor responsabilidad para mi desempeño profesional	50,0%	50,0%		
Crecimiento He crecido personalmente durante el desarrollo del servicio	46,0%	46,0%		8,0%
Tiempo He desarrollado capacidad para organizar y planificar mi tiempo	38,0%	58,0%		4,0%
Aprendizaje La metodología Aprendizaje-Servicio me ha ayudado a obtener herramientas para mi futuro profesional	50,0%	56,0%		4,0%
Vínculos / relaciones profesionales La experiencia me ha proporcionado mayor reflexión social vinculada a mi futura práctica profesional	42,0%	46,0%		12,0%
He compartido reflexiones con diferentes personas sobre la práctica del aprendizaje-servicio	30,0%	54,0%	4,0%	12,0%
El trabajo en equipo me ha facilitado crear redes de conocimiento	38,0%	50,0%		12,0%
Mis habilidades comunicativas han mejorado	40,0%	44,0%	4,0%	12,0%
Conciencia/ Proyección social Comprendo el sentido del servicio realizado como ayuda hacia los demás	34,0%	66,0%		
He sido consciente de la necesidad de vincular la realidad de la sociedad con la universidad	38,0%	62,0%		
La experiencia ha aumentado mi sensibilidad social	22,0%	62,0%		16,0%

IV. Dimensión de servicio

En cuanto al servicio otorgado por los estudiantes en su mayoría están de acuerdo con la necesidad de tomar decisiones para el éxito del proyecto, tener iniciativa para presentar las propuestas a las organizaciones, cumplir con las expectativas de los implicados donde se prestó el servicio para lograr un aporte real y significativo además de que les fomentó un grado de compromiso más allá del trabajo en el aula virtual para obtener una calificación aprobatoria y que los resultados han reflejado el

**UNA EXPERIENCIA DE APRENDIZAJE SERVICIO EN EL CONTEXTO DE
LA PANDEMIA POR COVID-19**

trabajo cooperativo y colaborativo entre los integrantes del equipo y en este caso el docente. En la Tabla 4 se puede observar la información particular.

Tabla 4. Resultados al evaluar la dimensión de servicio.

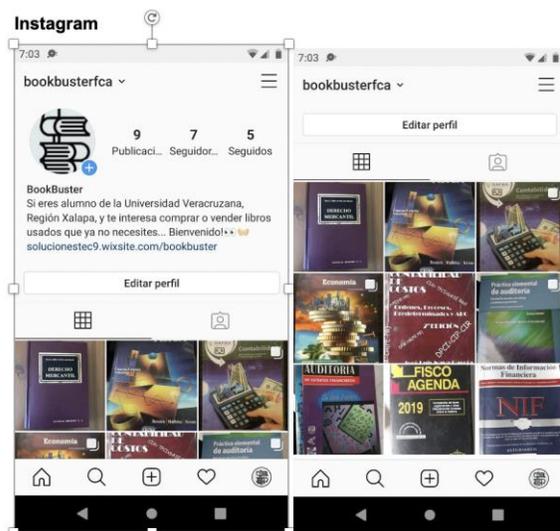
Indicador	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Indeciso
Toma de decisión Cuando ha sido necesario, he tomado decisiones para el buen funcionamiento del servicio	22,0%	66,0%		12,0%
Iniciativa He tenido la iniciativa de plantear diferentes puntos de vista para organizar las sesiones	32,0%	58,0%	2,0%	8,0%
Expectativas En general, el servicio (proyecto, programa) ha cumplido con mis expectativas	38,0%	62,0%		
Aportación Mi servicio ha respondido a necesidades de la institución/entidad donde se realiza el servicio	50,0%	46,0%		2,0%
Compromiso Me he sentido comprometido/a con el proyecto	58,0%	42,0%		
Ambiente El ambiente de aprendizaje ha beneficiado el trabajo en grupo	36,0%	48,0%		16,0%
Diagnóstico He realizado actividades atendiendo a las necesidades de los participantes del proyecto	34,0%	66,0%		
Recursos Los recursos del centro han sido suficientes	34,0%	66,0%		
Tiempo La duración del servicio ha sido adecuada	42,0%	50,0%		8,0%
Organización La distribución de las tareas ha sido adecuada	32,0%	54,0%	6,0%	8,0%
Evaluación Se ha evaluado el proyecto a lo largo de su proceso	66,0%	30,0%		4,0%
Participación en la organización Mi participación ha sido reconocida	42,0%	54,0%		4,0%

UNA EXPERIENCIA DE APRENDIZAJE SERVICIO EN EL CONTEXTO DE LA PANDEMIA POR COVID-19

He participado en la organización y desarrollo del proyecto	54,0%	42,0%		4,0%
He participado en la coordinación de actividades durante el servicio	42,0%	54,0%		4,0%
Respuesta Mi participación ha respondido de manera satisfactoria a las necesidades de la institución/entidad donde se realiza el servicio	38,0%	58,0%		4,0%

En total se desarrollaron 11 proyectos a través del modelo ApS, logrando aportar a la sociedad soluciones basadas en tecnologías y sobre todo logrando el objetivo de vincular a los estudiantes con las organizaciones. En la Figura 1 se presentan algunas imágenes de proyectos que se realizaron por los estudiantes como producto final del curso aplicando la metodología de ApS.

Páginas web y perfiles en redes sociales



UNA EXPERIENCIA DE APRENDIZAJE SERVICIO EN EL CONTEXTO DE LA PANDEMIA POR COVID-19



Fig. 1. Ejemplos de proyectos de Aprendizaje Servicio. Autor: Elaboración propia.

