



Octubre 2017 - ISSN: 1989-4155

**TITULO: CONOCIMIENTO DE LOS RESULTADOS DE LOS DIPLOMADOS DE CAPACITACIÓN POR LA EVALUACIÓN DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE CURSANTES.**

**TITLE: KNOWLEDGE OF THE RESULTS OF THE QUALIFIED ONES OF TRAINING FOR THE EVALUATION OF THE LEVEL OF SATISFACTION OF STUDENTS.**

**Autores:**

**Carlos Alejandro Díaz Schery<sup>1</sup>**

Universidad de Guantánamo.  
cdiaz@cug.co.cu. Guantánamo, Cuba.

**Robuam Peña Domínguez<sup>2</sup>**

Universidad de Guantánamo.  
robuam@cug.co.cu. Guantánamo, Cuba.

Para citar este artículo puede utilizar el siguiente formato:

Carlos Alejandro Díaz Schery y Robuam Peña Domínguez (2017): "Conocimiento de los resultados de los diplomados de capacitación por la evaluación del nivel de satisfacción de cursantes.", Revista Atlante: Cuadernos de Educación y Desarrollo (octubre 2017). En línea:

<http://www.eumed.net/rev/atlanter/2017/10/diplomados-capacitacion-cursantes.html>

**Resumen**

La preparación y superación de los cuadros y reservas en Cuba fue encargada al Ministerio de Educación Superior en 1994 por el Acuerdo 2837/1994 del Comité Ejecutivo del Consejo de Ministros, lo que se ratificó en abril de 1995 en acuerdo de la Comisión Central de Cuadros (Ministerio de Educación Superior, 2010, p. 12).

Se presentan los resultados de las acciones de capacitación, diseñada e impartida a los cursantes y empleadores de las entidades del territorio. Para la comprobación del nivel de satisfacción de los cursantes se utilizó la técnica de V. A. IADOV, con la que se obtuvo un índice de satisfacción grupal 0.64 para los instrumentales metodológicos puestos a disposición de los cursantes, y un índice de satisfacción grupal de 0.70 para las actividades docentes planificadas.

**Palabras clave:** nivel de satisfacción, capacitación, índice de satisfacción grupal.

<sup>1</sup>Máster en Ingeniería Industrial, mención Recursos Humanos e Ingeniero en Ingeniería Industrial. Profesor Asistente de la Facultad de Ingeniería y Ciencias Técnicas de la Universidad de Guantánamo, Cuba

<sup>2</sup>Ingeniero en Ingeniería Industrial. Profesor Asistente de la Facultad de Ingeniería y Ciencias Técnicas de la Universidad de Guantánamo, Cuba

## **Abstract**

The preparation and overcoming of the pictures and reservations in Cuba was entrusted to the Department of Higher education in 1994 by the Agreement 2837/1994 of the Executive board of the Cabinet, what was ratified in April, 1995 in agreement of the Central Commission of Pictures (Department of Higher Education, 2010, p. 12).

The results appear of the actions of training, designed and given to the students and employers of the entities of the territory. For the cross-check of the level of satisfaction of the participants the skill of V. A was used. IADOV, with which there was obtained an index of group satisfaction of 0.64 for the methodological hardware put at the disposal of the students, and an index of group satisfaction of 0.70 for the employers.

**Keywords:** level of satisfaction, training actions, group satisfaction index.

## **Introducción**

Como resultado de un diagnóstico realizado, a las universidades le corresponde un papel significativo en el cumplimiento de los mencionados acuerdos del VI Congreso del Partido; en armonía con el acuerdo del Comité Ejecutivo del Consejo de Ministros, ratificado por la Comisión Central de Cuadros. Es responsabilidad de las universidades desarrollar los programas de capacitación y medir en correspondencia de dicho proceso formativo los niveles de satisfacción, que necesita hoy la sociedad cubana en el proceso de actualización del modelo económico y social.

En correspondencia con lo anterior, hoy se desarrollan en la provincia de Guantánamo, como en las restantes, dos diplomados para la capacitación de los cuadros y reservas como respuesta al mandato de los lineamientos del VI Congreso. Se trata de los diplomados: Dirección y Gestión Empresarial (DGE) y Administración Pública (AP).

