

Multimed 2014; 18(2)

ABRIL- JUNIO

MATERIAL DE APOYO A LA DOCENCIA

Una aproximación metodológica, con visión plana para evaluar el desempeño en profesionales de la salud.

A flat vision methodological approach to evaluate health professional's competence.

Joaquín Rodríguez Sánchez; ¹ Ada Enma Rodríguez Caro; ² Marjoris Mirabal Nápoles; ³ Ada Rosa Caro López; ⁴ Nardys Corrales Nacer. ⁵

1-Profesor Auxiliar. Filial de Ciencias Médicas "Dr. Efraín Benítez Popa". Bayamo. E-mail: joaquinrs@grannet.grm.sld.cu

2. Profesor Instructor. Filial de Ciencias Médicas "Dr. Efraín Benítez Popa". Bayamo.

3. Profesor Auxiliar. Filial de Ciencias Médicas "Dr. Efraín Benítez Popa". Bayamo.

4. Profesor Asistente. Filial de Ciencias Médicas "Dr. Efraín Benítez Popa". Bayamo.

5. Profesor Instructor. Filial de Ciencias Médicas "Dr. Efraín Benítez Popa". Bayamo.

Resumen

Este trabajo parte de la problemática que existe en el proceso de evaluación de la capacidad de dirección de los directivos de la provincia de Granma. La evaluación no es óptima en sus diferentes componentes, porque las conductas que asumen los evaluadores

no se corresponden con el comportamiento real del evaluado; por otra parte el estudio permitió demostrar que en la integración entre los componentes evaluativos no se materializan aspectos esenciales del proceso, enfocado desde esta óptica, no ha sido suficientemente estudiado y no se cuenta con orientaciones metodológicas precisas que orienten a los evaluadores la manera de proceder. Como vía de solución se elaboró una metodología para el perfeccionamiento del proceso de evaluación de la capacidad de los directivos. La metodología está basada en los principios de la unidad de lo afectivo y lo cognitivo, del desarrollo psicológico como resultado de la relación dialéctica de los planos interpsicológico e intrapsicológico, de la actividad de dirección, de la participación democrática de los colaboradores, y la estimulación de la actividad creativa. Los procedimientos de la metodología por sus características se insertan dentro del funcionamiento normal de la institución. En el proceso investigativo se emplearon los métodos del nivel teórico: tránsito de lo abstracto a lo concreto, histórico lógico, y analítico – sintético; del nivel empírico: la observación al proceso de evaluación, criterio de expertos, y auxiliado por la encuesta, la entrevista y el análisis documental; en el análisis cuantitativo se empleó la estadística descriptiva. Con el pre experimento se demostró la efectividad de la metodología.

Descriptores DeCS: EVALUACIÓN DE RECURSOS HUMANOS EN SALUD; EVALUACIÓN

Abstract

This paper deals with the problem posed by the process of evaluation of managers' management capacity in Granma province. Evaluation is not optimal in all its components because the evaluators' behaviors are not

in keep with the evaluated individuals' real behaviors. The study also demonstrated that some essential aspects of the process are not present in the integration of the evaluative components and, according to this perspective, the problem has not been properly studied and there are not precise methodological guidelines to guide the evaluators in their task. As a solution proposal, a methodology was elaborated for the improvement of the evaluation process of the managers' capacity. The methodology was based on principles concerning the unity between affective and cognitive aspects, psychological development as a result of the dialectic relationship between the interpsychological and intrapsychological components involved in the managerial activity, the democratic participation of the collaborators, and the stimulation of creative activity. The methodological procedures are characterized by their capacity to fit into the normal functioning of the institutions. In the research process, theoretical methods were used such as the abstract and concrete, historical and logical, and analytical and synthetical methods. Empirical methods such as observation, expert criteria, survey, interview, and documental analysis were also used. Descriptive statistics allowed to carry out the quantitative analysis. A pre-experiment demonstrated the effectiveness of the methodology proposed.

