

ARTÍCULO

Satisfacción de empleadores por el cumplimiento del encargo social de los egresados de maestrías de amplio acceso

Employers' satisfaction over the fulfillment of the social task of graduates of wide access master degree courses

Zoila del Socorro López Díaz

Máster en Educación Médica y Atención de Urgencias en Estomatología, Especialista II Grado en Cirugía Máxilo Facial. Profesor e Investigador Auxiliar, Facultad de Ciencias Médicas "Manuel Fajardo", Departamento de Posgrado e Investigaciones, Calle Zapata y C, La Habana, Cuba, CP 10400, zlopez@infomed.sld.cu

RESUMEN

Las relaciones entre el mundo de la educación y el trabajo tienen objetivos diversos, relacionados con la pertinencia, la formación recibida, el ejercicio profesional, la eficiencia universitaria y la repercusión social; de manera que resulta valiosa la información sobre el cumplimiento del encargo social del profesional, al tiempo que se convierte en instrumento de gestión universitaria.

Objetivo: determinar la satisfacción alcanzada por el cumplimiento del encargo social de egresados de maestrías ejecutadas en la Facultad de Ciencias Médicas "Manuel Fajardo" (2004-2015).

Métodos: se emplearon teóricos, empíricos, y estadísticos. Se asumió como universo a los 40 empleadores de egresados de maestrías del territorio, a quienes se les aplicó un cuestionario para obtener información sociodemográfica y de satisfacción, según escala Likert.

Resultados: entre las opiniones emitidas por los empleadores predominaron las satisfactorias; seguidas por aquellos que no dieron su opinión y en tercer lugar por el grupo que manifestó insatisfacción con la labor investigativa de estos egresados al no dar respuesta al banco de problemas institucional y por tanto no reportar ningún beneficio al centro donde dirigen.

Discusión: La satisfacción alcanzada por sus usuarios finales en el mundo laboral posibilitó a la Facultad de Médica del municipio determinar que las maestrías ejecutadas, cumplen satisfactoriamente con su encargo social, escuchar directamente cómo repercute su posgrado y convertir sus resultados como medida de gestión y herramienta interna institucional para monitorizar desde una perspectiva no explorada, el desempeño de sus egresados en opinión de sus empleadores directos.

Palabras claves: educación médica; educación posgrado; satisfacción laboral; administración personal de salud.

ABSTRACT

The relations between the world of education and work have different objectives related to appropriateness, the received training, professional practice, university efficiency and social impact; therefore the information on the fulfillment of professionals' social task is valuable, and it becomes a tool for university management at the same time.

Objective: establishing the satisfaction got by the fulfillment of the social task of graduates from master degree courses implemented at Manuel Fajardo Medical Sciences Faculty (2004-2015).

Methods: theoretical, empirical and statistical methods were used. The sample group was constituted by 40 employers of graduates from master degree courses in the region who were asked to fill in a questionnaire in order to get sociodemographic and satisfactory information according to the Likert scale.

Results: satisfactory opinions prevailed among those given by employers, followed by those who did not give their opinions. The third place belongs to the group that expressed its dissatisfaction with the research work of the graduates

who did not solve the institutional problems bank and therefore did not generate profits to the establishment they direct.

Discussion: The satisfaction accomplished in the working world by final users made it possible for the Medical Faculty of the municipality to determine that the implemented master degree courses satisfactorily fulfill their social task, to directly listen to the impact of the postgraduate course and to change results as a management measure and as an internal institutional tool to monitor, from a non-explored perspective, the performance of graduates in their immediate employers' opinions.

Keywords: medical education, postgraduate education, work satisfaction, personal health administration.

INTRODUCCIÓN

Las relaciones entre el mundo de la educación y del trabajo conforman un vasto y complejo cuerpo teórico donde se han perfilado perspectivas y objetivos muy diversos y variados, al incluirse en ellas desde estudios referidos a pertinencia con la formación académica recibida, hasta los que indagan su correspondencia, ejercicio profesional o proporcionan una serie de indicadores sobre eficiencia universitaria e influencias o desempeño de sus egresados.

