

## Satisfacción de egresados con el desarrollo del proceso docente educativo en maestrías con modalidad de amplio acceso

**The graduates satisfaction with the development of the teaching-educational process in master's degree courses with the broad-access modality**

**Zoila del Socorro López Díaz, Leticia Álvarez Moreno, Esperanza Mireya Berra Socarrás**

Hospital Docente Clínico Quirúrgico Comandante "Manuel Fajardo". La Habana, Cuba.

---

### RESUMEN

**Introducción:** investigar la satisfacción del posgrado es tema vigente en programas de gestión universitaria, no así en maestrías, donde poco se estudia en opinión de egresados, la ocasionada por el desarrollo de sus procesos educativos.

**Objetivo:** determinar, en opinión de egresados, su satisfacción con desarrollo del proceso docente educativo, II Edición maestrías Amplio Acceso en la Facultad de Ciencias Médicas "Manuel Fajardo".

**Métodos:** se utilizaron métodos teóricos, empíricos y estadísticos. Se aplicó un cuestionario a 93 egresados para conocer su opinión, según una escala de Likert, su satisfacción con cuatro indicadores seleccionados y de manera general con este proceso.

**Resultados:** para el Proceso Enseñanza Aprendizaje el 59,1 % de egresados mostraron estar satisfechos, el 3,2 % insatisfechos. Nivel de Desempeño del Claustro: en mayoría, (80,6 %) están muy satisfechos, el 1,1 % insatisfechos. Labor del Tutor: el 80,6 % manifiesta estar muy satisfechos, el 3,2 % insatisfechos. Satisfacción en general alcanzada con desarrollo proceso docente educativo: indicador donde predominan (71,0 %) opiniones de egresados muy satisfechos, ocupando las insatisfacciones (2,2 %), ocasionadas en general porque los profesores y tutores no cuentan con tiempo suficiente para desarrollar sus funciones al estar inmersos en la asistencia, e impide realizar consultas docentes y atentó contra el proceso tutorial.

**Conclusiones:** la satisfacción alcanzada por el proceso docente educativo en la edición investigada, en opinión de egresados, es muy satisfactoria y posee inestimable valor como instrumento determinante del posgrado que imparte por lo que su implementación contribuye al perfeccionamiento de sus programas de formación académica.

**Palabras clave:** educación posgrada; satisfacción; egresados.

---

## **ABSTRACT**

**Introduction:** To investigate the graduates' satisfaction is a current topic in university management programs, not in master's degree courses, where little is studied regarding the graduates' opinion, caused by the development of their educational processes.

**Objective:** To determine, according to the graduates' opinion, their satisfaction with the development of the educational-teaching process, in the II edition of the master's degree courses in the broad-access modality at Manuel Fajardo School of Medical Sciences.

**Methods:** Theoretical, empirical and statistical methods were used. A questionnaire was conducted on 93 graduates, in order to know their opinion, based on a Likert scale, their satisfaction with four indicators were selected and generally with this process.

**Results:** For the Teaching Learning Process, 59.1 % of graduates were satisfied, while 3.2 % are dissatisfied. The faculty performance level: most of them (80.6 %) are very satisfied, while 1.1 % are unsatisfied. The advisor's work: 80.6 % stated that they were very satisfied, while 3.2 % are dissatisfied. General speaking, satisfaction reached with the development of the educational-teaching process, an indicator where there is a predominance of opinions of very satisfied graduates (71.0 %), while occupying the dissatisfactions we have a figure of 2.2 %, generally due to the fact that both faculties and advisors do not have enough time to develop their supervising functions, and thus educational consultations and attempts against the counseling process.

**Conclusions:** The satisfaction reached by the educational process in the edition investigated, according to the graduates, is very satisfactory and has inestimable value as a instrument determinative of the postgraduate courses imparted, so that its implementation contributes to the improvement of the academic training programs.

**Key words:** postgraduate education; satisfaction; graduates.

---

## **INTRODUCCIÓN**

La universidad tiene como misión formar recursos humanos que respondan a exigencias sociales, por ello es la lucha institucional por lograr satisfacción en su gestión,<sup>1</sup> con la inclusión de métodos educativos revolucionarios centrados en el estudiante.<sup>2</sup> Mucho antes de la Declaración Mundial de la UNESCO sobre Educación

---

Superior de 1993 Cuba favorece, con su política de gratuidad, la educación en todos los niveles, motivo para que la satisfacción y calidad de su posgrado tenga reconocimiento internacional.<sup>3</sup> Bajo estas condiciones enfrenta nuevos retos y actuales tendencias en su Educación Médica Superior desde posición privilegiada, pero que requiere de la evaluación e identificación constante de sus egresados, acorde al desarrollo de procesos educativos implícitos, al ser estos instrumentos para el desarrollo de políticas universitarias con dirección científicamente fundamentada<sup>4-6</sup> dirigidas a complementar, actualizar y profundizar conocimientos y habilidades vinculados a su ejercicio profesional y necesidades de las entidades donde laboran,<sup>7</sup> por ello el Ministerio de Salud Pública ha diseñado y orientado en sus planes de superación, las maestrías;<sup>8</sup> formación posgraduada que proporciona a graduados universitarios dominio profundo de métodos de investigación, amplia cultura científica y conocimientos avanzados para desarrollar habilidades y modo de actuación en su trabajo, cuya valoración sustentada en estudios avanzados y necesidad de profundizar en su didáctica particular, le da peculiaridades específicas como proceso de problematización, al propiciar situaciones de aprendizaje donde el alumno construye sus propios conocimientos y logra objetivos por él deseados.<sup>9</sup>