Subject heading: HEALTH HUMAN RESOURCE EVALUATION; EVALUATION

Introducción

La necesaria transformación constante de la realidad y sobre todo en los cambios bruscos en el ámbito político internacional, producido en los últimos tiempos, situaron a la sociedad socialista cubana en la necesidad de realizar modificaciones al sistema de salud y al mismo tiempo evaluar el desempeño de los recursos humanos .

La preparación de un recurso humano idóneo para que cumpla con las exigencias sociales actuales depende en gran medida de la adecuada evaluación de su desempeño profesional, es por ello que los responsables de cumplir con la tarea de evaluar deben estar bien preparados técnica y profesionalmente.

Antecedentes.

En correspondencia con lo anterior se necesitan metodologías que estén a tono con el momento histórico concreto que permitan hacer una evaluación que responda al desempeño real de cada evaluado, que sea real, objetiva, práctica e integral.

Para poder elaborar una metodología de evaluación se debe partir de algunos conceptos teóricos que la sustenten. Varios autores definen el concepto de metodología como el análisis de los diversos procedimientos concretos que se emplean en las investigaciones y la discusión acerca de sus características, cualidades y debilidades. Por otro lado se define como los pasos y procedimientos que se han seguido en una indagación determinada, para designar los modelos concretos de trabajo que se aplican en una determinada disciplina o especialidad, Torres Esperón (2008:116). Otros autores como Fuentes González (2004), Fuentes Álvarez (2003) y Soto Díaz (2004) los que hicieron aportes significativos sobre el concepto de metodología y a la determinación de su estructura. Además Fuentes González (2004), García Gutiérrez (2005) plantea la necesidad del cuerpo de principios que debe llevar una metodología. Estos principios tomados en su interrelación sistémica, permiten la determinación de las exigencias metodológicas que deben convertirse en regularidades de la vida de la institución que pretende perfeccionar el proceso de evaluación del desempeño profesional.

Los autores anteriores son del criterio que la metodología es entendida más general, particular o específica. En el plano más general se define

como el estudio filosófico de los métodos del conocimiento y transformación de la realidad, la aplicación de los principios de la concepción del mundo al proceso del conocimiento de la creación espiritual en general y a la práctica. La metodología desde el punto de vista particular es aquella que encierra un conjunto de métodos, procedimientos y técnicas respondiendo a cada ciencia en correspondencia con sus características y objeto de estudio. En un plano específico significa un conjunto de métodos, procedimientos y técnicas que regulados por determinados requerimientos permiten ordenar mejor el pensamiento y el modo de actuar para obtener y describir nuevos conocimientos en el estudio de los problemas de la teoría o en la solución de problemas en la práctica.

Según opinión de los autores anteriores, toda metodología contiene una estructura compuesta por un aparato cognitivo que al mismo tiempo lo conforma un cuerpo legal donde se delimitan los principios rectores; un cuerpo categorial donde se reflejan las principales categorías y conceptos, por otro lado posee un aparato instrumental donde se enuncian los métodos y procedimientos a seguir en la ejecución. Con el fin de realizar una buena evaluación del desempeño profesional se necesita una metodología que cumpla estrictamente con lo planteado anteriormente.

En el proceso de evaluación la metodología recoge aspectos sociopsicológicos los que permiten mantener un adecuado clima psicológico, el término clima socio psicológico fu encontrado en la literatura clasificada como psicología social donde se hace referencia, reiteradamente, al término y en particular en las obras de Bello y Casales (2002;), Corral Ruso (2003), Castellanos Cabrera(2003), Calviño Valdés, M. (2006, Calviño Valdés, M. (2006), Johnston , Pennypacker (2004) y Bello Dávila, Z. y Estévez, N. (2007).

donde plantean que "...el clima psicológico social es un fenómeno específico que se forma de las particularidades de la percepción del hombre, de sus experiencias recíprocas, de sentimientos, valoraciones y opiniones dispuestos para reaccionar ante determinado modo de decir y actuación en el medio circundante..."