La opinión de sus usuarios finales aporta información acerca de cómo estos sienten que el servicio recibido ha cumplido con sus expectativas; motivo para que en la actualidad, los estudios de empleadores cobren cada vez mayor importancia en el ámbito de la Educación Superior a partir de la necesidad institucional de evaluar la pertinencia de sus programas e identificar expectativas de crecimiento, al permitir conocer la existencia de vinculación institucional y desarrollo de sus egresados.¹⁻⁷

Fernández, Alarcón y Fernández ⁸ manifiestan que:

[...] los estudios de egresados y empleadores, al estar inmersos en el campo de la relación educación-empleo; evidencian estas relaciones de manera muy veraz, donde no cabe duda el egresado es un elemento que con sus actitudes y desempeño evidencia su formación y trayectoria académica al ofrecer todo un testimonio institucional de calidad e imagen de la universidad que lo formó en el mercado laboral; mientras su empleador es quien juzga la pertinencia y actualidad de la formación académica universitaria recibida en la práctica laboral. ⁹

Motivo para que Arriaga, de la Torre, Alberdi, Artigas, Moreno y García, ¹⁰ consideren que para indagar la repercusión que sus procesos formativos tienen en el campo laboral, la universidad necesita de referentes concretos y confiables concernientes a la adecuación y mejoras de sus programas, valiéndose para ello de la satisfacción de sus usuarios, al ser los encargados de cuantificar diversos indicadores académicos y laborales que le permiten actualizar planes y programas de estudio, además de identificar como su resultado por excelencia la formación de educandos en el campo laboral, lo cual debe ser perfeccionado para lograr una mejor adaptación o relación de la universidad con el mundo laboral; información que debe conceptualizarse por iniciativa individual de cada institución superior,¹¹ en aras de alcanzar la mayor satisfacción y calidad de sus servicios.

Según define Díaz, ¹² satisfacción “[...] es estar de acuerdo con algo, sentirse bien con lo que se hace o se recibe”, mientras que en el ámbito educativo del posgrado, Saraiva ¹³ señala que “[...] la satisfacción de sus usuarios es un indicador de excelencia e instrumento para evaluar y orientar el comportamiento institucional e individual de todos sus implicados”.

Para esta investigación se selecciona como figura académica, dentro del posgrado académico, la maestría, la cual se asume como:

[...] forma del posgrado con reconocimiento internacional y resultado importante del esfuerzo que en Cuba se dedica a la búsqueda de la excelencia en el IV Nivel de Enseñanza, pues en su construcción inicial se tuvo como referente principal la experiencia cubana por más de 25 años en la evaluación de instituciones universitarias así como la práctica internacional en este campo”. ¹⁴⁻¹⁵

Ahora bien, el hecho de que, en particular en Cuba, no abundan las publicaciones acerca de la satisfacción alcanzada por empleadores de instituciones de salud, acerca del cumplimiento del encargo social en cuanto al desempeño o labor investigativa de egresados de universidades médicas, motivó la ejecución de una investigación dirigida a determinar la satisfacción alcanzada con el cumplimiento del encargo social investigativo de los egresados de las maestrías ejecutadas en la Facultad de Ciencias Médicas “Manuel Fajardo”, municipio Plaza de la Revolución, La Habana durante el período 2004-2015; para lo cual se tomó la opinión de sus empleadores directos. De ello derivan los resultados que se exhiben en el presente texto.

MÉTODOS

La investigación desarrollada es descriptiva, de corte transversal y para el estudio, la autora seleccionó las maestrías de amplio acceso (AA), dada la importancia que sus programas revisten para solucionar problemas de salud en la población cubana y para la intervención protagónica en indicadores de salud, así como para la formación de recursos humanos y el desarrollo del país.

El universo y la muestra estuvieron conformados por los 40 empleadores directos de egresados de maestría (AA) del territorio, organizados por estratos según niveles de atención en salud donde dirigen ya sea en los niveles de atención primaria, secundaria o terciaria, seleccionados según muestreo simple aleatorio.

