

---

# *La calidad de los servicios desde los cursos de capacitación a la población*

## *The quality of services from training courses to the population*

---

**Yoandy Perdigón Rodríguez<sup>1</sup>**

**María del Carmen Rodríguez Domínguez<sup>2</sup>**

**Ramón Vidal Pla López<sup>2</sup>**

<sup>1</sup>Dirección Provincial de Educación. Ciego de Ávila. Cuba.

<sup>2</sup>Universidad de Ciego de Ávila. Cuba.

**ORCID:** <https://orcid.org/0000-0001-8985-9054>

<https://orcid.org/0000-0001-7008-0331>

<https://orcid.org/0000-0003-4773-360x>

**Correo(s) electrónico(s):**

[yoandy@dpe.ca.rimed.cu](mailto:yoandy@dpe.ca.rimed.cu)

[mariacdiethia@gmail.com](mailto:mariacdiethia@gmail.com)

[ramonplalopez@gmail.com](mailto:ramonplalopez@gmail.com)

---

Recibido: 12/02/2022

Aceptado: 26/05/2022

---

**Resumen:** La calidad de los servicios constituye un problema a perfeccionar en la sociedad, atendiendo a ello, la Educación Técnica y Profesional tiene el encargo de desarrollar cursos de capacitación. En este artículo se propone el diseño de una concepción teórica – metodológica para elevar la calidad de los servicios mediante los cursos de capacitación. Con el uso de métodos como la observación, la encuesta y el análisis documental fue posible determinar las ideas rectoras, relaciones y contenidos, así como las etapas con sus objetivos, pasos, acciones y orientaciones metodológicas que permiten organizar, planificar, ejecutar y controlar los cursos para elevar la calidad de los servicios.

**Palabras clave:** Calidad; Calidad de los servicios; Cursos de capacitación; Servicios

---

**Abstract:** The quality of services constitutes a problem to be perfected in society, in response to this, Technical and Professional Education is in charge of developing training courses. This article proposes the design of a theoretical - methodological conception to raise the quality of services through training courses. With the use of methods such as observation, survey and documentary analysis, it was possible to determine the guiding ideas, relationships and contents, as well as the stages with their objectives, steps, actions and methodological orientations that allow organizing, planning, executing and controlling the courses to raise the quality of services.

**Keywords:** Quality; Quality of services; Training courses; Services

---

## **Introducción**

Los cambios que se originan en la economía del país, en particular los relacionados con la aprobación de las nuevas formas de gestión no estatal justifican la necesidad de preparación de la población y para ello se requiere de la aplicación de cursos que garanticen la capacitación organizada y estructurada a estas personas.

La Educación Técnica y Profesional (ETP) permite la proyección de cursos de capacitación a partir de sus potencialidades y experiencia en la formación de fuerza de trabajo calificada con la participación directa de las entidades laborales y las propias instalaciones de las nuevas formas de gestión no estatal. Estos cursos se desarrollan en tres ciclos atendiendo a las necesidades y prioridades económicas, sociales y medioambientales de cada territorio con el objetivo principal de capacitar a la población y al sector no estatal que lo requiera para desempeñar sus funciones laborales en las ocupaciones o actividades aprobadas por el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social.

En todas las actividades que se presten servicios de cualquier ámbito se establece una atención con calidad al cliente para ello es necesario contextualizar estos cursos en función de elevar la calidad del servicio que se presta al cliente y la experiencia que vive este en el momento en que hace uso del servicio.

En la revisión de la literatura, visitas de ayuda metodológica, especializadas e inspecciones integrales efectuadas al desarrollo de esta modalidad de capacitación a la población e instrumentos aplicados se evidencian deficiencias en el proceso de capacitación, demostradas en la calidad de los servicios, dentro de estas se encuentran:

- Insuficiente diagnóstico de las necesidades de capacitación del universo juvenil, en especial los vinculados con el sector no estatal.
- Limitada utilización de las potencialidades existentes en las escuelas politécnicas para dar respuesta a la mayor cantidad de actividades aprobadas para el sector no estatal, de conjunto con las entidades laborales del territorio.
- Insuficiencias en la planificación, organización y desarrollo de los cursos en los centros docentes.
- Inadecuada implementación de acciones de comunicación que permitan la divulgación de los cursos y una mejor respuesta de necesidades de capacitación a la población y el sector no estatal.
- Debilidades en la preparación de los docentes que imparten clases en los cursos de capacitación a la población.