A partir del año 2004 se inician en universidades médicas, las maestrías Amplio Acceso (AA) para elevar los conocimientos científico-técnicos de todos sus universitarios.<sup>9-14</sup> Actualmente, se ha tornado en necesidad y apropiada manera para resolver problemas de salud de la población al vincular el estudio con el trabajo, lo que constituye principal fortaleza de la docencia en las ciencias médicas cubanas.<sup>15,16</sup>

Estos propósitos están apoyados desde la didáctica en un proceso de enseñanza aprendizaje dirigido a formar egresados con personalidad profesional, capaces de resolver con profundidad, integridad independiente y creadora problemas básicos y generales de su trabajo con profundo dominio de conocimientos y habilidades del saber que estudia<sup>17</sup> a fin de enfrentar con calidad y satisfacción las demandas de la sociedad<sup>10</sup> lo que impone al egresado estudiar la satisfacción de sus procesos educativos;<sup>18,19</sup> en sus programas de Gestión para validar socialmente su misión, a partir de particularidades de sus educandos y procesos formativos;<sup>17</sup> no obstante en Cuba, poco se ha estudiado al respecto en maestrías AA; su ejecución en el posgrado médico cubano cuenta con más de 10 años y se desconoce la satisfacción alcanzada por sus programas, lo que motivó determinar en opinión de egresados, su satisfacción con el desarrollo del proceso docente educativo en la II Edición maestrías AA, en la Facultad de Ciencias Médicas "Manuel Fajardo", 2008-2015.

## **MÉTODOS**

Se selecciona entre los 163 egresados II Edición maestrías AA de la institución, una muestra intencional de 93 egresados (57,05 %), que residen y trabajan en el territorio, organizados según nivel de atención y programas ejecutados; en cuya opinión se investiga la variable satisfacción, dimensión proceso docente-educativo en cuatro indicadores: Desarrollo del proceso de enseñanza aprendizaje, Nivel de desempeño del claustro, Labor del tutor y satisfacción en general con este proceso. Se aplicaron métodos teóricos, empíricos y estadísticos que aportaron información básico-cronológica del posgrado y maestrías AA así como datos primarios de la variable satisfacción específica en indicadores seleccionados luego de aplicar un cuestionario estructurado, que contó de preguntas cerradas con una escala de Likert para medir opinión de egresados y una pregunta abierta.

Instrumento validado por criterio de especialistas, cuya escala tuvo los valores siguientes: Escala de Likert: 1= valor mínimo/5= valor máximo; 5= muy satisfecho, al lograr cumplir todas sus expectativas; 4= medianamente satisfecho, al lograr solo cumplir expectativas; 3= satisfecho, al lograr cumplir alguna de sus expectativas; 2= poco satisfecho, al no lograr cumplir todas sus expectativas; 1= no satisfecho, al no cumplir ninguna de sus expectativas y 0= no emite opinión.

Los resultados se agruparon según el objetivo propuesto, lo que garantizó calidad en su ejecución y procesamiento estadístico de la información recogida en software SPSS versión 11.5 para Windows. Los textos y tablas se procesaron con paquete Microsoft Office 2010; lo que posibilitó el análisis final de los resultados, expresados en frecuencias absolutas y relativas.

### **Aspectos éticos**

Para aprobación del posgrado y de egresados con que se realizó el estudio fue necesario explicarles a todos de forma clara y sencilla su objetivo, previo a solicitar su consentimiento de participación, por lo que la investigación guardó siempre la postura ética necesaria.

## **RESULTADOS**

Se organizaron los egresados según maestría AA cursada, el nivel en salud donde trabajan, el comportamiento de indicadores relacionados con la variable satisfacción, y otros aspectos según su opinión.

Predominaron los egresados (58,1 %) que trabajan en Atención Secundaria de Salud (ASS), seguidos (23,7 %) por aquellos cuyo desempeño estuvo en la Atención Primaria de Salud (APS), y de los (7,5 %) que laboran en Atención Terciaria de Salud (ATS). Según maestría AA cursada, su mayor número estuvo en los programas de Atención Integral al Niño (24 egresados), Enfermedades Infecciosas (21 graduados) y Atención Integral a la Mujer (18 egresados) ([tabla 1](#)).

**Tabla 1.** Egresados II edición maestrías AA según nivel de Atención en Salud donde trabajan.  
Facultad de Ciencias Médicas "Manuel Fajardo", 2008-2015.