Al respecto por otro lado al consultar un grupo de autores cubanos se pudo precisar "...como resultado de la actividad y la comunicación y reflejo de la propia dinámica se evidencia un determinado clima psicológico en el grupo, que no es más que el reflejo psicológico de todo el conjunto de fenómenos condicionados por aspectos que se desarrollan en la actividad de los integrantes del grupo (estudio, trabajo) (...) estos fenómenos se reflejan más rápidamente en emociones y estados de ánimo que en forma racional." Bermúdez Morris (et al, 2002: 23).

Desde el punto de vista sociológico educacional se insiste en lo decisivo del respeto, la orientación adecuada, las conductas persuasivas, la colaboración, el estímulo a la creatividad y la responsabilidad con la obra colectiva para la elevación de la eficiencia de los colectivos y para el imprescindible complemento que significan la cooperación de las familias y la comunidad Luisa Blanco Pérez, (2004).

En el Ministerio de Salud Pública y en particular en la provincia de Granma han existido distintas formas de evaluar el desempeño profesional, pero de manera general no se logra hacer una evaluación ajustada a las características, ni a las potencialidades de cada evaluado, lo que implica la limitación en las formas de evaluar.

Por lo expuesto se declara como **problema científico**: La no existía hasta el momento una metodología que contribuya al perfeccionamiento de la evaluación de la capacidad de dirección de los directivos de salud pública, lo que hacía que en ocasiones se evaluara por metas numéricas, dirigidas sólo a los resultados, sin tener en cuenta el proceso seguido y la estrecha unidad de sus componentes. **Objetivo general**: Diseñar una metodología que permita el perfeccionamiento de la evaluación del desempeño de los profesionales de la salud. **Objetivos específicos**:

- ✓ Determinar los antecedentes históricos de problema objeto de estudio.
- ✓ Determinar los componentes de la metodología de evaluación del desempeño de los profesionales de la salud.
- ✓ Elaborar la metodología de evaluación del desempeño de los profesionales de la salud.

Justificación: En los momentos actuales constituye una necesidad y prioridad en la provincia contar con una metodología que integre de manera armónica, coherente y equilibrada los componentes de la evaluación del desempeño de los profesionales de la salud.

Por esta razón se elaboró la presente metodología dirigida al perfeccionamiento de la evaluación de la capacidad de dirección. Su implementación facilita la obtención de información para el examen de la validez de los resultados alcanzados en el desempeño laboral, ya sea con fines diagnósticos como certificativos.

La metodología se sustenta fundamentalmente en las teorías expuestas por los autores (Torres Esperón, Fuentes González, Fuentes Álvarez) más la experiencia profesional del equipo de investigadores por considerar que tiene un carácter coherente e integrador, lo que

contribuye al perfeccionamiento de la evaluación de la capacidad de dirección de los directivos de salud pública en la provincia de Granma. Desde el punto de vista social la metodología que se propone tiene en cuenta las necesidades sociales fundamentadas en la definición dada por Urrutia Barroso (2003) al plantear que las necesidades sociales pueden clasificarse en falsas y verdaderas. "Las falsas son aquellas que determinados intereses sociales imponen al individuo para su dominación" (páginas: 20,21).

Metodología para el perfeccionamiento de la evaluación de la capacidad de dirección de los directivos de salud pública.

Esta metodología cuenta con principios bien determinados que conforman el cuerpo legal de la misma. También cuenta, con un cuerpo de exigencias metodológicas y seis etapas con sus pasos metodológicos.

La metodología desde el punto de vista instrumental se compone por etapas derivadas de las exigencias metodológicas, que a su vez se acompañan de un sistema de pasos metodológicos para su mejor comprensión y puesta en práctica.

Etapa I. Realización del diagnóstico. Orientación de la vida interna de la institución hacia el perfeccionamiento del proceso de evaluación de la capacidad de dirección, donde se manifieste el trabajo integrado de todos actores, internos y externos.

