

**Procedimiento para la evaluación de impacto de Maestría en Dirección, Universidad de
Sancti Spíritus “José Martí Pérez”**

**Procedure for the evaluation the impact of the Master's Degree in Direction, University of
Sancti Spíritus "José Martí Pérez"**

Omar Pérez García¹

Adilén Carpio Camacho²

Madany Idalmis Rodríguez Luis³

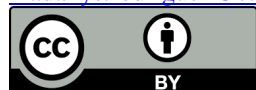
Resumen

El artículo aborda la problemática de la evaluación de la calidad de programas de postgrado, dada su incidencia en la identificación de su nivel académico y mejoramiento continuo del proceso formativo de profesionales. Sin embargo, es ineludible hacer que resulte un proceso más efectivo. El Sistema de Evaluación y Acreditación de Maestrías ha incentivado la exigencia de analizar los resultados obtenidos por los estudiantes, su contribución al desarrollo profesional individual y desempeño laboral, así como su impacto para satisfacer expectativas de la sociedad. Consecuentemente, el objetivo del presente artículo es socializar un procedimiento para la evaluación de impacto de la Maestría en Dirección de la Universidad de Sancti Spíritus “José Martí Pérez”. El trabajo desarrollado permitió constatar alta satisfacción de estudiantes y egresados, significativa visibilidad de la producción científica del claustro y los estudiantes (5.75

¹Licenciado en Filosofía. Máster en Dirección. Grupo de Calidad de la Universidad de Sancti Spíritus “José Martí Pérez”. Cuba. E-mail: omarp@uniss.edu.cu ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-1680-6933>

² Licenciada en Psicología. Doctora en Ciencias Psicológicas, Máster en Dirección; Máster en Psicopedagogía. Centro de Estudios de Técnicas Avanzadas de Dirección. Facultad de Ciencias Técnicas y Económicas de la Universidad de Sancti Spíritus “José Martí Pérez”. Cuba. E-mail: adilencarpio@gmail.com ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-8089-3333>

³ Ingeniera en Control Automático. Departamento de Contabilidad, Costo y Auditoría. Facultad de Ciencias Técnicas y Económicas de la Universidad de Sancti Spíritus “José Martí Pérez”. E-mail: madanys.rodriguez@carnicoss.alinet.cu ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-7604-4737>



publicaciones por profesor- tutor; el 65.2% de estas en los grupos I y II.); el 100% de los estudiantes logra visibilidad científica mediante su participación en eventos y publicaciones en revistas científicas. La presentación de ponencias en eventos científicos nacionales e internacionales alcanza un promedio de 16.5 por profesor- tutor. El claustro logra un promedio de 4.6 premios por resultados académicos, investigativos y reconocimientos sociales relevantes. En las entidades analizadas predomina un adecuado clima organizacional; se perciben beneficios económicos y se destaca la promoción de directivos a cargos superiores a niveles: municipal, provincial y nacional. El procedimiento implementado es pertinente y se convierte en útil herramienta para la determinación del impacto en futuras ediciones.

Palabras clave: educación de postgrado, calidad, medición del impacto, mejora continua

Abstract

The article addresses the problem of evaluating the quality of postgraduate programs, given its impact on the identification of their academic level and continuous improvement of the training process of professionals. However, it is unavoidable to make it a more effective process. The Master's Evaluation and Accreditation System has encouraged the requirement to analyze the results obtained by students, their contribution to individual professional development and job performance, as well as their impact to meet society's expectations. Consequently, the objective of this article is to socialize a procedure for the evaluation of the impact of the Master's Degree in Management of the University of Sancti Spíritus "José Martí Pérez". The work developed allowed us to verify high satisfaction of students and graduates, significant visibility of the scientific production of the faculty and students (5.75 publications per professor-tutor; 65.2% of

these in groups I and II.); 100% of the students achieve scientific visibility through their participation in events and publications in scientific journals. The presentation of papers in national and international scientific events reaches an average of 16.5 per teacher-tutor. The faculty achieves an average of 4.6 awards for relevant academic, research and social recognition results. In the entities analyzed, an adequate organizational climate predominates; Economic benefits are perceived and the promotion of managers to higher positions at levels: municipal, provincial and national stands out. The implemented procedure is pertinent and becomes a useful tool for determining the impact in future editions.