Maestría	Nivel Atención				
	APS	ASS	ATS	OTROS	Total
Atención integral a la mujer	5	12	1	0	18
Atención integral al niño	2	18	0	4	24
Enfermedades infecciosas	2	15	1	3	21
Longevidad satisfactoria	5	2	0	3	10
Medicina bioenergética y natural	3	0	2	0	5
Urgencias médicas en la APS	4	5	3	0	12
Procederes diagnósticos en la APS	1	2	0	0	3
Total	22	54	7	10	93
Por ciento	23,7	58,1	7,5	10,7	100

### **Variable satisfacción, dimensión proceso docente-educativo e indicador**

*Proceso Enseñanza Aprendizaje (PEA):* En mayoría, los egresados (59,1 %) opinaron estar muy satisfechos, el 24,7 %, medianamente satisfecho y 5 graduados no emitieron opinión, mientras el 4,3 % dijo sentirse poco satisfecho, y dos grupos con igual número y porcentaje (3,2 %), unos expresaron estar satisfechos y otros una total insatisfacción (*tabla 2*). Resultados que demuestran que el desarrollo del proceso de enseñanza aprendizaje maestrías AA en edición e institución investigada fue muy satisfactorio, al predominar opiniones entre sus egresados de estar muy satisfechos con ello.

*Nivel de desempeño del claustro:* El (80,6 %) de los egresados opinaron estar muy satisfechos, el 10,7 % dijo estar medianamente satisfecho y el 4,3 % no emitió opinión. Conformando los egresados insatisfechos, dos pequeños grupos, donde el 2,2 % dijo estar poco satisfecho y el 1,1 % insatisfechos (*tabla 2*); al aludir que los profesores no contaron con tiempo suficiente para atender y desarrollar sus funciones inmersos en la asistencia, e impidió realizar las consultas docentes con los educandos; quienes contaron con cinco años para cursar los programas, y evidenció poca disposición por parte de sus involucrados; así como que no todos los profesores ostentaban grado académico de doctor; lo que no impidió institucionalmente ejecutar las maestrías AA con claustros propios y egresar importante número de educandos. Resultados que confirman que el nivel de los claustros, en opinión de sus egresados, fue muy satisfactorio.

*Labor del tutor:* El (80,6 %) de los egresados manifestaron estar muy satisfechos; el 7,5 % señaló estar medianamente satisfecho, y 4 egresados no dieron opinión. Solo el 3,2 % señaló sentirse insatisfecho (*tabla 2*); e hizo indagar causas, occasionadas por la insuficiencia de tiempo de sus tutores para atender y desarrollar sus funciones, y atentó contra el proceso tutorial y buen desarrollo investigativo realizado por educandos; al no planificar tareas y consultas docentes para revisar confección de tesis, verdadero motivo pues los interesados (estudiante-tutor), con una cuota de sacrificio e interés personal, podían haberla concluido en tiempo y forma, si ambos hubieran contado con presión necesaria por parte del comité académico. No obstante, los resultados en este indicador permiten determinar que la labor de tutores en esta edición y opinión de sus egresados, fue muy satisfactoria, pues en mayoría estos opinan estar muy satisfechos con su tutor.

**Tabla 2.** Proceso docente-educativo según satisfacción específica alcanzada en opinión egresados II edición maestrías AA. Facultad de Ciencias Médicas “Manuel Fajardo”, 2008-2015

Satisfacción		Valores Escala de Likert						
Dimensión	Indicador	0	1	2	3	4	5	Total
Proceso docente educativo	Desarrollo del Proceso Enseñanza Aprendizaje (PEA)	5	3	4	3	23	55	93
	Por ciento	5,4	3,2	4,3	3,2	24,7	59,1	100
	Nivel de desempeño del claustro	4	1	2	1	10	75	93
	Por ciento	4,3	1,1	2,2	1,1	10,7	80,6	100
	Labor del tutor	4	3	2	2	7	75	93
	Por ciento	4,3	3,2	2,2	2,2	7,5	80,6	100

La satisfacción en general alcanzada con el proceso docente educativo en la edición estudiada, en amplia mayoría (71 %) de opiniones de sus egresados fue muy satisfactoria. Las opiniones insatisfechas ocuparon (3,2 % y 2,2 %), valores muy bajos (tablas 3 y 4).

**Tabla 3.** Proceso docente educativo según satisfacción en general alcanzada en opinión egresados II Edición maestrías AA. Facultad de Ciencias Médicas "Manuel Fajardo", 2008-2015.

Variable Satisfacción		Valores Escala de Likert						
Dimensión	Indicador	0	1	2	3	4	5	Total
Proceso docente-educativo	Satisfacción en general individual alcanzada	4	2	3	2	16	66	93
	Por ciento	4,3	2,2	3,2	2,2	17,1	71	100

**Tabla 4.** Otras opiniones (pregunta abierta) según opinión egresados II edición maestrías AA Facultad de Ciencias Médicas "Manuel Fajardo", 2008-2015.