La metodología general de la investigación para dar respuesta al objetivo propuesto, contó con el empleo de métodos teóricos y empíricos, los que posibilitaron la obtención de la información necesaria acerca del objeto de estudio atendiendo a variables sociodemográficas y de satisfacción en opinión de sus empleadores en cuanto a la labor o desempeño investigativo de sus subordinados egresados de maestrías (AA), para lo cual fue diseñado un instrumento que se valió de una escala Likert, así como de una pregunta abierta a fin de indagar sobre otros criterios que, en consideración de los empleadores, guardarán relación con dicha función.

Instrumento que fue sometido a criterio y aprobación de tres especialistas y cuya escala Likert, según la autora, tuvo la siguiente interpretación:

Valor	Categorías	Interpretación
5	Muy satisfecho	Cumplió todas sus expectativas y está muy satisfecho.
4	Medianamente satisfecho	Cumple con sus expectativas y queda o está medianamente satisfecho.
3	Satisfecho	Cumple con sus expectativas y queda o está satisfecho.
2	Poco satisfecho	No cumple sus expectativas y queda poco satisfecho
1	No satisfecho o insatisfecho	No cumple sus expectativas y queda o está muy insatisfecho
0	No contestó	No da opinión, contesta o responde a la interrogante y no permite identificar su satisfacción o insatisfacción.

Mientras que para el procesamiento estadístico de los datos primarios se creó una base de datos donde se agrupó las variables a investigar, lo cual permitió su posterior análisis y garantizó la calidad de la información recogida en software estadístico SPSS versión 21 para Windows.

Para determinar la asociación entre variables fue aplicado el test Ji Cuadrado de Independencia y para medir intensidad de probable asociación, se aplicó el Coeficiente de Correlación de Spearman, para el cual fueron definidos los siguientes niveles de intensidad: (0,00 – 0,25 asociación escasa o nula); (0,26 – 0,50 asociación moderada); (0,51 – 0,75 asociación fuerte); y (0,76 – 1,00 asociación perfecta); además del uso del test de comparación de proporciones cuando fue preciso comparar dos grupos de respuestas, para lo cual se trabajó en todos los casos con un nivel de confianza de un 95%, donde se prefijó un error alfa de 0,05, para una zona crítica o de rechazo asociado al valor p de 0,05. Los os valores $p < 0,05$ se aceptaron como significación estadística y sus resultados cuanti-cualitativos fueron expresados en forma narrativa para su mejor comprensión.

En el orden de los aspectos éticos, se garantizó la participación voluntaria y libre de coerción de todos los implicados pues, previo a la encuesta, se solicitó su aprobación y esta se realizó siempre bajo condiciones de privacidad.

RESULTADOS

En la muestra, o sea 40 empleadores, predominaron los médicos, los que se desempeñan en funciones de dirección en los niveles de la atención secundaria y terciaria de salud. Todos expresaron estar dirigidos hacia la investigación en la atención primaria;¹⁶ aunque ello implique que sus resultados investigativos no se materialicen en el nivel donde laboran.

En cuanto a la experiencia profesional, los empleadores cuentan entre 25-29 años, seguidos muy de cerca por los que tienen en su haber entre 20-24 años. Ello permitió identificar que todos poseen una larga experiencia profesional. En tanto que el tipo de cargo administrativo que ocupan, en su mayoría e igual número y por ciento, fue el de vicedirector o jefe de departamento de Asistencia Médica y de Enfermería, donde cumplen la doble función, administrativa/asistencial, no así la investigativa, lo que les impide concebir esta función como parte del sistema de trabajo de su institución y es coincidente con Asorey,¹⁷ Otero y Otero,¹⁸ cuando señalan la influencia que sobre la satisfacción de usuarios de cualquier servicio tienen las variables sociodemográficas, en cuanto a hacerlos más exigentes o no a la hora de recibir un servicio; condición para que estos empleadores, al momento de opinar acerca del cumplimiento del encargo social investigativo o la labor investigativa de sus subordinados egresados de maestrías (AA), dada su larga experiencia profesional lo hagan de forma adecuada pero asertiva. Ello facilitó identificar la satisfacción por ellos alcanzada por el cumplimiento del desempeño investigativo de sus subordinados egresados de maestrías (AA), a través de la interpretación de la escala Likert. A saber:

- Con igual número y por ciento (25,0%), los empleadores opinan sentirse satisfechos u optan por no dar su opinión, seguidos de los que están medianamente satisfechos y muy satisfechos con los resultados investigativos alcanzados por los egresados en temas de la maestría cursada. Solo un pequeño grupo de empleadores opinó no estar satisfecho.
- En su mayoría (25,0%), los empleadores opinan estar satisfechos con las actuales investigaciones que sus subordinados egresados de maestrías (AA) realizan en la institución donde dirigen, seguidos de aquellos empleadores que optan por no dar su opinión, quienes antecieron a dos grupos que con igual número y por ciento señalan estar muy satisfechos o medianamente satisfechos con ello.

- En predominio y con igual número y porcentaje (27,5%), los empleadores opinan estar medianamente satisfechos u optan por no emitir opinión acerca de la respuesta que los proyectos de investigación diseñados por sus subordinados egresados de maestría (AA), han dado o dan al banco de problemas de la institución. Opiniones que antecedieron a las de aquellos que señalan estar o sentirse satisfechos o muy satisfechos
- El 27,5% de los empleadores no emiten opinión acerca de la satisfacción por ellos alcanzada con las publicaciones que sus subordinados egresados de maestría (AA) han realizado o realizan acerca del resultado de sus investigaciones en temas de la maestría; seguidos de los que opinan estar satisfechos y que son precedidos por dos grupos que con igual número y porcentaje opinan sentirse muy satisfechos o medianamente satisfechos. Resultó muy bajo el porcentaje de opiniones que denotaron insatisfacción, criterio que avalan a partir la desmotivación que presentan algunos subordinados para la producción de literatura científica.
- Predominaron los empleadores opinan estar muy satisfechos (27,5%), seguidos por dos grupos que con igual número y porcentaje, optan por no dar su opinión o manifiestan estar satisfechos con los resultados que, de sus investigaciones sus subordinados egresados de maestría (AA), han presentado o presentan en eventos científicos.

DISCUSIÓN

Se constató que prevalecieron las opiniones satisfactorias o de aquellos empleadores que optan por no dar su opinión, a la vez que anteceden al grupo de empleadores insatisfechos con la labor investigativa realizada por sus subordinados egresados de maestrías (AA).

Las insatisfechas versaron acerca de que las investigaciones realizadas por estos egresados de maestría, no dan respuesta al banco de problemas institucional o no reportan ningún beneficio a la institución donde los empleadores dirigen. Resultados que coinciden con los criterios de Pérez, González, Rodríguez, Zayas,¹⁹ Díaz-Velis, Ramos, Orizondo, Sosa y Cobas,²⁰ los que señalan que la función investigativa, en una

proporción importante de profesionales que laboran dentro del Sistema Nacional de Salud, no satisface las actuales exigencias de la sociedad.

Por otra parte, el hecho de no querer emitir opinión, puede evidenciar que los empleadores no están motivados con la labor investigativa de sus subordinados egresados de maestrías (AA) o desconocen cómo planificar, motivar, incentivar o administrar eficaz y eficientemente dicha labor, y por tanto no utilizan o administran apropiadamente el recurso humano formado para ello, atendiendo a que todo graduado de maestrías dispone de las competencias y habilidades necesarias, tras egresar de un programa de este tipo, donde se declara acerca de su graduado: “este será un profesional, con cualidades de investigador en salud, capaz de hacer un uso pertinente de sus competencias profesionales como herramientas esenciales para su desempeño profesional”.¹⁶