Etapa II. Organización y planificación de la evaluación. En esta etapa se planifica el proceso de evaluación de manera integral, sistemática y coherente.

Etapa III. Ejecución y control sistemático de la evaluación. Permite el control en sus distintas manifestaciones de manera sistemática y continúa.

Etapa IV. Evaluación del componente científico e investigativo. Se centra en el análisis crítico de la problematización de la unificación de los módulos asistenciales, docentes, investigativos y administrativos y la rehabilitación de la teoría y la práctica asistencial.

Etapa V. Análisis de los resultados de la evaluación. Sin dejar de reconocer la importancia de las etapas anteriores ésta cierra el ciclo evaluativo y da apertura a otro.

Etapa VI. Aplicación de la metodología. La evaluación de la capacidad de dirección es un proceso mediante el cual se valoran o estiman las acciones que desarrollan los directivos de salud con los colaboradores, diseñando sistemas de acciones basados en estructura, proceso y resultado.

Desde el punto de vista de las debilidades en el proceso de perfeccionamiento de la evaluación de la capacidad de dirección, esta metodología proporciona información para:

Analizar y evaluar la calidad de los resultados alcanzados por los colaboradores en su desempeño laboral, con propósitos diagnósticos o certificativos, emitir certificado de evaluación del desempeño laboral de los colaboradores, identificar las necesidades de superación, como premisa para la confección del plan de desarrollo individual de cada profesional, caracterizar el clima laboral y la comunicación en la organización, identificar el grado de satisfacción del trabajo profesional en la comunidad, caracterizar la calidad y objetividad en la toma de decisiones sobre el personal (promoción, democión, traslado, recompensa salarial, estimulación moral y/o material), perfeccionar los estándares comunes en el desempeño laboral y definir los resultados prospectivos a alcanzar (visión), sobre la base del producto obtenido.

Lo anterior permite una evaluación clara, precisa, real, justa y humana del desempeño profesional de los trabajadores de la salud.

Para que sea eficiente la evaluación del desempeño profesional, es imprescindible determinar los factores que garantizan eficiencia y así medir la capacidad del evaluador, según Vigorena Pérez (2007) "...la nueva era de capacitación enfatiza competencia y busca incesantemente resultados. Pero es necesario evaluar cuales factores garantizan eficiencia en el proceso...". Por otro lado la evaluación es un proceso perenne, válido, confiable y objetivo. El proceso de evaluación permite el incremento de la calidad en la actuación profesional, se valora la actitud del desempeño, el término actitud se estudió por algunas literaturas, fundamentalmente el concepto dado por Tobán Félix (2007) el que define actitud como: "...Un estado mental y nervioso de disposición, organizado a través de la experiencia, que ejerce una influencia directriz o dinámica sobre la respuesta del individuo ante todos los objetos y situaciones a que se enfrenta...". Porque evaluando adecuadamente la actitud del colaborador se logra un mayor nivel de satisfacción profesional individual y la valoración de la forma como se asume la responsabilidad social para ofrecer mejores servicios de salud a la población. La evaluación del desempeño profesional en el contexto de actuación, demanda como elemento principal la existencia de las descripciones de los esquemas de desempeño del evaluado (estándares) en cada puesto de trabajo y constituye un elemento organizacional fundamental y un componente básico de todo sistema de gestión de recursos humanos.

Existe una lógica interna entre las etapas de la metodología y los componentes de cada una de ellas

La aplicación de la metodología tiene el objetivo de perfeccionar el proceso de evaluación de la capacidad de dirección de los directivos de

salud pública a partir de su accionar consciente sobre sus actitudes y conductas relacionadas con el cumplimiento de las tareas de la institución y si se quieren medir con exactitud los niveles de desarrollo de esa capacidad, entonces se utiliza un procedimiento para determinar el índice de la capacidad de dirección de los directivos.

Validación de la Metodología de Evaluación del desempeño de los profesionales de la salud.