Maestría	Encuestados	No opinaron	Opinaron	Opiniones satisfechas	Opiniones insatisfechas
Atención integral a la mujer	18	16	2	1	1
Atención integral al niño	24	20	4	1	2
Enfermedades infecciosas	21	20	1	0	1
Longevidad satisfactoria	10	7	3	2	1
Medicina bioenergética y natural	5	3	2	2	0
Urgencias médicas en APS	12	8	4	4	1
Procederes diagnósticos en APS	3	2	1	0	1
Total	93	76	17	10	7
Por ciento	100	81,7	18,3	58,8	41,2

*Otras opiniones (Pregunta abierta):* la interrogante posibilitó determinar en opinión de egresados otros aspectos del proceso docente educativo que causaron satisfacción o no; y que en mayoría (81,7 %) no ocasionaron opiniones en otros aspectos a los recogidos en el cuestionario aplicado; al opinar solo el 18,3 % restante, el que en predominio (58,8 %), opinó de forma satisfactoria, mientras el 41,2 % expresó insatisfacción, motivado por el incremento de exigencia al desarrollar y evaluar diferentes cursos; no actualización de programas, forma de ejecución y no contar con actividades prácticas; no obstante existió un grupo de opiniones muy satisfactorias acerca de habilidades aprendidas durante la maestría para realizar un buen diagnóstico, que ahora aplican en su consultorio; pues lo aprendido permitió elevar sus conocimientos, evaluando los programas de muy interesantes y la exigencia de claustros, tutores y tribunales al ejecutar programas y evaluar tesis. Análisis que evidenció que durante su formación algunos egresados confrontaron dificultades informativas por parte de las autoridades del programa, hallazgos a tener presente para satisfacer necesidades sentidas de los actores principales del proceso docente educativo, y resultado coincidente con<sup>20</sup> quienes, tras dar seguimiento a maestrías del Consejo Superior Universitario Centroamericano, señalan iguales motivos.

## DISCUSIÓN

La caracterización sociodemográfica de estos egresados realizada por López y González,<sup>21</sup> identificó que son profesionales con un alto nivel científico, docente y larga experiencia profesional en el perfil o especialidad de desempeño y que poseen conocimientos acerca de procesos docentes y métodos educativos, que les permiten opinar con acierto acerca de ellos; y guarda relación con esta investigación al hacerla coincidente con,<sup>22-25</sup> al señalar que las variables sociodemográficas influyen en la satisfacción de usuarios de cualquier servicio, debido a que su exigencia acerca del servicio recibido depende de circunstancias culturales, sociales y económicas; que determinan que personas con alto nivel educacional y experiencia profesional sean más exigentes a la hora de opinar acerca del servicio recibido, evidenciado en opiniones de egresados.

Por lo que "satisfacción para la Educación Posgrada como concepto, es la vivencia subjetiva derivada del cumplimiento o no de expectativas que tiene el educando respecto a algún aspecto relacionado con la educación recibida".<sup>25,26</sup> Mientras Massip, Ortiz, Llantá, Peña e Infante,<sup>27</sup> al conceptualizar satisfacción en las ciencias médicas cubanas, señalan: "es la necesidad de determinar o identificar en sus procesos, uno de los indicadores de excelencia en la prestación de servicios que dentro de ellas se brindan, donde la opinión de sus usuarios es un resultado que aporta información sobre el grado en que estos sienten que el servicio ha cumplido con sus expectativas".

Hablar de satisfacción de egresados del posgrado, es hablar no sólo de un indicador de excelencia, sino es hablar de un instrumento, cuya implementación sólo es posible si se tienen en cuenta las complejidades del proceso formativo de las Ciencias Médicas y prácticas institucionales derivadas para orientar comportamiento institucional e individual mediante aplicación de correcta metodología que permita evaluar diferentes indicadores de satisfacción de forma científica, profesional y útil,<sup>28</sup> en aspectos concretos de educación recibida durante el proceso de formación con cualquiera de estos programas; y ocasionó que la satisfacción de sus egresados sea instrumento para medir su excelencia<sup>29</sup> y precisa de apoyarse en criterios,<sup>30,32</sup> que señalan que la participación de los diferentes actores del proceso educativo es fundamental para acreditar procesos y programas de estudio universitarios, situación crítica en maestrías AA, donde se mezclan profesionales de diferentes perfiles, expectativas y contextos y juega papel fundamental la percepción del estudiante; herramienta para evaluar la práctica docente y reflejo de actividades y aconteceres educativos que suceden en el aula, escenario del aprendizaje teórico, práctico y actitudinal; siempre que el desarrollo del proceso de enseñanza aprendizaje se realice según Aguilar y Viniegra<sup>32</sup> como un proceso complejo de solución de problemas, donde todos intervienen en aras de un aprendizaje vivencial y estrecha interrelación de la teoría con la práctica, y donde el aprendizaje del posgrado no se reduce al mero consumo y asimilación de información; sino en promover un aprendizaje significativo donde el alumno construye su propio conocimiento, al estar situado su eje en lo que el alumno realiza en diversos escenarios de aprendizaje donde está inmerso y en particular en maestrías, donde aprender sus contenidos sólo es parte de la cognición, debido a que sus educandos deben desarrollar una serie de habilidades intelectuales para conducirse eficazmente y aplicar conocimientos en situaciones nuevas, al concebirseles integralmente, y cumplir el postulado de Freire,<sup>33</sup> "la educación del adulto a cualquier nivel, debe estar centrada en sus intereses más auténticos y su aprendizaje realizarse mediante adquisición crítica de conocimientos, donde su vida intelectual, moral y emocional, se enriquezca por conducto de la acción individual y colectiva consciente; para conseguir los conocimientos por él esperados".