Alegar que sus subordinados no publican los resultados de sus investigaciones o no dar opinión (respuesta nula), permite inferir que los empleadores no orientan o controlan adecuadamente la labor investigativa de sus subordinados egresados de maestrías (AA). El análisis estadístico evidencia que entre sus opiniones existe significación estadística y que “[...] en los territorios sus directivos no conciben la labor investigativa como parte del trabajo institucional, al estar presionados por la elevada presión asistencial que enfrentan o por el insuficiente diseño y ejecución de proyectos de investigación”,²¹ lo que explica por qué los empleadores optan por no emitir opinión y por qué sus subordinados no dan respuesta al banco de problema de la institución donde dirigen; a lo que se suma que nadie les orienta adecuadamente las investigaciones que deben realizar según las necesidades objetivas derivadas de los problemas de salud que enfrenta el centro donde se desempeñan laboralmente.

No obstante, este recurso humano formado para la investigación ya sea por la motivación, la planificación individual o por el fondo de tiempo extra laboral, cumple con el encargo social para el cual está formado, al realizar investigaciones que por diversas causas no publican, pero que en su mayoría presentan en eventos científicos lo cual es reconocido por sus empleadores debido a la satisfacción que esto les produce; a pesar de no tener en cuenta, desconocer o no controlar adecuadamente la labor investigativa que sus subordinados egresados de maestrías (AA) realizan, argumentando desmotivación, presión asistencial y falta de tiempo de su parte, al no reconocer que no

apoyan y gestionan de la forma esperada la actividad; lo que controversialmente no impide que llegada la hora de presentar sus resultados en eventos científicos, los egresados lo logren.

El análisis de otras opiniones emitidas por los empleadores durante el cuestionario aplicado (pregunta abierta), mostró una desproporción significativa a favor de los empleadores que no contestaron, al opinar solo 8 empleadores (20,0%); quienes conformaron dos grupos (50,0%) que con igual número y por ciento, versaron sobre los motivos siguientes:

- Insatisfacción: insuficiente número de investigaciones debido a la falta de personal para enfrentar la presión asistencial y otras causas que impiden o no permiten planificar y realizar tareas de esta índole.
- Satisfacción: contar con la formación de otros profesionales como máster en el futuro.

En el ámbito del posgrado y en particular en su figura académica, las maestrías, la investigación constituye un requerimiento fundamental para elevar la calidad de la actividad laboral y la competencia profesional según Perdomo y Martínez ²², al tener “el deber ser de las maestrías”, como aspiración fundamental, elevar las competencias profesionales de sus egresados en el tema de salud, a fin de mejorar y fortalecer la calidad de sus servicios, en función de incrementar la satisfacción de la población atendida, lo que debe formar parte del desempeño de todo profesional dentro del Sistema Nacional de Salud. ²³

Por estar los resultados del estudio en estrecha relación con las opiniones de satisfacción o no de los empleadores investigados; cabe manifestar lo señalado por Guerra y Meizozo ²⁴,

[...] las opiniones de satisfacción que los empleadores de una institución tengan acerca del desempeño laboral de sus subordinados egresados universitarios, es de suma importancia para cualquier institución docente, al permitirle generar egresados que satisfagan las necesidades sociales de sus empleadores y del entorno;

Al respecto Val-Pardo y Corella ²⁵ al investigar sobre dirección y gestión hospitalaria de vanguardia señalan “[...] la administración en salud está basada en estrategias para lograr alcanzar una mejor relación entre satisfacción de usuarios, calidad del servicio prestado, búsqueda de bajos costos y esfuerzos por lograr eficacias, efectividades y eficiencias en los servicios que brinda”. Para lo cual Utarini, Schmidt-Ehry, Hill ²⁶ y Pinder ²⁷ señalan que a “[...] cualquier institución para cumplir con su misión le es fundamental administrar sus recursos humanos, considerado su recurso más importante mediante el cumplimiento del ciclo PHVA (planear, hacer, verificar, actuar) o círculo Deming” donde conceptos como comunicación organizacional, liderazgo, trabajo en equipo y motivación laboral son claves, lo que según Massip, Ortiz, Llantá y Peña, ²⁸ resulta importante atendiendo a que “[...] en el personal de la salud es de vital importancia, pues ellos darán todo de sí en pro de un objetivo personal o institucional”; lo que los empleadores al no opinar acerca del desempeño investigativo de sus subordinados, evidencian no llevar en su totalidad a la práctica.