La metodología que se propone constituye en la realidad de la provincia de Granma un reto por la no existencia de herramientas como esta, elaborada científicamente para la evaluación del desempeño de los profesionales de la salud.

La metodología fue validada por criterio de expertos, se seleccionaron 22 cuyo coeficiente de conocimiento era superior a 0,8 (tabla1).

Como parte de la validación de la metodología en correspondencia con los referentes teóricos se aplicó a los 22 expertos seleccionados mediante la técnica Delphi un cuestionario. En la (tabla 1) aparecen los resultados correspondientes a las calificaciones resumidas en promedios y desviaciones típicas dadas por los expertos en cuanto a los atributos de la metodología.

Tabla 1. Puntuación de los expertos sobre los aspectos evaluados de la metodología propuesta.

Aspectos evaluados	No.	Media	Desv. típ.
1. Definición de las etapas	21	9,9	0,2
2. Relación entre las etapas.	22	9,1	0,3
3. Coherencia en las exigencias metodológicas.	22	9,7	0,6
4. Coherencia entre los pasos metodológicos de cada etapa.	22	9,5	0,7
5. Coherencia entre los pasos metodológicos y etapas.	22	8,9	1.0

6. Concepción de los principios de la metodología.	22	9,9	0,5
7. Concepción de las exigencias metodológicas.	22	9,9	0,5
8. Concepción de las etapas de la metodología.	22	9,4	0,5
9. Correspondencia entre referente teórico y metodología.	22	10,0	0,0
10. Calidad de la metodología diseñada.	22	10,0	0,0
11. Aplicabilidad de la metodología.	22	10,0	0,0
Total	22	9.7	0.6

Los expertos realizaron sugerencias dirigidas a garantizar la implementación de la metodología, tales como:

Desarrollar talleres con los evaluadores con el fin de lograr una mejor preparación en los aspectos de la metodología para evaluar el desempeño profesional, al concluir cada etapa evaluativa realizar un balance sobre los aspectos de la metodología menos atendidos por los evaluadores, perfeccionar la metodología en correspondencia con el momento histórico concreto y poner la metodología en poder de todos aquellos que tienen la responsabilidad de evaluar el desempeño profesional.

Aplicación de la metodología para su validación.

Para comprobar el nivel de efectividad de la metodología elaborada en cuanto a la elevación del índice de desarrollo de la capacidad de evaluación de estos directivos se seleccionaron 30 directivos que utilizaron la metodología diseñada para la evaluación de los colaboradores y se siguieron durante un año.

Para realizar el diagnóstico inicial de los directivos y determinar Índice de Desarrollo de la Capacidad de evaluación, se procedió a utilizar el procedimiento siguiente:

a) Definición de los indicadores a utilizar.

Las dimensiones e indicadores seleccionados para determinar el índice de desarrollo de la capacidad de los directivos para evaluar se midieron a través de una observación participante utilizando una guía de observación. Lo que permitió caracterizar el estado inicial del desarrollo de la capacidad para evaluar por parte de los directivos. Lo anterior permitió evaluar cada uno de los criterios con calificaciones de mal (0), regular (1), bien (2) y excelente (3), y con ello, otorgar una evaluación integradora a cada uno de los directivos en cada indicador definido.

En cada una de las dimensiones definidas para evaluar la capacidad de evaluación de los directivos los indicadores precisados se aplicaron de forma integrada y holística.

b) Otorgar un peso o nivel de importancia a cada uno de los indicadores para evaluar el IDCDE.

En este paso lo que se realiza es una ponderación de cada uno de los indicadores seleccionados, es decir, se le otorga a cada indicador un valor numérico dentro de una escala seleccionada. Se escogió la escala desde 1 hasta 3 la cual representa el peso o nivel de importancia que se le concede a cada indicador. La ponderación permite que en el cálculo del Índice de Desarrollo de la Capacidad de evaluación de los Directivos (IDCDE) los aspectos más importantes que se evalúan, tengan una mayor influencia en el cálculo y determinación del índice calculado y por tanto, en la capacidad para evaluar por parte de los directivos. Evaluar los indicadores, según las categorías seleccionadas.

c) Calcular los puntos obtenidos por cada directivo.