- Los cursos de capacitación se han concebido e impartido utilizando como premisa solo la experiencia de cada docente.
- Deficiencias en la calidad de los servicios que se desarrollan en la rama de los servicios.

Estas dificultades son provocadas por los siguientes elementos causales:

- Limitaciones en la relación escuela politécnica – entidad laboral para concretar una organización y ejecución de los cursos de capacitación a la población con el propósito de garantizar calidad en los servicios que realizan.
- Debilidades en diseño de la preparación de los docentes, desde los departamentos, en las instituciones educativas.
- Proyección de los cursos de capacitación sin la debida atención a las necesidades del territorio y la población.
- Carencia de una concepción teórica – metodológica sobre los cursos de capacitación a la población.

Se emplearon técnicas como la observación, entrevista y encuesta a la población, a docentes que imparten clases en estos cursos y al metodólogo provincial, cuyos resultados permitieron diagnosticar la situación problemática, y comprobar la planificación, organización, ejecución y control de los cursos de capacitación que se desarrollan para la población en función de elevar la calidad de los servicios que se prestan.

El análisis documental corroboró las regularidades en el proceso de planificación, organización, ejecución y control de los cursos de capacitación a la población, en resoluciones ministeriales, programas elaborados, planes de clases, reuniones del departamento de Servicios y preparaciones metodológicas y mediante la encuesta y la entrevista se pudieron identificar las satisfacciones e insatisfacciones que se presentan en el desarrollo de los cursos de capacitación y en los servicios que prestan las nuevas formas de gestión.

Es propósito del artículo diseñar una concepción teórica – metodológica que contribuya a la planificación, organización, ejecución y control de los cursos de

capacitación que se desarrollan para la población en función de elevar la calidad de los servicios que se prestan.

## **Desarrollo**

### **La calidad de los servicios**

En la actualidad la competencia es cada vez más palpable, la preocupación de los trabajadores por cuenta propia del sector de los servicios para lograr la excelencia y la mejora continua en aras de alcanzar el éxito, representa estar a la vanguardia; ello implica permanecer en el mercado con servicios de calidad que se reviertan en satisfacción del cliente.

Las nuevas formas de gestión no estatal permiten su comparación con otras que desarrollan las mismas actividades, uno de estos, es la calidad del servicio, a la que se le ha dado mayor importancia porque les permite perfeccionar e innovar constantemente el servicio que se brinda, elevando la satisfacción del cliente.

Diversos autores han abordado distintas aristas de la calidad de los servicios, para comprender este término, primero se debe conceptualizar lo que se entiende por servicio.

Grande (2005), menciona que un servicio es “una prestación, un esfuerzo o una acción” (p.12).

La American Marketing Association (como se citó en Reyes, 2014) acuñó la definición de servicios como “actividades, beneficios o satisfacciones que se ofrecen a título oneroso o que se proporcionan junto con los bienes”. Esta definición fue refinada en 1981 en los siguientes términos: “Los servicios son actividades esencialmente intangibles que puedan identificarse aisladamente, proporcionan satisfacción y no se encuentran forzosamente ligadas a la venta de bienes” (p. 10).

Por otra parte, autores como Vargas y Aldana (2006), mencionan que la calidad del servicio es la “conformidad de un servicio con las especificaciones y expectativas del cliente” (p. 7).

Para ello, se requiere controlar cuidadosamente las preferencias del cliente, incrementar la rentabilidad mediante la captación de nuevos clientes y el

mantenimiento de los existentes. Es necesario que los resultados de la calidad puedan ser medibles y que las actitudes de las personas que prestan el servicio se dirijan a conseguir la excelencia. Este es uno de los factores de mayor importancia en la actualidad con el que una empresa o actividad particular puede agregar valor a los bienes o servicios que ofrece y con el que podría tener una ventaja competitiva.

Estos autores abordan la calidad de los servicios en un proceso específico desde su desempeño laboral, pero no ofrecen una visión más amplia de esta en función del servicio que se presta a la población desde el trabajo por cuenta propia por ser esta una actividad relativamente nueva.

### **Cursos de capacitación a la población**

En Morón, por la creciente demanda de turismo tanto internacional como nacional, encuentra un lugar cimero el trabajo en el sector no estatal como empleo dinamizador para el desarrollo socioeconómico del territorio, juega un papel fundamental la capacitación a la población desde los centros politécnicos, para la prestación de servicios de calidad.