Determinar el nivel de los claustros evidenció que la concepción del docente que tienen estos graduados para la enseñanza posgrada coincide con Rojo y Silva<sup>34</sup> al desarrollar el claustro su actividad pedagógica, según opiniones y criterios de sus estudiantes, al centrar su papel en confeccionar y organizar experiencias didácticas que aseguren el aprendizaje deseado, donde tienen oportunidad de enriquecer su práctica docente y planes de estudio mediante iniciativas, avances científicos, investigación y tecnología educativa, para que actualmente, la Enseñanza de Posgrado requiere de un profesor que desarrolle su función de orientador y guía del proceso pedagógico según objetivos de capacitación, orientación que debe asumir con exigencia científica, al generar su trabajo cambios y transformaciones en la conducta y conciencia de sus estudiantes, y se revierta positivamente sobre el proceso final de elección consciente de su aprendizaje.

Resultados coincidentes con Alterio, Pérez<sup>35</sup> y Fernández,<sup>36</sup> cuando expresan que la función docente, ha sufrido un proceso evolutivo que va, desde aspectos cuantitativos relacionados con la calidad técnica, hasta un enfoque acorde a necesidades sociales enmarcado en planteamientos cualitativos; al existir la tendencia pedagógica de que es el estudiante y no el docente, quien evalúa si el desempeño docente es eficiente; y juega importante rol en monitorizar la calidad de su función al ser el primero en definirla desde la perspectiva de políticas educativas mundiales, quedando la función del docente determinada por su capacidad de preparar al individuo, para reconocer, investigar, aplicar conocimientos y establecer un aprendizaje significativo que le permita contribuir al desarrollo económico-social del país.

Sin embargo, para que la labor del docente se considere muy satisfactoria como resulta en esta investigación, "no solo el profesor debe incorporar una mera acumulación de conocimientos, sino debe ser capaz de conducir un proceso de aprendizaje que expanda las potencialidades de sus educandos, lo que a lo largo y en igual proceso de orientación da aparejado el proceso de educación, es decir, orientando se educa y educando se orienta al sujeto de enseñanza en cuestión, al incluir el proceso educativo un conjunto de elementos que forman al hombre para convivir con sus semejantes, ofreciéndole herramientas cognitivas que lo convierten en ser crítico, analítico, creativo y cooperativo, apto para cualquier actividad en la vida y la sociedad, al permitirle construir un paradigma de promoción positiva de ideas y conocimientos"<sup>36</sup> y se demuestra en la satisfacción alcanzada por la labor de tutores, coincidente con Ojalvo,<sup>37</sup> al afirmar, "la Educación Superior cubana concibe a los tutores como líderes educativos, con alta profesionalidad, cuya labor educativa se realiza a través del asesoramiento a cada estudiante, de modo que este pueda cumplir todas sus actividades docentes y laborales con calidad"

Según de Armas y Cabeza,<sup>38</sup> se trata de que cada estudiante en el modelo de continuidad de estudios cuente con un tutor, que lo asesore, guíe y ayude en el empeño de vencer sus estudios, contribuya a su formación integral y estimule su capacidad de hacerse responsable de su aprendizaje y actuación, para lo cual,<sup>39,40</sup> señalan resulta esencial el vínculo establecido entre tutor y tutorado, tipo y calidad de relaciones interpersonales establecidas entre ellos, pues permiten desarrollar un trabajo educativo de calidad, donde el primero se convierte en un modelo de profesional y de ser humano para el segundo, cuando sus relaciones son de apoyo, confianza y respeto, y requiere del tutor actitud ética, empática y responsable hacia sus tutorados para inspirar confianza, lograr su aceptación y satisfacer con su labor al educando.

Molina,<sup>39</sup> señala que la tutoría es la atención personalizada y comprometida del tutor en relación con su alumno, para orientar, guiar y formarlo en diferentes momentos de su trayectoria académica<sup>41</sup> añadido al papel desempeñado por su experiencia para conducir activamente el proceso de enseñanza-aprendizaje, y la

investigación con que culmina el tutorado su formación académica, y que para el educando, representa el "aprender a aprender" y es este y no otro, su motivo que mayor satisfacción,<sup>42</sup> para el que se debe contar "con un personal académico que posea un conjunto de actitudes, habilidades y conocimientos educativos del ciclo, modalidad y currículo del área disciplinar donde efectúe su práctica tutorial; <sup>40</sup> sin embargo" la falta de tiempo para realizar función tutorial no garantiza estabilidad del proceso de formación del recurso humano, pues el tutor por mucho que se esfuerce si el tiempo con que cuenta es muy corto o no lo planifica bien, le resulta imposible impregnar al estudiante de todos sus conocimientos, habilidades y experiencias para llevar a feliz término su formación".<sup>41</sup>

Satisfacer expectativas de educandos universitarios a criterios de Zas, Grau y Hernández,<sup>43</sup> constituye un proceso de intersubjetividades, no diferente al de otro tipo de servicio, que es satisfacer a sus usuarios; y hace más complejas las acciones de sus gestores, para lograr un funcionamiento que cumpla con toda condición para lograr su excelencia; no obstante indagar la satisfacción ocasionada en egresados, por las posibilidades ofrecidas por el proceso docente educativo de maestrías AA en su bienestar subjetivo, mediante su satisfacción general hizo posible determinar que en mayoría las valoran de forma muy satisfactoria, al poder usar conocimientos y destrezas adquiridas, obtener educación continuada y desarrollar un pensamiento científico que les permite solucionar problemas de salud presentes en su desempeño profesional, resultados coincidentes con Mayor y Rdez<sup>26</sup> al justificar instrumentos de evaluación universitaria, donde sus egresados al desarrollar un pensamiento científico y dar soluciones a problemas durante su vida profesional pueden y hacen algo útil por la sociedad.