En este paso se obtiene el total de puntos obtenidos en realidad por el directivo en la evaluación realizada, mediante la suma del producto de

los pesos otorgados a cada indicador multiplicado por los valores o calificaciones dadas a cada uno de los indicadores.

d) Calcular los posibles puntos a obtener por cada directivo.

En este paso se determina el número de puntos totales que podría alcanzar el directivo. Para esto, se calcula la suma de los productos de los pesos de cada indicador multiplicado por tres que es la máxima calificación posible.

El índice de Desarrollo de la Capacidad de evaluación de los Directivos (IDCDE) a sus colaboradores se estima por la expresión:

IDCDE = Puntos obtenidos / Puntos totales posibles.

Si se quiere expresar lo anterior de una forma más apropiada, desde el punto de vista matemático, se podría plantear que: $i_{IDCDE} = \frac{\sum_{i=1}^n P_i \cdot X_i}{\sum_{i=1}^n MaxCat \cdot P_i}$

Donde: n: número de indicadores.

P_i : pesos dados a cada uno de los indicadores por su nivel de importancia.

X_i : calificaciones otorgadas a cada uno de los indicadores.

$MaxCat$: máximo valor con que se puede evaluar cada uno de los indicadores.

El resultado que se obtiene al aplicar el procedimiento anterior es siempre un número que oscilará entre cero y uno, el cual expresa el nivel de desarrollo alcanzado por los directivos para evaluar a sus colaboradores. De la misma forma se estima el correspondiente al grupo de directivos.

Se aplicó el procedimiento para la determinación del índice de capacidad del directivo para evaluar (tabla 2) antes y después de la aplicación de la metodología diseñada a los 30 directivos informantes clave.

Tabla 2. Índice del desarrollo de la capacidad de los directivos.

Dimensión	No directivos	Antes	Después
Sociopsicológica	30	93	234
Técnica - organizativa	30	88	174
Técnico - profesional	30	126	67
Dirección de la Actividad investigativa.	30	37	86
Saber	30	92	154
Saber hacer	30	114	114
Saber ser	30	58	138
Total.	30	0,42	0,81

Antes de aplicar la metodología los resultados obtenidos en el IDCDE fue de 0,42 los que se elevaron considerablemente una vez aplicada la misma a 0,81.). Este resultado evidenció que el desarrollo de esta habilidad (evaluación) antes de la aplicación de la metodología confrontaba notables dificultades. Los elementos de dirección con más dificultades resultaron ser: fundamentalmente utilización de factores psicológicos, determinación de diagnóstico, planificación del proceso de evaluación, tratamiento a la autoevaluación y coevaluación.

Se verificó también las diferencias entre los dos momentos, antes y después de aplicar la metodología en la capacidad de evaluación del directivo mediante la prueba de hipótesis estadística no paramétrica de Wilconxon con un nivel de significación de 0.05. Los resultados obtenidos mostraron una probabilidad asociada al estadígrafo de $p=0,00$ por lo que se puede decir que hubo diferencias significativas entre los

resultados de los índices de desarrollo de la capacidad de dirección lo que puede deberse a la aplicación de la metodología.

La consulta a los expertos) y directivos informantes claves acerca de la efectividad de la metodología arrojó las consideraciones siguientes:

La metodología diseñada permite una evaluación con un elevado nivel de integración y justeza, al tener en cuenta los aspectos psicológicos, organizacionales, motivacionales, de orientación y control de las actividades y los resultados de los colaboradores, permite un clima adecuado en el proceso de evaluación, logra una mejor preparación para la evaluación de los colaboradores, posibilita una dirección y evaluación participativa de los diferentes factores involucrados en el proceso de evaluación, los evaluados se sienten protagonistas de los resultados alcanzados por la institución y estimulados a perfeccionar su actuación profesional, entre otras.