De los aspectos antes analizados se deriva la necesidad de que en las universidades se desarrollen estrategias que viabilicen el cumplimiento de su función comprometida con la capacitación y así como la incidencia directa que en esta ejercen los niveles de satisfacción de los recursos humanos, en particular (Albrecht & Zenke, 1992), (Juran & Gryna, 1995), (Binter & Hubber, 1996), (Galano, 1996), (Albrecht & Bradford, 1997) y (Camisón & Bou, 2000), de cuadros y sus reservas en beneficio del proceso de actualización del modelo económico y social que tiene lugar en Cuba. Como parte fundamental de estas estrategias, se requiere la implementación de los mecanismos de evaluación de la evaluación del nivel de satisfacción de cursantes y empleadores de las acciones de capacitación que ellas coordinan. Esta evaluación pudiera caracterizarse, sobre la base de la clasificación antes hecha, como: "externa", en cuanto a la posición de las universidades al valorar los resultados de la capacitación desarrollada y de sus verdaderos efectos transformadores en la sociedad.

Uno de los contenidos que la investigación despertó mayor interés en un grupo significativo de investigadores, en el orden metodológico, fue la utilización de la Técnica de IADOV, persiguiendo como objetivo en esta investigación la medición de los niveles de satisfacción de los cursantes y empleadores, con respecto a la capacitación que se desarrolla a través de los Diplomados de DGE y AP en la XIV Edición, que imparte la Universidad de Guantánamo.

Por tal motivo, y como parte del proceso de mejora continua de los diplomados antes referidos, hemos considerado oportuno publicar dicha técnica y su aplicación a través de un cuestionario para el estudio de los niveles de satisfacción de los cursantes y empleadores por los Diplomados DGE y AP en la XIV Edición.

## **MÉTODOS**

Para lograr el objetivo de la esta investigación, se utilizó la Técnica de IADOV para la evaluación de la satisfacción de los cursantes y empleadores, haciendo una correlación con los criterios de (Kirkpatrick & Kirkpatrick, 2007), con los niveles teniendo en cuenta los postulados teóricos de (Campistrous Pérez & Rizo Cabrera, 1998, págs. 10-25), cuando expresan que la técnica de criterio de los cursantes y empleadores debe usarse como vía para valorar resultados en aquellos casos en que los evaluadores, es decir que además de tener dominio del problema en estudio, están "contextualizados", inmersos en el contexto en el que se aplica el resultado.

Antes de comenzar el Diplomado DGE y AP, se aplicó una encuesta que permitió la elaboración de un diagnóstico inicial de los cursistas, en correspondencia el criterio de (Kirkpatrick & Kirkpatrick, 2007) con el nivel de reacción.

**Tabla 1.** Encuesta inicial de diagnóstico

**1. Esta Acción de Capacitación ha contribuido a su desarrollo personal:**

\_\_\_ De acuerdo totalmente; \_\_\_ De acuerdo en gran medida; \_\_\_ De acuerdo en parte; \_\_\_ De acuerdo en Poco; \_\_\_ De acuerdo en Nada.

**2. Se sintió satisfecho con el modo en que los instructores impartieron el contenido en cada acción de capacitación desarrollada.**

\_\_\_ De acuerdo totalmente; \_\_\_ De acuerdo en gran medida; \_\_\_ De acuerdo en parte; \_\_\_ De acuerdo en Poco; \_\_\_ De acuerdo en Nada.

Si su respuesta fue “De acuerdo”: “en parte”, “en poco” o “en nada”; por favor, mencione brevemente algunas de las razones: \_\_\_\_\_

**3. La coordinación de este diplomado permitió el desarrollo y cumplimiento de las acciones diseñadas para el mismo:**

\_\_\_ De acuerdo totalmente; \_\_\_ De acuerdo en gran medida; \_\_\_ De acuerdo en parte; \_\_\_ De acuerdo en Poco; \_\_\_ De acuerdo en Nada.

Si su respuesta fue “De acuerdo”: “en parte”, “en poco” o “en nada”; por favor, mencione brevemente algunas de las razones: \_\_\_\_\_

**4. Las fuentes de información y los materiales de apoyo utilizados satisficieron las necesidades:**

\_\_\_ De acuerdo totalmente; \_\_\_ De acuerdo en gran medida; \_\_\_ De acuerdo en parte; \_\_\_ De acuerdo en Poco; \_\_\_ De acuerdo en Nada.

Si su respuesta fue “De acuerdo”: “en parte”, “en poco” o “en nada”; por favor, mencione brevemente algunas de las razones: \_\_\_\_\_

**5. El diplomado en su conjunto influyó en un incremento de su motivación para realizar sus actividades laborales.**

\_\_\_ De acuerdo totalmente; \_\_\_ De acuerdo en gran medida; \_\_\_ De acuerdo en parte; \_\_\_ De acuerdo en Poco; \_\_\_ De acuerdo en Nada.