El Decreto Ley 350 del Consejo de Estado (2018) establece que la capacitación es:

Conjunto de acciones de preparación, continuas y planificadas, en correspondencia con las necesidades de la producción, los servicios y los resultados de la evaluación del trabajo, concebida como una inversión, dirigida a mejorar las calificaciones y recalificaciones de los trabajadores, para cumplir con calidad las funciones de los cargos y asegurar su desempeño exitoso con máximos resultados. (p.52)

Se puede inferir que la capacitación es el proceso mediante el cual los individuos adquieren las habilidades, conocimientos y aptitudes que los prepara para enfrentar diversas situaciones en el entorno laboral y les ayudarán también en lo personal.

En el artículo 25 del Decreto Ley 350 se establecen los principios fundamentales en los que se basa la capacitación, que son los siguientes:

- a) Que el jefe de la entidad es el máximo responsable de planificar, organizar y controlar estas actividades.

- b) que el plan se corresponda con el diagnóstico de las necesidades de capacitación, para garantizar la plena integración del trabajador a la entidad, su adecuada adaptación o readaptación al cargo, la actualización de sus conocimientos y habilidades y su continuo desarrollo.
- c) que sea un proceso planificado, continuo, permanente, flexible y dinámico, que permita a los trabajadores adquirir conocimientos y habilidades durante su vida laboral.
- d) que constituye una inversión.
- e) que debe desarrollarse en un ambiente propicio para el aprendizaje, así como con la participación efectiva de los implicados.
- f) que se ejecuten las acciones necesarias para dotar a los trabajadores de conocimientos, habilidades y valores, así como aquellas que les posibiliten anticiparse a los cambios que se producirán en las entidades.
- g) que se base en una estrecha relación entre la teoría y la práctica, orientada hacia el logro de un desempeño efectivo. (Consejo de Estado, 2018, p.55)

En el proceso de capacitación se deben tener presente cuatro etapas:

1. Determinación de las necesidades de capacitación (DNC).
2. Planificación de los programas de capacitación.
3. Implementación de la capacitación.
4. Evaluación del impacto. (Alonso y Castillo, 2012, p.3)

En la revisión de la literatura científica sobre el tema se constató que autores como: Ondal et al. (2019) y Vásquez y Martínez (2020), entre otros, han investigado sobre la capacitación, pero sin particularizar en los cursos de capacitación a la población que se imparten desde los centros politécnicos por no constituir objetivo de sus investigaciones. De igual forma se consultó la norma reglamentaria sobre la capacitación existente hasta el momento, evidenciándose la carencia de orientaciones en el orden metodológico, para la concepción y ejecución de los cursos en correspondencia con las necesidades reales del territorio y demandas de la población. Para la concepción de los cursos es necesario tener en cuenta las nuevas formas de

gestión, los adelantos científicos técnicos y la prioridad de estos en las metas a alcanzar en los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) hasta el 2030.

Los elementos aportados por la ciencia constituida sobre el tema y las carencias constatadas, determinaron la necesidad de diseñar una concepción teórica – metodológica para contribuir a la elevar la calidad de los servicios desde los cursos de capacitación a la población asumiendo esta como un proceso continuo, que posibilite la vinculación con la práctica.

### **Concepción teórica – metodológica para los cursos de capacitación a la población para elevar la calidad de los servicios**

La concepción en el contexto pedagógico según Valle (2017) está ligada a:

(...) conceptos esenciales a categorías, pero además de contenerlos en ella se explican los principios que la sustentan, el punto de vista o de partida que se asume para la elaboración de las categorías o marco conceptual, así como una categorización de aquellos aspectos trascendentes que sufren cambios, explicitando los mismos. (p.26)

“Las concepciones, como resultado científico, permiten asumir un objeto desde determinado enfoque y explicar en el plano teórico y metodológico, de forma coherente y sistémica, la manera en que debe manifestarse un proceso para obtener resultados positivos” (Pla, 2007, p. 4).

Estos autores, permiten esclarecer la concepción como resultado, por la orientación no solo en los elementos a incluir en una concepción, sino la lógica a seguir en esta, asimismo facilita la comprensión de qué aspectos merecen explicación científica.