Keywords: postgraduate education, quality, impact measurement, continuous improvement, procedure

Introducción

Es ampliamente reconocido que la educación es un derecho humano, un importante motor del desarrollo y uno de los instrumentos más eficaces para reducir la pobreza, mejorar la salud y lograr la igualdad de género, la paz y la estabilidad. Además de generar rendimientos elevados y constantes en términos de ingreso, constituye el factor más importante para garantizar la igualdad y la inclusión (Banco Mundial, 2022; Chaveco, 2022).

Específicamente, la educación de postgrado se considera como un recurso para el mejoramiento sostenido de los indicadores de desarrollo social de un país. Los estudios de postgrado son determinantes de primer orden sobre la producción científica y tecnológica y consecuentemente con la calidad de vida o riqueza de los países (Aguirre et al., 2019). Asimismo,

los logros científico técnicos de las universidades “deben ser los beneficios sociales de la sociedad en general y de su entorno más inmediato en particular” (Alum, 2023, p. 3).

En Cuba la educación posgraduada, que tiene como propósito contribuir de manera sistemática a la elevación de la productividad, eficiencia y calidad del trabajo, se desarrolla en dos vertientes fundamentales: la superación continua de los egresados y la formación académica de postgrado, que contempla como formas organizativas la Especialidad, la Maestría y el Doctorado (República de Cuba. Ministerio de Educación Superior, 1996)

Consecuentemente, las Instituciones de Educación Superior (IES) deben realizar acciones previsoras que permitan atender los numerosos desafíos que la sociedad les exige en el campo de la formación inicial y posgraduada. Por tal razón las universidades han visto, en los últimos tiempos, la evaluación como un proceso necesario para mejorar sus programas académicos de postgrado. El Sistema de Evaluación y Acreditación de Maestrías de la República de Cuba ha promovido la necesidad de tener en cuenta el impacto de estos programas como vía para satisfacer las expectativas de la sociedad (MES, 2019)

Los programas de Maestría son una herramienta importante para el desarrollo académico y profesional de los estudiantes, así como para el avance de la investigación en diversas áreas del conocimiento. Sin embargo, es fundamental evaluar su impacto para conocer su efectividad y realizar mejoras en su implementación. Este tipo de evaluación implica analizar los resultados obtenidos por los estudiantes, su contribución al desarrollo académico y laboral, así como su impacto en la sociedad. Para ello, se utilizan métodos como las encuestas a estudiantes y egresados, las entrevistas y encuestas a empleadores y la revisión de documentos institucionales.

En resumen, la evaluación del impacto de programas de Maestría es un proceso esencial para garantizar su calidad y relevancia en el mundo académico y laboral. Es necesario seguir trabajando en mejorar la calidad de la evaluación y en adaptar los programas a las demandas del mercado y de la sociedad en general. De esta manera, se podrá asegurar que los programas de Maestría sigan siendo una herramienta efectiva para el desarrollo académico y profesional de los estudiantes y para el avance de la investigación en diversas áreas del conocimiento.

Teniendo en cuenta estas consideraciones, el objetivo de artículo consiste en socializar un procedimiento para la evaluación de impacto de la Maestría en Dirección de la Universidad de Sancti Spíritus “José Martí Pérez” y algunos resultados de su implementación.

Desarrollo

La evaluación de la calidad de los programas de postgrado es una necesidad para identificar el nivel académico de estos y poder tomar decisiones para la mejora continua de la formación de los profesionales de cuarto nivel (Patiño y Alcántara, 2020). Sin embargo, la discusión alrededor de la evaluación de la calidad de programas ha pasado a planos superiores; ya no gira alrededor de si resulta necesaria y conveniente realizarla, sino, ante todo, se relacionan con la búsqueda de cómo resulta más efectiva (Alemañy et al, 2021, p.1).