## **CONCLUSIONES**

La satisfacción alcanzada por el proceso docente educativo en la edición investigada en opinión de sus egresados, es muy satisfactoria y posee inestimable valor como instrumento determinante del Posgrado que imparte por lo que su implementación contribuye al perfeccionamiento de sus programas de formación académica.

## **CONFLICTO DE INTERESES**

No se plantea conflicto de intereses.

## **REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

1. Pernas Gómez M., Sierra Figueredo S., Fdez. Sacasas J.A, Miralles Aguilera E., Diego Cobelo J.M. Principios estratégicos de la educación en Ciencias de la salud en Cuba (II): la pertinencia. Educ Med Super. 2009 [citado 04 oct 2016]. Disponible en: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-21412009000200006&lng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-21412009000200006&lng=es)
2. Rojo Pérez N. Pertinencia social de los programas académicos de perfil gerencial en el sector salud. Educ Med Super. 1999 [citado 3 oct 2016]13(1):70-79.. Disponible en: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-2141199900010&lng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-2141199900010&lng=es)

3. Castellanos Laviña J.C. Universalización de la Educación Superior. En: Diplomado en Educación Superior, Conferencia. Curso Universidad y Sociedad. La Habana, FCM "C. García". 2008.
4. Cañedo Andalia R. Karel Marí C. Apuntes para una historia universal. ACIMED. 2004: [citado 6 oct 2016]. 12(1) Disponible en:  
[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1024-94352004000100003&lng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1024-94352004000100003&lng=es).
5. Cumbre Mundial de Educación Médica, Declaración Edimburgo 1993, Educ Med Super. 2000, [citado 2016 Oct 05]14(3):270-89. Disponible en:  
[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-21412000000300007&lng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-21412000000300007&lng=es).
6. Pérez Sánchez A.M, Bustamante Alfonso L.M. La evaluación como actividad orientada a la transformación de los procesos formativos. Educ Med Super. 2004 [citado 2016 Oct 04]18(4):1-1. Disponible en:  
[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-21412004000400005&lng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-21412004000400005&lng=es).
7. Núñez Jover J, Fdez Gonzalo A. Posgrado y desarrollo científico y tecnológico en Cuba. En: Selección de Lecturas Asignatura Educación y Desarrollo. T II. Matanzas: Maestría en Ciencias de Educación Superior. Universidad de Matanzas; 1999, p.612-31.
8. García Hdez R. Editorial. Las maestrías: un reto para todo profesional. Revista de Ciencias Médicas La Habana. 2006;12(2).
9. Segredo Pérez AM, Perdomo Victoria I, Pérez Piñero J, López Puig P. Satisfacción de egresados de la maestría de APS con competencias adquiridas Rev Cubana Med Gen Integr. 2004;20(2).
10. Manzo Rguez L, Rivera Michelena CN, Rdez. Orozco AR. La educación de posgrado y su repercusión en la formación del profesional iberoamericano. Educ Med Super. 2006 [citado 4 oct 2016]20(3) Disponible en:  
[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-21412006000300009&lng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-21412006000300009&lng=es)
11. Pérez Sánchez AM, Bustamante Alfonso LM. La evaluación como actividad orientada a la transformación de procesos formativos. Educ Med Super. 2004, [citado 8 oct 2016]18(4):1-1 Disponible en:  
[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-21412004000400005&lng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-21412004000400005&lng=es)
12. Borroto Cruz R, Lemus Lago ER, Aneiros Riba R. Medicina Familiar y Educ. Médica: La Paz, Bolivia Editorial Guido Zambrana Ávila. 1998:91-125.
13. Vecino Alegret F. La Universidad en la construcción de un mundo mejor. Conferencia Magistral. Dossier Maestría de Educación Médica. 2006.
14. Perdomo Victoria I. Maestría en APS. Experiencia en Cuba. Rev. Cubana Med Gen Integr. 2003, [citado 8 oct 2016]19(2) Disponible en:  
[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-2125200300020018&lng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-2125200300020018&lng=es)