Simón y Arellano, ²⁹ desde una visión de graduados y empleadores, señalan que “[...] para que exista satisfacción por parte de empleadores en cuanto al nivel de cumplimiento de funciones, habilidades y actitudes de los egresados; los empleadores deben supervisar y controlar muy de cerca el desempeño profesional de todos sus subordinados”. Mientras que de Val-Pardo, Corella, Utarini, Schmidt-Ehry, y Hill ²⁵ son del criterio que

“[...] la satisfacción y calidad de un servicio se ve influida por las habilidades técnicas y de gestión del equipo humano, al estar su rendimiento influenciado por el nivel de conocimientos, habilidades, talentos y motivación del personal que presta servicios de salud a la comunidad y en especial de sus directivos, al administrar en su totalidad el desempeño del recurso humano que se les subordina en cualquier institución”

Para lo cual sus principales objetivos deben ser orientar, seguir, revisar y mejorar la gestión del personal al interior de la organización, para que de conjunto, se logren los resultados esperados y la función a desarrollar se convierta en efectiva gestión del desempeño laboral; herramienta que hace posible determinar cuáles factores favorecen

o dificultan el quehacer diario de una institución a fin de alcanzar un desempeño exitoso, criterios con los que coincide plenamente la autora.

La satisfacción alcanzada por sus usuarios finales en el mundo del trabajo (empleadores) por la formación académica que imparte, permite a la facultad médica del territorio:

- Determinar que las maestrías (AA) ejecutadas cumplen satisfactoriamente con su encargo social investigativo, pese a debilidades detectadas.
- Escuchar directamente cómo repercuten en el mundo laboral sus procesos educativos del posgrado.
- Convertir sus resultados en medida dentro de su gestión interna y al instrumento aplicado en herramienta interna institucional para identificar debilidades y fortalezas, introducir planes de mejoras concretos y monitorizar desde una perspectiva no explorada y a gran escala en el territorio, el desempeño y experiencia profesional de egresados en opinión de sus empleadores directos a fin de satisfacer con calidad las demandas y reclamos sociales.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Martínez Álvarez C. Pertinencia de la Formación de Egresados de la Maestría del CIIDIR OAXACA: Centro Interdisciplinario de Investigación para el Desarrollo Integral Regional, Unidad Oaxaca (CIIDIR OAXACA) [Internet]. 2012. [citado 02 Feb 2017]. Disponible en : <http://redalyc.uaemex.mx/redalyc/pdf/643/6432636.pdf>
2. ISO/DIS 9001 Sistemas de gestión de la calidad – Requisitos Internacionales. Organization for Standardization. Switzerland; 2015
3. Pizá Gutiérrez RI. Glez Román M. Vizcarra Esquer L. (Comps). Valoración de Indicadores del Desempeño Académico 2013. (Ed electrónica). C. Obregón, Sonora, México: Instituto Tecnológico de Sonora. 2014 [citado 14 Feb 2017]. Disponible en: <http://www.itson.mx>
4. Guía para formular Programa Integral de Fortalecimiento Institucional 2012-2013. Guía PIFI 2012-2013 Anexo III. Formato Seguimiento de Egresados y