Mestre et al. (2016) refiere que:

la evaluación de impacto es un proceso evaluativo orientado a medir los resultados de las intervenciones, en cantidad, calidad y extensión según las reglas preestablecidas. La medida de los resultados permite comparar el grado de realización alcanzado con el grado de realización deseado; compara, de esta forma, la planeación con el resultado de la

ejecución. El impacto de un programa formativo puede ser clasificado en función de su objeto: impacto en el conocimiento, impacto económico e impacto social. (p. 87)

Autores como Nieto et al. (2022) plantean que:

la evaluación del impacto de la capacitación es un proceso que posibilita el conocimiento de los efectos de un programa formativo en relación con las metas propuestas (eficacia) y los recursos asignados (eficiencia). Tiene como objetivo determinar si un programa produjo los efectos deseados en las personas e instituciones y si esos efectos son atribuibles a su intervención (p. 352)

Para cumplimentar este propósito existen modelos como el de Kirkpatrick, (2000), citado por Mestre et al. (2016) y Vargas (2019) que establece la existencia de cuatro niveles, como se refleja a continuación:

- Nivel 1: Satisfacción: Mide percepción sobre formación impartida. Se obtiene información de estudiantes, durante y al finalizar las acciones de capacitación, tales como: criterios sobre las actividades del programa, los métodos empleados, los recursos, la comprensión, la aplicabilidad.

- Nivel 2: Aprendizaje: Mide el alcance de los objetivos, evalúa el aprendizaje en el campo de lo cognitivo en cada curso, si los estudiantes han adquirido las competencias planificadas.

- Nivel 3: Desempeño en el Puesto: Mide niveles de aplicación de lo aprendido en el puesto de trabajo, lo que está vinculado al deseo de cambiar y saber hacer del individuo, el clima laboral y el sistema de estimulación. ¿Están los participantes utilizando en su trabajo las

competencias desarrolladas? Se analiza el empleo de lo aprendido en el puesto y su impacto en el entorno inmediato.

- Nivel 4: Impacto: Mide cuál es el impacto económico operacional de las acciones de capacitación en el proceso de producción o servicios (por ejemplo: reducción de costos, fluctuación y ausentismo del personal, disminución de quejas, incremento de la productividad, mejora de la calidad). También los efectos en el desempeño profesional de los egresados (gama más amplia de conocimientos, mayor sensación de competencia y un sentido de conciencia; un repertorio más grande de habilidades).

Asimismo, autores como López et al. (2017), Fleitas y Hernández, (2019), García et al. (2021), reconocen la existencia de principios y premisas para la medición del impacto de la capacitación, los cuales son asumidos para el proceso de medición y/o evaluación del impacto de la Maestría en Dirección de la Universidad de Sancti Spíritus “José Martí Pérez”, que ostenta la categoría de “Programa Académico de Excelencia” desde el 31 de mayo de 2018: Folio 21, Número 479, del libro de la Junta de Acreditación Nacional).

Dentro de los principios se considera que la evaluación se debe realizar de forma individual. El impacto de la capacitación se produce en el directivo y en su organización; asimismo contribuye a la mejora del proceso de capacitación, permite la retroalimentación del desempeño del evaluado debido a la capacitación recibida, de lo cual se toman decisiones para la mejora continua; se debe realizar de forma sistemática. El tiempo de evaluación debe estar claramente establecido, y mediante un trabajo coordinado entre evaluados y evaluadores; además, posee carácter integrador. Está integrada a las etapas de la gestión del proceso de