Con respecto al aprendizaje apropiado, los estudiantes indicaron que el uso de la tecnología era bueno porque les ayudó a hacer su producto final; y hubo una comunicación continua profesor-alumno y alumno-alumno. Los estudiantes descubrieron que el aprendizaje era mucho más significativo.

Se puede afirmar la contribución del aprendizaje servicio al señalar que el diseño, la recreación y la organización de un ambiente de aprendizaje requieren una mediación integral del profesor respaldada por criterios pedagógicos para que los estudiantes puedan lograr experiencias de aprendizaje significativas, es importante señalar que el desempeño del profesor como mediador de aprendizaje en entornos en línea, cara a cara o de modo mixto, representa un agente de humanización en la transmisión cultural, considerando el serio cambio en la cultura, la información y los medios de comunicación.

En resumen, la mediación del profesor les permite a los estudiantes comprender mejor porque los alienta a estar dispuestos y les da una retroalimentación educativa constante.

CONCLUSIONES

Los entornos de aprendizaje definen la interrelación, la colaboración, el trabajo conjunto y el desarrollo de procesos cognitivos entre profesores y estudiantes para generar aprendizaje. En este contexto, la experiencia educativa Soluciones tecnológicas aplicables a las Organizaciones se unió a los entornos de participación e interrelación profesor-alumno y destacó la competencia para desarrollar en los estudiantes, que era la evaluación del rendimiento de la tecnología de la información utilizada por las organizaciones para medir su eficiencia y eficacia.

UNA EXPERIENCIA DE APRENDIZAJE SERVICIO EN EL CONTEXTO DE LA PANDEMIA POR COVID-19

Se destaca el uso de la tecnología, a opinión de los estudiantes participantes, les favorece la comprensión de los temas estudiados y del desarrollo de los proyectos finales propuestos.

Se puede afirmar que las actividades de aprendizaje permitieron combinar entornos de aprendizaje y estrategias de enseñanza, así como la gestión del aprendizaje con estudiantes de la Licenciatura en Contaduría, concluyendo sobre la importancia del profesor para coordinar, organizar y planificar el entorno educativo, las estrategias de enseñanza y los recursos tecnológicos adecuados. El papel del profesor como organizador de los procesos de aprendizaje fue notable; También se reconoció el uso de la tecnología como elemento de gran valor para las propuestas finales.

Como propuesta de mejora se considera importante contar con mayor diversidad de herramientas tecnológicas para poder aprovecharse en las propuestas de soluciones que los estudiantes hacen, por otro lado, se podría intentar con otras redes sociales para fomentar la comunicación con los estudiantes, aunque el Facebook resultó muy acertado, ahora los chicos hacen uso de otras nuevas redes para interactuar.

BIBLIOGRAFIA

Cabero J. (2004). Communication tools in 'blended learning'. J Med Edu. 23:27-41.

Contreras R. (2006). Trends in education: Combined learning. Theoria. 15(1):111-117.

Eminus (2021). Sistema de Educación Distribuida. Copyright Universidad Veracruzana. Todos los derechos reservados. Reg. No. 03-2004-100112235900-01. Recuperado de <https://eminus.uv.mx/eminus/>

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). Metodología de la investigación (6a ed.). Mexico: Editorial Mc Graw-Hill.

León, V., Belando, M., Sánchez, S. (2020). Diseño y validación de un cuestionario para evaluar la metodología Aprendizaje-Servicio *Design and Validation of a Questionnaire to Evaluate the Service-Learning Methodology*. DOI: 10.15581/004.39.247-266

Manjarrés-Riesco, A., Pickin, S. J., Meana, H. A., y Rodríguez-Fernández, N. (2020). Virtu@I-ApS: Technological Support for Virtual Service-Learning. *RIED Revistalberoamericana de Educación a Distancia*, 23(1), 85-109. <https://doi.org/10.5944/ried.23.1.24397>.

Márquez J. (2010). Innovation in business models: Osterwalder's methodology in practice. EAFIT MBA Magazine. 1:30-47.

**UNA EXPERIENCIA DE APRENDIZAJE SERVICIO EN EL CONTEXTO DE
LA PANDEMIA POR COVID-19**

- Mosquera, I. (2020). Aprendizaje Servicio: la metodología social que necesitamos. Recuperado de <https://www.unir.net/educacion/revista/aprendizaje-servicio-la-metodologia-social-que-necesitamos/>
- Osorio L and Duart J. (2011). Interaction analysis in hybrid learning environment. *Communicate*. 37:65-72.
- Otero, A. (2021). Facebook. Recuperado de <https://www.facebook.com/photo.php?fbid=2853856771306595&set=gm.737825843257313&type=3&theater&ifg=1>
- Otzen, T., Manterola, C. (2017). Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. <http://dx.doi.org/10.4067/S0717-95022017000100037>
- Pizarro, M.(2011). Business Model Canvas. Recuperado de <http://www.marcelopizarro.com/2011/12/business-model-canvas/>
- Uruñuela, P. (2017). ¿Qué es el Aprendizaje Servicio? Recuperado de <http://www.upv.es/contenidos/APS/info/1083563normalc.html>
- Waldner, L., McGorry, S., y Widener, M. (2012). E-service-learning: the evolution of service learning to engage a growing online student population. *Journal of Higher Education Outreach and Engagement*, 16(2), 123-149.