Los autores del artículo asumen por concepción teórico - metodológica para elevar la calidad de los servicios desde los cursos de capacitación a la población como: el sistema de ideas rectoras que permiten comprender y explicar el proceso de capacitación a la población, a partir de la precisión del componente teórico y el metodológico, la declaración de relaciones que deben establecerse entre la planificación, organización, ejecución y control de los cursos y la aspiración de un servidor público, de manera que se eleve el nivel de la calidad de los servicios que prestan los trabajadores por cuenta propia y la población en general con vistas a

satisfacer las necesidades sociales en la prestación de un servicio de calidad. Asumir la capacitación como un proceso continuo supone que en ella estén presente las vivencias personales que contribuyen al desarrollo en su interacción con el cliente.

La concepción tiene en su estructura interna el objetivo, ideas rectoras, las relaciones, las etapas para los cursos de capacitación a la población y la caracterización de la aspiración de un servidor público competente, así como los contenidos y la argumentación de un programa de capacitación que revela el valor práctico de la concepción.

Objetivo. - Elevar el nivel de preparación de la población y del sector no estatal en función de la calidad de los servicios mediante los cursos de capacitación.

Ideas rectoras:

1. La caracterización de un servidor público que permita elevar la calidad de los servicios.
2. La organización, planificación, ejecución y control de los cursos de capacitación para elevar la calidad de los servicios.
3. Propuesta de un programa de capacitación sobre la calidad de los servicios.

Sobre la base del objetivo declarado y las ideas rectoras se considera imprescindible determinar las relaciones que deben darse en el proceso de capacitación a la población para elevar la calidad de los servicios que se prestan.

Primera relación:

Entre el contenido de la capacitación a la población y las etapas y formas organizativas.

Esta relación surge por la necesidad de que los contenidos de la capacitación a la población se proyecten en correspondencia con las necesidades personales y del territorio, así como por la integración de varias formas organizativas que propicien aprovechar las potencialidades de estas para enriquecer el conocimiento, habilidades y actitudes.

El atributo fundamental de la relación se concreta en la determinación de los contenidos de la capacitación a la población y la estructuración de etapas para

organizar su tratamiento, así como su apropiación a partir de utilizar diferentes formas organizativas en el contexto de las relaciones escuela politécnica – entidad laboral.

Entre los contenidos de la capacitación a la población y las etapas se manifiesta una relación de subordinación, el primero asume el papel jerárquico en la relación, estos se determinan y seleccionan sobre la base de los objetivos de la capacitación a la población, sus necesidades y potencialidades. Las etapas por las que debe transcurrir la apropiación de los contenidos favorecen el proceso de la capacitación a la población y sirve de referente para la planificación de las actividades.

Segunda relación:

Entre la capacitación y las características del servidor público.

La relación surge por la necesidad de incluir en los cursos de capacitación las características de este servidor público como contenido, por ser un problema declarado en el desempeño laboral de este, por requerir de una contextualización para el trabajador por cuenta propia y por las características esta forma de gestión no estatal que la distinguen de otros contextos de actuación.

La consecuencia, esta relación radica en lograr que los contenidos contribuyan a satisfacer las expectativas de los cursistas, se conviertan en servidores públicos por excelencia y se eleve la calidad de los servicios al lograrse la satisfacción del cliente en cuanto a: amabilidad y disponibilidad, higiene y ambiente adecuado; rapidez en la atención, nivel de actualización de la tecnología empleada durante la atención, amor por la profesión, información sistemática al cliente. Se demuestra una buena escucha y se respeta el criterio de los clientes.

A partir del objetivo, las ideas rectoras y las relaciones, se declaran como componente metodológico de la concepción las etapas. Estas se estructuran por pasos, acciones y orientaciones metodológicas que revelan el valor práctico de la propuesta.

Primera Etapa: planificación y organización de la capacitación a la población para elevar la calidad de los servicios.

Objetivo: organizar la capacitación a la población a partir de las potencialidades y necesidades, propiciando niveles de desempeño profesional superiores.

Esta etapa se caracteriza por la planificación del proceso de capacitación a la población, donde se realicen los siguientes pasos metodológicos y acciones:

Paso 1: identificación de las potencialidades y necesidades individuales y colectivas de la población.

Acción 1: diagnosticar el contenido que se va incluir en la capacitación.

Acción 2: determinar las potencialidades y necesidades de la capacitación.

Paso 2: diseño del programa de capacitación.

Acción 1: seleccionar los contenidos referentes a la calidad de los servicios a incluir en la capacitación a la población.

Acción 2: elaborar el programa de capacitación a la población para elevar la calidad de los servicios.

Acción 3: aprobar el programa de capacitación a la población para elevar la calidad de los servicios en el colectivo de departamento.