- Empleadores. Universidad Veracruzana, México [citado 23 Feb 2017]. 2013
Disponible en: <http://guíaPIFI2012-2013anexosIII.pdf>
5. Tarazona D. Contrato psicológico y expectativas laborales del empleador y del empleado. Curso: Gerentes sobre salud, siniestros y desarrollo. Univ Nacional del Comahue., Argentina: Centro de Tesis, Documentos, Publicaciones y Recursos Educativos [citado 04 Feb 2017]. Disponible en: <http://www.monografias.com/trabajos28/contrato-psicologico/contrato-psicologico.shtml>
 6. Daberkow Hernández F del C, Sánchez Espinosa A, Flor Fernández B, Ruíz Montalvo ME. Tenorio Gómez M. Castro Onorio M. Opinión de empleadores en las instituciones de salud sobre desempeño laboral de egresados de la licenciatura en Enfermería de una universidad pública. Revista Médica Electrónica de PortalesMédicos.com [Internet].2013 [citado 14 Feb 2017]; (3), 2. Disponible en: <http://www.revista-portalesmedicos.com/revista-medica/empleadores-laboral-licenciatura-enfermeria>
 7. Damián J, Montes E, Arellano J. Los estudios de opinión de empleadores. Estrategia para elevar la calidad de la educación superior no universitaria. REICE [Internet]. 2010 [citado 15 Ene 2017]; 8(3). Disponible en: <https://repositorio.uam.es/handle/10486/661313>
 8. Fernández Pérez JA, Alarcón Pérez LM, Fernández Barajas DA. Maestros en Educación Superior. Perspectiva de egresados y empleadores. En: Ponencia presentada en XI Congreso Nacional de Investigación Educativa /16. Sujetos de la Educación. México: Facultad Filosofía y Letras, Benemérita Universidad Autónoma de Puebla; 2013 [citado 04 Feb 2017]
Disponible en:
<http://www.colmee.mx/public/conferences/1/presentaciones/PonenciasCOLMEE205.pdf>
 9. Fuente Mella H de la, Marzo Navarro M, Reyes Riquelme MJ. Análisis de la satisfacción universitaria en la Facultad Ingeniería, Univ de Talca. Ingeniare. [Internet]. 2010 [citado 15 Ene 2017];18(3). Disponible en: http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-33052010000300009

10. Arriaga Piñeiro E, Torre Fernández-Trujillo J de la, Alberdi Castell RM, Artigas Lelong B, Moreno Peralta J, García Mena JM. La participación en la gestión como elemento de satisfacción de los profesionales: Un Análisis de la Experiencia Andaluza. *Enfermería Global* [Internet]. 2003 [citado 02 Feb 2017]. Disponible en: <https://digitum.um.es/xmlui/bitstream/10201/23949/1/627-2897-2-PB.pdf>
11. Green Arrechavala IL, Vargas Porras AE, González, Santamaría R, Ruiz Carrión R, Fruto O, Escobar V, et al. Estudio de Seguimiento de Egresados Programas de Posgrado Regionales Centroamericanos. Consejo Sup Universitario Centroamericano, (CSUCA) [Internet]. 2011 [citado 14 Feb 2017]; Abril. Disponible en: http://www.csuca.org/attachments/121_MEMORIA%20ESTUDIO%20SEGUIMIENTO%20DE%20EGRESADOS.pdf
12. Díaz Suárez R. Satisfacción. *Rev. Comunicación Oral* [Internet]. 2012 [citado 04 Feb 2017]; 26 (1). Disponible en: <http://www.revcomunicaciónoral2012>
13. Saravia M. La calidad y los “clientes” de la Enseñanza Superior Portuguesa. *Horizontes Educativos* [Internet]. 2008 [citado 04 Feb 2017]; 13(2). Disponible en: <http://redalyc.uaemex.mx/src/inicio/ArtPdfRed.jsp?iCve=97912401003>
14. Junta de Acreditación Nacional (JAN) SEA-PA. Sistema de Evaluación y Acreditación del Posgrado Académico (Maestrías y Especialidades). República de Cuba: Ministerio de Educación Superior, 2012
15. Ministerio de Justicia. Reglamento de Educación de Posgrado. Resolución no. 132/2004. Cap. 3. Formas Organizativas de Educación de Posgrado: De las Maestrías. *Gaceta Oficial, República de Cuba No. 9, Extraordinaria*. La Habana, 2004. pp. 52. [citado 20 Feb 2017] Disponible en: <http://www.gacetaoficial.cu/>
16. Programas Maestrías Amplio Acceso. República de Cuba/MINSAP/UCM-H; 2004
17. Asorey G. La calidad del servicio y el profesional de la salud. *Rev Gerencia Salud* [Internet]. 2003 [citado 20 Feb 2017]; 2(4). Disponible en: <http://www.gerenciasalud.com/200304.htm>