**6. Existió equilibrio en el balance entre el contenido desarrollado en los cursos y las tareas que se asignaron.**

\_\_\_ De acuerdo totalmente; \_\_\_ De acuerdo en gran medida; \_\_\_ De acuerdo en parte; \_\_\_ De acuerdo en Poco; \_\_\_ De acuerdo en Nada.

Si su respuesta fue “De acuerdo”: “en parte”, “en poco” o “en nada”; por favor, mencione brevemente algunas de las razones: \_\_\_\_\_

**7. El ambiente de comunicación e interacción con que se desarrollaron los cursos del diplomado contribuyó al logro de los propósitos planificados.**

\_\_\_ De acuerdo totalmente; \_\_\_ De acuerdo en gran medida; \_\_\_ De acuerdo en parte; \_\_\_ De acuerdo en Poco; \_\_\_ De acuerdo en Nada.

<p><b>ENCUESTA FINAL DEL DIPLOMADO DE DGE y AP</b></p> <p>Estimado Diplomantes:</p> <p>Ha concluido Ud. Los diplomados DGE y AP impartido por la Universidad de Guantánamo.</p> <p>Le pedimos que dedique unos minutos a responder la siguiente encuesta, que tiene como objetivo conocer el nivel de satisfacción que se ha logrado con los diplomados.</p> <p>La encuesta es anónima, y de antemano le agradecemos la franqueza con que responderá nuestras preguntas.</p> <p>Sobre el encuestado:</p> <p>Sexo:</p> <p>Masculino_____</p> <p>Femenino_____</p> <p>Nivel de escolaridad:</p> <p>Técnico Medio_____</p> <p>Universitario_____</p> <p>Principal Ocupación:</p> <p>Directivo Inmediato_____</p> <p>Directivo Subalterno_____</p> <p>Otras_____</p> <p>¿Cuál? _____</p> <p>Año de experiencia en la actividad:</p> <p>De 1 a 3 años_____</p> <p>Más de 3 y menos de 6 años_____</p> <p>Más de 6 y menos de 10 años_____</p> <p>Más de 10 años_____</p> <p>¿Le ha resultado útil el intercambio sostenido durante el diplomado?</p> <p>Sí_____ No_____ No SÉ_____</p> <p>Los objetivos de la capacitación estuvieron relacionados con las tareas que Ud. desempeña.</p> <p>Sí_____ No_____ No SÉ_____</p> <p>¿Qué considera de los módulos que ha recibido en los diplomados? (Escoja una de las respuestas).</p> <p>Me gustan mucho_____</p> <p>Me gustan más de lo que me disgustan_____</p> <p>Me dan lo mismo_____</p> <p>Me disgustan más de lo que me gustan_____</p> <p>No me gustan_____</p> <p>No sé qué decir_____</p>	<p>¿Qué considera de los diplomados en el que acaba de recibir? (Escoja sólo una de las respuestas).</p> <p>Me gustan mucho_____</p> <p>Me gustan más de lo que me disgustan_____</p> <p>Me dan lo mismo_____</p> <p>Me disgustan más de lo que me gustan_____</p> <p>No me gustan_____</p> <p>No sé qué decir_____</p> <p>6. ¿Qué es lo que más le gusta del Diplomado?</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>¿Qué es lo que más le ha disgustado de los diplomado?</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
--	---

**Figura 2.** Encuesta final de satisfacción.

Para evaluar el nivel de satisfacción con los instrumentos propuestos, y con el desarrollo de los Diplomados de DGE y AP, se concibió una encuesta como la que se muestra en la figura 2.

Para la elaboración de esta encuesta fue utilizada una técnica creada en su versión original por V. A. Ladov (López & González, 2002) para evaluar la satisfacción de los estudiantes por las carreras pedagógicas, después de lo cual ha sido reformulada por otros muchos autores con el mismo fin, pero en diferentes contextos. Incluye tres preguntas cerradas y dos abiertas.

La técnica de Ladov constituye una vía indirecta para el estudio de la satisfacción, ya que los criterios que se utilizan se fundamentan en las relaciones que se establecen entre las tres preguntas cerradas, que se intercalan dentro de un cuestionario y cuya relación el encuestado desconoce. En este caso, de la encuesta que aparece en la fig. 2, son las preguntas 2, 3 y 4 para las herramientas propuestas y las preguntas 2, 3, 4 y 5, para el Diplomado. Estas cuatro preguntas se relacionan a través de lo que se denomina el "Cuadro Lógico de ladov" que se muestra en la tabla 2.