Por lo que se puede resumir que la aplicación de la metodología en la práctica provocó mejoras significativas en el proceso de evaluación a los colaboradores como se comprobó en la provincia de Granma.

La metodología de evaluación se utiliza por los evaluadores del grupo básico de trabajo, Filiales de Ciencias Médicas, hospitales, policlínicos, municipios y provincia.

Conclusiones

La metodología elaborada permite perfeccionar el proceso de evaluación en el sector salud, al tener en cuenta de forma holística y sistémica el diagnóstico integral, la organización, planificación, ejecución, control y evaluación de la capacidad de dirección.

Se delimitaron y fundamentaron las bases teóricas y metodológicas, para el establecimiento de los principios, etapas y pasos metodológicos

que permitieron estructurar la nueva metodología de evaluación de la capacidad de dirección así como los principios.

La metodología propuesta fue sometida a un proceso de validación a través de criterios de expertos y directivos informantes clave, los que concordaron que esta posee calidad en su concepción, así como se comprobó su efectividad en la práctica mediante la utilización del índice de desarrollo de la capacidad de los directivos para evaluar a sus colaboradores.

Referencias Bibliográficas.

1. Torres Esperón, M. (2008: 116). Funciones y competencias en enfermería. ENSAP.
2. Fuentes González Homero Calixto (2004). La diversidad en el proceso de investigación científica. Reto actual en la formación de investigadores.
3. Fuentes, H. Álvarez I. Matos E. (2003). Teoría Holístico Configuracional de los Procesos Sociales. Revista Santiago. UO.
4. Soto Díaz, Manuel (2004). Metodología para el desarrollo de la comunicación alumno - alumno en las clases de la disciplina FPG. -- 2004. Tesis (Doctor en Ciencias Pedagógicas). -- ISP "Félix Varela Morales", Villa Clara, 2004.
5. García Gutiérrez, Alberto (2005). Las Leyes, los principios y las categorías / Alberto García Gutiérrez, Ismael Peñate Hernández, Oscar Paz Gómez. - En Quaderns Digital. - No. 36. - Valencia. 2004. <http://www.quadernsdigitals.net> .(Consultado, 2012 mayo 27).
6. Bermúdez Morris... [et al.]. - La Habana: Ed. Pueblo y Educación,
7. (2002: 23).
8. Blanco Pérez, Luisa (2004). La Convivencia en los centros

escolares como factor de calidad. En:
<http://www.Villademazo.es/periodico/educacion.pdf> [Consultado
Septiembre 2012]

9. Urrutia Barroso, Lourdes de, comp (2003). Sociología y trabajo social aplicado: selección de lecturas. – La Habana: Ed. Félix Varela, 2003. – 269 p.
10. Corral Ruso Roberto (2003). Historia de la psicología: apuntes para su estudio. -- La Habana: Ed. Félix Varela, 2003.
11. Castellanos Cabrera, Roxanne (2003). Psicología: selección de textos. – La Habana: Ed. Félix Varela, 2003. – 244 p.
12. Calviño Valdés, M. (2006). Orientación Psicológica. Esquema referencial de alternativas múltiples. La Habana. Ciencias Médicas.
13. Calviño Valdés, M. (2006). Análisis dinámico del comportamiento. La Habana: Pueblo y Educación.
14. Johnston y Pennypacker (2004). Definición operacional de conducta. – En: Introducción al análisis funcional del comportamiento. Facultad de Psicología.
www.psicologia.conducta.com [Consulta: dic. 2004.]
15. Bello Dávila, Z. y Estévez, N. (2007). Selección de lecturas de Inteligencia Humana (T.I). La Habana: Félix Varela.
16. Fernando Vogorena Pérez (2007). Una mirada moderna en la capacitación de Latinoamérica. info@sht.com.ar (consultado 23 de septiembre, 2012).

Recibido: 18 de febrero de 2014.

Aprobado: 24 de marzo de 2014.