Acción 4: elaborar los instrumentos para la recopilación de los resultados del proceso capacitación a la población para elevar la calidad de los servicios.

Paso 3: precisión de las formas organizativas que se utilizarán en la capacitación a la población para elevar la calidad de los servicios.

Acción 1: determinar las formas organizativas para la capacitación a la población.

Acción 2: preparación de los docentes para impartir los cursos de capacitación.

Paso 4: presentación del programa capacitación a la población al Departamento Provincial de la Educación Técnica y Profesional.

Acción 1: entregar al Departamento Provincial de la Educación Técnica y Profesional el programa capacitación.

Acción 2: reelaborar el programa a partir de las sugerencias del Departamento Provincial de la Educación Técnica y Profesional.

Los cursistas pueden proponer otras actividades complementarias a desarrollar en los cursos de capacitación para elevar la calidad de los servicios que prestan, en

correspondencia con las potencialidades y necesidades de estos, sin dejar de realizar las que se proponen.

Para la capacitación a la población se seleccionaron como formas organizativas a utilizar el curso de capacitación, el entrenamiento y el reciclaje o recalificación. Asumir estas no significa absolutizar en el empleo de estas formas organizativas para el proceso que se analiza, sino que se debe utilizar variedad de ellas porque la población debe apropiarse de modos de actuación para asumir las diferentes formas de gestión no estatal.

Los contenidos de los cursos de capacitación a la población para elevar la calidad de los servicios que serán trabajados por las diferentes modalidades de manera integrada y contextualizada son: definición de servicios, calidad, calidad de los servicios, marketing, cliente; ciclo del servicio; enfoques de la calidad del servicio; principios de la calidad del servicio; la comunicación con el cliente; atributos esenciales para operaciones de servicios.

Los profesores deben orientar y controlar el curso al emplear las diferentes formas organizativas del proceso de capacitación, tanto en sus métodos como en su organización y control y el centro politécnico debe establecer las relaciones con las entidades laborales y el sector no estatal que permita una adecuada implementación del programa elaborado al emplear las potencialidades tecnológicas que ofrecen.

Segunda etapa: ejecución de los cursos de capacitación a la población para elevar la calidad de los servicios.

Objetivo: desarrollar las diferentes formas organizativas diseñadas para la capacitación a la población.

Paso 1: explicar a los matriculados las características del curso.

Acción 1: presentar el programa de capacitación a la población.

Acción 2: intercambiar sobre las expectativas de los cursistas con la capacitación.

Acción 3: iniciar el curso de capacitación a la población.

En esta etapa se realiza un encuentro con los cursistas donde se les explica el objetivo del curso de capacitación, las formas organizativas, los contenidos de la calidad de los

servicios que serán trabajados, los medios, los métodos y la evaluación durante el desarrollo del proceso de capacitación.

Para la capacitación se aprovechan las potencialidades que ofrecen tanto el centro politécnico como las entidades laborales y las formas de gestión no estatal, de manera que el cursista se apropie de un modo de actuación al realizar el servicio, además ha de demostrarse la manera en que se organiza el proceso de capacitación para que se propicie la transformación continua, el perfeccionamiento del trabajo y la satisfacción de los clientes.

Es conveniente tener un control riguroso de los cursistas que asistirán a cada encuentro, así como de los materiales que se utilizarán. Se prepara cada clase teniendo en cuenta aspectos organizativos de ella, con el compromiso de cumplir exitosamente con los objetivos, y la motivación por la capacitación, involucrando a todos los cursistas en una actitud reflexiva.

Tercera etapa: control del proceso de los cursos de capacitación a la población para elevar la calidad de los servicios.

Objetivo: controlar y evaluar el proceso de capacitación a la población para elevar la calidad de los servicios.

Paso 1: recopilación de las evidencias del proceso de capacitación a la población para elevar la calidad de los servicios.

Acción 1: aplicar evaluaciones sistemáticas y el examen final.

Paso 2: procesamiento de los resultados de los cursos de capacitación a la población.

Acción 1: procesar la información recopilada de las evaluaciones sistemáticas y el examen final.

Acción 2: valorar los resultados alcanzados en el proceso de la capacitación a la población.

Acción 3: evaluar el impacto de la capacitación.

Antes de la aplicación de las evaluaciones sistemáticas y el examen final se debe hacer un muestreo para comprobar si están en condiciones de estas ser aplicadas y si cuentan con las preguntas actividades necesarias y suficientes. Estos en su mayoría deben ser

casos o situaciones que cotidianamente puedan presentarse en la gestión de sus empleos, con un carácter eminentemente práctico.