Este instrumento tiene una configuración invariable de filas y columnas, en cuyas intersecciones se han colocado valores que representan los niveles de satisfacción que pueden obtenerse para cada encuestado. Las preguntas de interés, que se diseñan como preguntas cerradas, se colocan en las celdas que aparecen resaltadas en la tabla 2, teniendo en cuenta el interés del encuestador, y las características del cuadro lógico de ladov, en el que la máxima satisfacción (valor 1) se obtiene respondiendo "NO" a la primera pregunta, "SI" a la segunda, y "Me gusta mucho" a la tercera. Por otra parte, la máxima insatisfacción (valor 5) se obtiene respondiendo "SI" a la primera pregunta, "NO" a la segunda, y "No me gusta nada" a la tercera.

**Tabla 2.** Cuadro lógico de ladov aplicado a la satisfacción por el Diplomado de Capacitación.

¿Qué considera de los módulos que ha recibido en los Diplomados? (Escoja una de las respuestas). ¿Qué considera de los Diplomados en el que acaba de recibir?	¿Le ha resultado útil el intercambio sostenido durante el diplomado?								
	NO			NO SÉ			SI		
	Los objetivos de la capacitación estuvieron relacionados con las tareas que Ud. desempeña								
	SI	NO SÉ	NO	SI	NO SÉ	NO	SI	NO SÉ	NO
Me gusta mucho	1	2	6	2	2	6	6	6	6
Me gusta más de lo que me disgusta	2	2	3	2	3	3	6	3	6
Me da lo mismo	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Me disgusta más de lo que me gusta	6	3	6	3	4	4	3	4	4
No me gusta nada	6	6	6	6	4	4	6	4	5
No sé qué decir	2	3	6	3	3	3	6	3	4

La forma de utilizar la tabla es la siguiente: Cada encuestado recibe una evaluación individual en dependencia de las respuestas que dé a las preguntas cerradas.

Parafacilitar el procesamiento posterior, en el diseño de la encuesta se debe tener en cuenta que a estas preguntas sólo se responda de la forma prevista en el cuadro lógico de ladov. En nuestro caso, las respuestas a las preguntas 2 y 3 pueden ser SI, NO, NO SÉ, y a las preguntas 4 y 5, "Me gusta mucho", "Me gusta más de lo que me disgusta", "Me da lo mismo", "Me disgusta más de lo que me gusta", "No me gusta nada", o "No sé qué decir". De esta manera, supongamos que un encuestado respondió "NO" a la pregunta 2, "NO" a la pregunta 3 y "Me da lo mismo" a la pregunta 4. Por la posición en que se han situado estas preguntas en el cuadro lógico, a respuesta "NO" de la pregunta 2 restringe el área de evaluación a las tres primeras columnas, la respuesta "NO" de la pregunta 3 reduce el área a la tercera columna. La evaluación que corresponde a este encuestado es "3", que se encuentra en la intersección de la tercera columna, y la fila "Me da lo mismo" del cuadro, debido a que esa fue la respuesta a la pregunta 4.

El número resultante de la interrelación de las tres preguntas nos indica la posición de cada encuestado en la siguiente escala de satisfacción:

1. No definida
2. Clara satisfacción
3. Más satisfecho que insatisfecho
4. Más insatisfecho que satisfecho
5. Clara insatisfacción
6. Contradictoria

Por lo tanto, el encuestado de nuestro ejemplo tiene una posición "no definida" con relación al tema de la encuesta, que se puede profundizar o aclarar a partir de las respuestas que haya dado a las preguntas abiertas.

El índice de satisfacción grupal (ISG) se expresa en una escala numérica que va desde +1 (máxima satisfacción), hasta -1 (máxima insatisfacción). Para obtenerlo se trabaja con los diferentes niveles de satisfacción obtenidos para cada encuestado de la forma que se muestra en la ecuación 1:

$$ISG = \frac{A(+1) + B(+0,5) + C(0) + D(-0,5) + E(-1)}{N}$$

donde A, B, C, D y E son la cantidad de encuestados colocados, respectivamente, en las posiciones de satisfacción 1; 2; 3 o 6; 4 y 5, y N es la cantidad total de encuestados.

Los factores utilizados tienen el significado que se muestra en la tabla 3.