15. Castañeda Abascal IE, Rdez. Cabrera A, Hdez. Meléndez E, Rojo Pérez N. Universalización de la formación académica e investigativa para obtención del doctorado en el sector salud. Rev Cubana Salud Pública 2008, [citado 8 oct 2016]34(4) Disponible en:  
[http://scielo.sld.cu//scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-3466200800400015&lng=es](http://scielo.sld.cu//scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-3466200800400015&lng=es)
16. Álvarez CM. La didáctica como ciencia. Su objeto. Fundamentos teóricos de la dirección del proceso docente educativo en la educación superior cubana. MES, 1989. En: Rivera Michelena N. PEA: Lecturas seleccionadas. Material estudio Maestría Educación Médica. [CD ROM]. UCM-H, 2006.
17. Benítez Cárdenas FY. Calidad de la educación superior cubana. En: Selección de Lecturas Asignatura Educación y Desarrollo. T II. Matanzas: Maestría en Ciencias Educación Superior. Universidad de Matanzas. 1999:353-69.
18. Masjuán del Pino M. La Evaluación de la Calidad en la Educación Médica Sup. Conferencia Maestría EDUMED. UCM-H, FCM "Calixto García". 2009.
19. García Cardona C.M. Estudio de satisfacción de egresados respecto a su formación profesional. Universidad Autónoma de Puebla, Facultad Filosofía y Letras. Maestría Educación Superior, México, Puebla. 2012 [citado 7 oct 2016]. Disponible en: [http://portal.chapingo.mx/dga/planes /.../docs/.../garcia\\_cardona\\_c\\_m\\_mex\\_r2.pdf](http://portal.chapingo.mx/dga/planes /.../docs/.../garcia_cardona_c_m_mex_r2.pdf).
20. Green Arrechavala IL. Vargas Porras AE. Glez. Santamaría R. Ruiz Carrión R. Fruto O. de Escobar V. et al. Estudio de Seguimiento de Egresados Programas de Posgrado Regionales Centroamericanos. Consejo Sup Universitario Centroamericano. 2011 [citado 4 oct 2016]. Disponible en:  
[http://www.csuca.org/attachments/121\\_MEMORIA%20ESTUDIO%20SEGUIMIENTO%20DE%20EGRESADOS.pdf](http://www.csuca.org/attachments/121_MEMORIA%20ESTUDIO%20SEGUIMIENTO%20DE%20EGRESADOS.pdf).
21. López Díaz Z. del S, González Hdez. OJ. Caracterización Sociodemográfica Egresados. II Edición Maestrías Amplio Acceso. FCM "Manuel Fajardo". 2012 [citado 1 oct 2016] Disponible en: <http://uvsfajardo.sld.cu/caracterizacion-sociodemografica-de-los-egresados-de-las-maestrias-de-amplio-acceso-de-la-facultad-d>.
22. Díaz Pérez CA, Mtnez Rguez M, Maynard Abreu E, Simóns Preval SJ, Blanco Caballero MV, et al. Satisfacción de padres con niños intervenidos con cirugía mayor ambulatoria maxilofacial. RIC Guantánamo. 2008;58(2) [citado 1 oct 2016] Disponible en: [http://www.gtm.sld.cu/sitios/cpicm/contenido/ric/textos/Vol\\_58\\_No.2/satisfacc\\_padres\\_cirugia\\_mayor\\_ambulatoria\\_maxilofacial](http://www.gtm.sld.cu/sitios/cpicm/contenido/ric/textos/Vol_58_No.2/satisfacc_padres_cirugia_mayor_ambulatoria_maxilofacial)
23. Quintana JM, Glez N, Bilbao A, Aizpuru F, Escobar A, Esteban C, [et al]: Predictors of patient satisfaction with hospital health care. 2006, [citado 1 oct 2016]. Disponible en: <http://www.biomedcentral.com/10.1186/1472-6963-6-102.html>.
24. Asorey G. (2003): La calidad del servicio y el profesional de la salud. Rev. Gerencia Salud. 2003 [citado 1 oct 2016]2(4). Disponible en:  
<http://www.gerenciasalud.com/200304.html>
25. Otero J, Otero JI. (2002): ¿Qué es calidad en salud? Rev. Gerencia Salud. 2002; [citado 1 oct 2016] 1(2), Disponible en:  
<http://www.gerenciasalud.com/200211.html>.