La información recopilada durante el proceso de capacitación a la población será procesada por el profesor, aunque puede auxiliarse por otros profesores del colectivo del departamento. En el caso de los instrumentos aplicados en las evaluaciones sistemáticas y el examen final se propone que se empleen las orientaciones ofrecidas en la resolución de evaluación vigente. Siempre que sea posible se sugiere dejar evidencias gráficas para ilustrar los resultados.

Se asume como impacto intangible en los cursos de capacitación a la población, el nivel de satisfacción de los clientes y como impactos tangibles: el nivel de aprendizaje alcanzado por los cursistas a partir del desarrollo de la capacitación y el nivel de desempeño de estos y su impacto socioeconómico.

Para la evaluación del impacto se proponen los siguientes indicadores: criterios de los clientes, empleadores u otros usuarios; resultados de la evaluación del aprendizaje de contenidos relacionados con la calidad de los servicios y el desempeño profesional.

En el informe de evaluación de impacto cada indicador debe cerrar con tantas evidencias como sean posibles para lograr la validez y confiabilidad. Se deduce entonces que el informe exige del cierre de cada indicador y variable con las inferencias primero de cada uno por separado para luego integrar la evaluación, al finalizar se precisan las fortalezas y debilidades.

Las ideas rectoras y el componente teórico de la concepción se concretan en el componente metodológico porque en este último se tienen en cuenta las relaciones en la concepción de los cursos para elevar la calidad de los servicios, a partir de la contextualización de la capacitación a la población atendiendo a los servicios que se prestan.

La capacitación se concibe desde un enfoque pedagógico, científico y humanista teniendo en cuenta que el contenido que se selecciona relacionado con la calidad de los servicios tiene como fin la mejora de estos y la satisfacción de los clientes al lograr un clima agradable, de respeto, empatía, la escucha activa, además que actualicen sus

conocimientos, realicen búsquedas sobre el tema, que permitan la vinculación teoría - práctica.

## **Conclusiones**

La concepción teórica – metodológica deviene en vía eficaz para la planificación, organización, ejecución y control del desarrollo de los cursos de capacitación a la población, a partir de la intencionalidad del objetivo, ideas rectoras, relaciones, etapas, pasos, acciones y orientaciones metodológicas diseñadas, al asumir la capacitación como un proceso continuo en el que están presente las vivencias personales en función de elevar la calidad de los servicios.

## **Referencias bibliográficas**

- Alonso García, Y. y Castillo Coto, A. L. (2012). La capacitación como factor de éxito en las organizaciones cubanas. *Universidad y Sociedad*, 4(3), p.1-5.  
<http://www.ucf.edu.cu>
- Consejo de Estado (2018). Decreto Ley 350 de 2017. De la Capacitación a los Trabajadores. *Gaceta Oficial de la República de Cuba* No. 13 Extraordinaria 13 de febrero de 2018.
- Grande, I. (2005). *Marketing de los servicios* (4ta ed.). Madrid: Esic.
- Ondal Polier, M., Soca González, H. y Ordoñez Hernández, J. D. (2019). Capacitación de los directivos y las reservas: una necesidad para las instituciones de Educación Médica Superior. *Panorama. Cuba y Salud*, 14(1), p.100-102.  
<http://www.ide/view/>
- Pla, R. V. (2007). *Sobre los procedimientos para identificar y construir un resultado científico de aporte a la teoría en educación*. (material digitalizado). Centro de Estudios. ISP “Manuel Ascunce Domenech” de Ciego de Ávila.
- Reyes, S. P. (2014). *Calidad del servicio para aumentar la satisfacción del cliente de la Asociación Share, sede Huehuetenango* (tesis de grado). Universidad de Guatemala Rafael Landívar. <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/01/01/Reyes-Sonia.pdf>

Valle, A. (2007). *Metamodelos de la investigación pedagógica*. Instituto Central de Ciencias Pedagógicas. La Habana. Cuba.

Vargas, M. y Aldana, L. (2006). *Calidad y Servicio* (1ra ed). Bogotá: Ecoe.

Vásquez Polanco, R. R. y Martínez Boza, M. (2020). La capacitación en gestión económica del municipio de Buey Arriba. *REDEL*, 4. <http://revistas.udg.co.co/index.php/redel/article/view/2017>

Los autores declaran que no existen conflictos de intereses.