**Tabla 3.** Valores de los coeficientes de la técnica de ladov para la satisfacción grupal.

+1	Máximo de satisfacción
+0,5	Más satisfecho que insatisfecho
0	No definido o contradictorio
-0,5	Más insatisfecho que satisfecho
-1	Máxima insatisfacción

Los valores de ISG que se encuentran comprendidos entre -1 y -0,5 indican insatisfacción; los comprendidos entre -0,49 y +0,49 evidencian contradicción y los que caen entre 0,5 y 1 indican que existe satisfacción.

## Resultados

Análisis de los resultados del diagnóstico inicial mediante el paquete estadístico SPSS (versión 24.0, 2016) se muestran en la **figura 3**.

**Estadísticos**

		Acción de Capacitación	Satisfecho con el modo	permitió el desarrollo y cumplimiento	información y los material	conjunto influyó en un incremento	balance entre el contenido desarrollado	ambiente de comunicación e interacción
N	Válido	48	48	48	48	48	48	48
	Perdidos	0	0	0	0	0	0	0
Media		1.27	1.94	2.46	3.71	2.69	3.40	2.33
Mediana		2.00	1.00	3.00	4.00	3.00	4.00	3.00

El diagnóstico inicial de los cursantes en los Diplomado dio como resultado que aunque el 52.1% de los cursantes manifiestan que la acción de capacitación ha contribuido a su desarrollo personal y solo el 29.2 % declara que se sienten satisfecho con lo impartido, el 41.7 % reconoce que están de acuerdo totalmente con la coordinación de estos diplomado permitiendo su desarrollo y cumplimiento, el 79.2 %manifiestan estar de acuerdo totalmente en su motivación para realizar sus actividades laborales, el 70.8 % manifiestan estar de acuerdo totalmente con el balance entre el contenido desarrollado en los cursos y las tareas que se asignaron y el 41.7 % manifiestan estar de acuerdo totalmente con el ambiente de comunicación e interacción con que se desarrollaron los cursos de los diplomado contribuyó al logro de los propósitos planificados y el 29.2 % manifiestan que no estar de acuerdo en nada, claro algún término de aprovisionamiento están influyendo en los resultados, haberse encontrado situaciones que no han sabido resolver como: poca posibilidad de trabajo en máquina, dificultades con el tema de impresión de documentos que son claves para el curso y falta de condiciones en las aulas, poca ventilación.

De la aplicación de la técnica de V.A. lado para la evaluación del nivel de satisfacción con la acción de capacitación se obtuvieron los siguientes resultados: Sobre los instrumentales metodológicos puestos a disposición de los cursantes, respondieron 25 cursantes, con un índice de satisfacción grupal (ISG<sub>1</sub>):

$$ISG_1 = \frac{12(+1) + 8(+0,5) + 5(0) + 0(-0,5) + 0(-1)}{25} = \frac{16}{25} = 0,64$$

Sobre las actividades docentes planificadas, respondieron 23 cursantes, con un índice de satisfacción grupal ISG<sub>2</sub>:

$$ISG_2 = \frac{10(+1) + 12(+0,5) + 1(0) + 0(-0,5) + 0(-1)}{23} = \frac{16}{23} = 0,70$$

Con lo que se llega a la conclusión de que se logró un gran acercamiento a la máxima satisfacción de los cursantes con relación los instrumentales metodológicos puestos a disposición, y las actividades docentes planificadas.

Las preguntas abiertas (6 y 7 de la encuesta) permitieron profundizar en la naturaleza de las causas que provocaron los diferentes niveles de satisfacción. Los aspectos que se catalogaron en positivo e interesante, a los cursantes fueron:

- Los Cursos de Gestión, Economía y Bases jurídicas con la realidad de las organizaciones.
- Desarrollo de las relaciones interpersonales.
- Herramientas y técnicas adquiridas para la identificación, selección y análisis para la solución de problemas en sus entidades.
- Nivel metodológico, conocimientos y preparación de los profesores.
- Intercambios con directivos y egresados de ediciones anteriores de los diplomados en las Clases Visitas a los CAM
- Los Cursos de: Contabilidad, Gestión, Economía y Bases jurídicas con la realidad de las organizaciones.
- Calidad y profundidad de los temas y conferencias impartidas
- Unidad, cohesión y armonía alcanzada en el grupo
- Vinculación del contenido con la implementación de los Lineamientos del Partido aprobado en el VII y VI Congreso y la Conferencia del Partido
- Efectividad de la comunicación profesores alumnos
- Cumplimiento con efectividad del objetivo general del diplomado e interiorización del concepto de que el dirigente revolucionario es ante todo un servidor público.
- Habilidades adquiridas para el análisis de la relación de los problemas analizados con los Lineamientos, en el desarrollo de sus funciones.
- Pertinencia en la selección de los temas de los Trabajos Finales.
- Intercambios con directivos en las Clases Visitas a los CAM y Organismos.
- Métodos y procedimientos utilizados por los profesores
- Conferencia Especializada sobre la Informatización de la sociedad cubana impartida por el representante de la ONI en la provincia