18. Otero J, Otero JI. ¿Qué es calidad en salud? Rev Gerencia Salud [Internet]. 2002 [citado 12 Feb 2017]; 1(2). Disponible: <http://www.gerenciasalud.com/200211.htm>
19. Pérez Machín M, González Capdevilla O, Rodríguez Rivas M, Zayas González M. Contribución de la disciplina Farmacología al desarrollo de habilidades investigativas en estudiantes de Medicina. EDUMECENTRO [Internet]. 2011 [citado 23 Feb 2017]; 3(2). Disponible en: <http://www.revedumecentro.sld.cu/index.php/edumc/issue/view/17/showToc>
20. Díaz Velis Martínez E, Ramos Ramírez R, Orizondo Crespo C, Sosa Morales D, Cobas Vilches ME. Maestría en Educación Médica y su respuesta ante los reclamos del postgrado. EDUMECENTRO [Internet]. 2009 [citado 23 Feb 2017]; 1(1). Disponible en: <http://www.revedumecentro.sld.cu/index.php/edumc/issue/view/11/showToc>
21. Informe del Grupo Ministerial creado para estudio y análisis integrado de propuestas de medidas que brinden solución a requerimientos para el desarrollo y consolidación de la investigación en el SNS y su materialización en el Área de Salud. La Habana: Dirección Nacional de Ciencia y Técnica. MINSAP, 2007.
22. Perdomo Victoria I, Martínez Calvo S. Estrategia metodológica para evaluar competencias profesionales en especialistas de Higiene y Epidemiología. Rev Cub. Salud Pública [Internet]. 2010 [citado 22 Feb 2017]; 36(2). Disponible en: <http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S0864-34662010000200007&script=sciarttext&tlng=en>
23. Arteaga García A, Álvarez Blanco AS, Cabrera Cruz N, Toledo Fdez AM. La integración docente, asistencial e investigativa en la Atención Primaria de Salud. Rev. Cubana Med Gen Integr [Internet]. 2010 [citado 06 Feb 2017]; 26 (2). Disponible en: <http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S0864-2125201000020005&script=sciarttext&tlng=en>
24. Guerra Bretaña RM, Meizozo Valdés M del C. Gestión de la Calidad. Conceptos, modelos y herramientas. Habana: Editorial UH; 2012, pp. 73-104
25. Val-Pardo I de, Corella JM. Dirección y gestión hospitalaria de vanguardia. México: Ediciones Díaz de Santos. Prólogo; 2005.

26. Utarini A. Schmidt-Ehry G. Hill P. Hospital Management Training: New ways to improve services in Indonesia. Universidad Gadjah Mada. [Internet] 2009 [cited 2017 Feb 02]; 15(3):[about 1 p.]. Available from: <http://espace.library.uq.edu.au/view/UQ:379571>
27. Pinder, C. Work motivation in organizational behavior (2nd edition). New York: Psychology Press; 2010
28. 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. Cub. Salud Pública [Internet]. 2008 [citado 28 Feb 2017]; 34(4). Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S0864-34662008000400013&script=sci_arttext
29. Simón Lluvia JD, Arellano Mont J. Calidad profesional del técnico superior universitario en administración. Una visión de graduados y de empleadores. Rev. Actualidades Investigativas en Educación [internet]. 2015 [citado 14 Feb 2017]; 9(2): Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=44713058007>

Recibido: 01/04/2017

Aprobado: 22/05/2017

Zoila del Socorro López Díaz. Máster en Educación Médica y Atención de Urgencias en Estomatología, Especialista II Grado en Cirugía Máxilo Facial. Profesor e Investigador Auxiliar, Facultad de Ciencias Médicas “Manuel Fajardo”, Departamento de Posgrado e Investigaciones, Calle Zapata y C, La Habana, Cuba, CP 10400, zlopez@infomed.sld.cu