26. Mayor C, Rguez MJ. Justificación teórica de instrumentos utilizados en evaluación Curso: Diseño, desarrollo e innovación del currículo. Madrid: Facultad de Educación, Universidad Complutense, Madrid. 2007 [citado 2016 Oct 04]. Disponible en:  
<http://www.google.com.cu/search?hl=es&ei=4iDqTMjGH4KKIwe6dzWAw&q=satisfaccion+egresados+de+maestrias&start=30&sa=N.37>
27. Massip Pérez C, Ortiz Reyes RM, Llantá Abreu M del C, Peña Fortes M, Infante Ochoa I. La evaluación de la satisfacción en salud: un reto a la calidad Rev. Cubana Salud Pública, 2008; [citado 8 oct 2016]34(4). Disponible en:  
<http://scielo.sld.cu/scielophp?script.=sciarttext&pid=S0864-34662008000400013&lng=es&nrm=iso&tlnq=es>
28. Ibarra Fdez de la Vega EJ, Menéndez Llovez JJ. Maestría Salud de los Trabajadores en Cuba: Pasado, presente y futuro. Rev Cubana Salud Tbj. 2004;5(1).
29. López Arriaga A. García Cáceres L. Rillo AG. Modelo de mejoramiento de calidad del proceso educativo. México: UAEMex; 2003. En: Rillo AG, Arceo Guzmán ME. Ocaña Servín H. Evaluación del proceso educativo de un posgrado en salud mediante participación de estudiantes. Educ Med Super 2009 [citado 2 sept 2016];1;23(4) Disponible en:  
[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-21412009000400002](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-21412009000400002)
30. Rillo AG. Guzmán ME. Ocaña Servín H. Evaluación del proceso educativo de un posgrado en salud mediante la participación de estudiantes. Rev Educ Med Sup 2009 [citado 11 sept 2016];23(4). Disponible en:  
[http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S086421412009000400002&script=sci\\_arttext.](http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S086421412009000400002&script=sci_arttext)
31. Becerril Calderón SR. Comprender la práctica docente. Categorías para una interpretación científica. México: Plaza y Valdés Editores-Instituto Tecnológico de Querétaro. 1999.
32. Aguilar Mejía E, Viniegra Velázquez L. El papel cambiante del profesor. Un estudio en grupos de estudiantes de licenciatura en Pedagogía. En: Viniegra Velázquez. (ed). La investigación en la educación: papel de la teoría y de la observación. México: IMSS. 1999:107-30.
33. Freire P.: Teoría Educación Popular o de Masas. 2012 [citado 5 oct 2016] Disponible en:  
[http://solar.google.com/scholar?start=10&qPaulo+Freire&hl=es&as\\_sdt=0,5](http://solar.google.com/scholar?start=10&qPaulo+Freire&hl=es&as_sdt=0,5)
34. Rojo Pérez N. Silva Ayzaguer LC. Evaluación de Maestría en Salud Pública de Cuba. Base para un proyecto de superación profesional. Rev Cubana Salud Pública. 2000; [citado 21 mar 2016];26(1):35-49. Disponible en  
[http://bvs.sld.cu/revistas/spu/vol26\\_1\\_00/spu06100.htm#x.](http://bvs.sld.cu/revistas/spu/vol26_1_00/spu06100.htm#x)
35. Alterio Ariola GH. Pérez Loyo HA. Evaluación de la función docente según desempeño de profesores y opinión estudiantil. Educ Méd Super. 2009 [citado 22 mar 2016];23(3): pp 23-25. Disponible en:  
[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_issuetoc&pid=0864-214120\\_09000\\_3&lng=es&nrm=iso.](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_issuetoc&pid=0864-214120_09000_3&lng=es&nrm=iso)
36. Fdez Camino. La evaluación de la calidad de la docencia por los estudiantes: una propuesta. Rev Méd Sup. 2001 [citado 25 jul 2016]; XXI(3):104-19. Disponible en: <http://go.galegroup.com/ps/anonymous?id=GALE|A146839005&sid=googleScholar&v=21&it=r&linkaccess=fulltext&issn=02574314&p=AON&E&sw=w&authCount=1&isAnonymousEntry=true>

37. Ojalvo Mitrany V. Orientación y tutoría como estrategia para elevar calidad de la educación. Rev Cubana Educ Sup. 2005 [citado 5 mar 2016]. Disponible en: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-21412005000200002&lng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-21412005000200002&lng=es)
38. de Armas Ramírez N. Cabeza Poblet B. El tutor: factor fundamental para elevar calidad de la Educación Superior. EDUMECENTRO. 2010 [citado 22 feb 2016];2(1). Disponible en: <http://www.revedumecentro.sld.cu/index.php/edumc/article/viewArticle/57/119>.
39. Molina Avilés M. La tutoría, una estrategia para mejorar la calidad de la educación superior. Rev Univ. 2004 [citado 9 feb 2016];(28):35-40. Disponible en: [www.repositorydigital.academica.mx](http://www.repositorydigital.academica.mx).
40. Reglamento de trabajo docente y metodológico. Resolución No. 210. Ministerio Educación Superior. República de Cuba. La Habana. 2007.
41. Montano Luna JA. Gómez Padrón EI. Rguez Milera JD. Lima Sarmiento L. Acosta Gómez Y. Valdés Parrado Z. El tutor en el proceso de formación del especialista de Medicina General Integral. Educ Med Super. 2011 [citado 5 sept 2016];25(2):1-16. Disponible en: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=0864-21412011000200001&lng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=0864-21412011000200001&lng=es)
42. Pérez Machín M. Glez Capdevilla O. Rdez Rivas M. Zayas Glez M. Contribución de la disciplina Farmacología al desarrollo de habilidades investigativas en estudiantes de Medicina. EDUMECENTRO. 2011 [citado 5 sept 2016];3(2). Disponible en: <http://www.revedumecentro.sld.cu/index.php/edumc/issue/view/17/showToc>.
43. Zas Ros B. La satisfacción como indicador de excelencia Rev Psicología Científica CIPS. 2002. [citado 11 sept 2016]. Disponible en: <http://www.psicologiacientifica.com/bv/psicologia-80-1-la-satisfaccion-como-indicador-de-excelencia-en-la-calidad-d.html4.PDF>

Recibido: 8 de noviembre de 2016.

Aprobado: 25 de noviembre de 2016.

*Zoila del Socorro López Díaz.* Facultad de Ciencias Médicas "Manuel Fajardo". La Habana, Cuba.

Correo electrónico: [zlopez@infomed.sld.cu](mailto:zlopez@infomed.sld.cu)