Los aspectos que se catalogaron en negativos los cursantes fueron:

- Pocos medios de computación disponible en el laboratorio y restricciones en su uso en la noche.
- Las tardes cargadas con actividades lectivas y dificultades con la ventilación
- Dedicarles más tiempo a los temas de Contabilidad y de Económicos.
- Suspensión de la Visita al municipio Yateras.
- Dificultades con la impresión y encuadernación de los trabajos
- La utilización de los medios informáticos fuera de la escuela
- La incomodidad de las sillas, son para escolares
- El tiempo para ejercitar los nuevos conocimientos en la práctica
- Falta de privacidad en los baños
- La mayoría de la bibliografía esta digital lo que dificulta la auto preparación
- No se tienen incluidos temas de metodología de la Investigación

### **Conclusiones**

Se demostró que los cursistas manifiestan moderado nivel de satisfacción con los instrumentales metodológicos puestos a disposición, y las actividades docentes planificadas, para el mejoramiento de la gestión que despliegan como administradores públicos, en el marco de la actualización del modelo económico cubano hasta el 2021, a consecuencia del trabajo esforzado del colectivo de profesores. Esto hizo evidente, por un lado, que los diplomados han constituido espacios de superación que han permitido a los cursistas, interpretar procesos que antes realizaban sin las herramientas tecno-científicas imprescindibles, como de manera improvisada.

El manejo de la técnica de V.A. Iadov es apropiada para la evaluación de la satisfacción de los cursistas de los servicios de capacitación que desarrolla la Escuela Provincial del PCC y un claustro heterogéneo compuesto por profesores de la Universidad de Guantánamo. No obstante, el diagnóstico de la satisfacción por instrumentales metodológicos puestos a disposición, y las actividades docentes planificadas constituye un punto de partida importante en el desarrollo de mejoras continuas de los programas de capacitación dirigidas a propiciar el desarrollo de la motivación de los cursistas.



## Referencias Bibliográficas

- Albrecht , K., & Bradford, L. (1997). *La excelencia en el servicio. Temas Gerenciales* (Tercera ed.). (LTDA, Ed.) Santa Fe de Bogotá, Colombia.
- Albrecht, K., & Zenke, R. (1992). *La revolución del servicio, Serie empresarial*. Colombia: Legis.
- Binter, M., & Hubber, A. (1996). *Encounter Satisfaction vs. Overall Satisfaction vs Quality*. (R. Roland , & O. Richard , Edits.) Neuwbury Park, USA.
- Camisón , Z., & Bou, J. (2000). La calidad percibida en la empresa: desarrollo y validación de un instrumento de medida. *Revista Europea de Dirección y Economía de la Empresa*, 9(1), 9-24.
- Campistrous Pérez, L., & Rizo Cabrera, C. (1998). *Indicadores e Investigación Educativa*. La Habana.
- Castro Ruz , R. (14 de Mayo de 2016). Informe Central al 7mo. Congreso del Partido Comunista de Cuba. *Granma*, pág. 32.
- Galano, A. (1996). La calidad total como herramienta para alcanzar el éxito empresarial. *Horizonte Empresarial*(2067), 36-41.
- Juran, J., & Gryna, F. (1995). *Análisis y planeación de la calidad del desarrollo del producto al uso*. México: Mc Graw- Hill.
- Kirkpatrick, D., & Kirkpatrick, J. (2007). *Implementing the Four Levels*. San Francisco: CA: Berrett-Koehler Publishers.
- López, R., & González, M. (Abril de 2002). “La técnica de ladov. Una aplicación para el estudio de la satisfacción de los alumnos por las clases de educación física”. *Revista Digital-Buenos Aires*, 8(47). Recuperado el 6 de Agosto de 2016, de <http://www.efdeportes.com>
- Ministerio de Educación Superior. (2010). *Estrategia Nacional de Preparacion y Superacion de los Cuadros del Estado y del Gobierno y sus Reservas*. La Habana: Felix Varela.