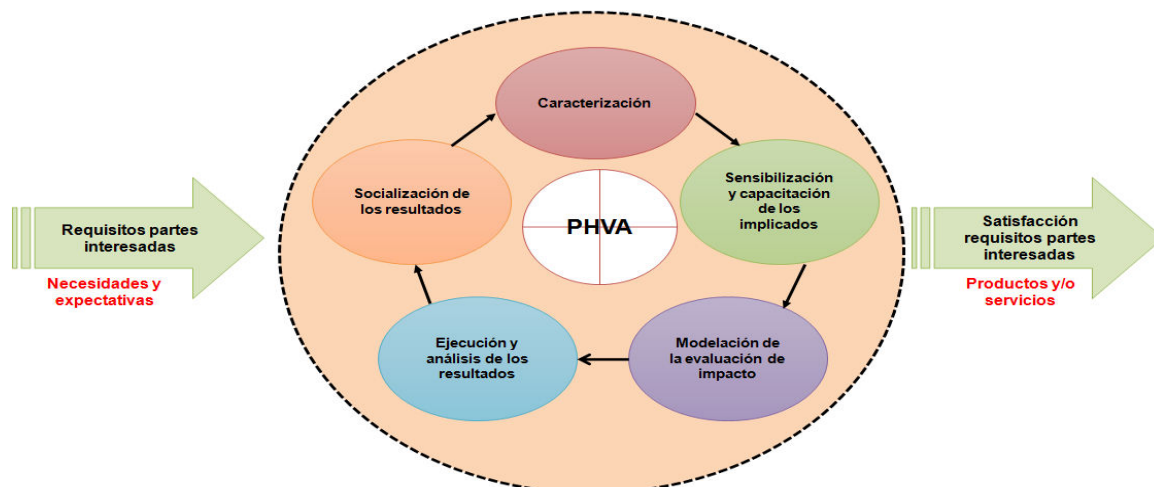
capacitación. Se planifica, ejecuta y mejora la evaluación y a la vez se evalúa la planificación, la ejecución y la mejora.

Las premisas están relacionadas con que debe existir compromiso de veracidad con la información brindada (evaluador y evaluado brindaran de manera precisa y consciente la información para la correcta evaluación del impacto de la capacitación); el diseño de la capacitación debe estar en correspondencia con las metas establecidas y las necesidades identificadas; deberá existir apoyo de la dirección de entidades participantes como estructura responsable de la evaluación; se debe mostrar preparación del evaluador y los evaluados para realizar el complejo proceso de evaluación, así como sensibilidad por los cuadros para contribuir a la identificación de los cambios provocados por la capacitación.

Para la medición y evaluación del impacto de la Maestría en Dirección de la Universidad de Sancti Spíritus “José Martí Pérez” (UNISS) se propone seguir el siguiente procedimiento (Ruiz y Sánchez, 2022, p.11), que se presenta en la figura 1.

Figura 1

Procedimiento para la medición y evaluación del impacto del programa de Maestría en Dirección de la UNISS.



Fuente: Elaboración propia a partir de Ruiz y Sánchez, (2022).

Con el presente estudio se pretende evaluar el impacto de la ejecución del programa de la Maestría en Dirección de la UNISS, lo cual implica valorar el cumplimiento de los objetivos previstos en el diseño del programa, a partir del análisis cuantitativo y cualitativo y de la ponderación de los éxitos logrados y las deficiencias detectadas, así como la constatación de las transformaciones que se producen en los estudiantes / egresados; los aportes y resultados para las instituciones de los participantes, la propia UNISS y la sociedad espiritana, como principal cliente o parte interesada en el desarrollo de dicho programa.

En el estudio participan las siguientes partes:

- El comité académico del programa de maestría, que tiene entre sus funciones: monitorear lo concerniente a la pertinencia e impacto; gestionar la calidad del proceso de evaluación, que incluye la autoevaluación del programa al concluir cada edición, al término del tiempo declarado en el programa aprobado. Además, este órgano de dirección deberá diseñar los instrumentos de evaluación, capacitar a los facilitadores que aplicarán dichos instrumentos,

procesar los resultados de la evaluación y tomar decisiones para garantizar la mejora continua del programa, así como proponer y/o hacer modificaciones al programa de acuerdo con lo establecido en la base legal reglamentaria existente;

- Estudiantes, profesores y tutores;
- Entidades empleadoras de los estudiantes;
- Directivos de la Facultad de Ciencias Técnicas y Económicas de la UNISS;
- Consejo científico de la Facultad de Ciencias Técnicas y Económicas de la UNISS.

A continuación, se explicará metodológicamente el procedimiento, que comienza con la etapa de *“Caracterización del programa”*. Esta actividad es responsabilidad del Comité Académico, que estudiará toda la documentación relacionada con el programa (según lo establecido en el Reglamento de posgrado y las normativas vigentes) y determina la información necesaria para la caracterización del proceso de la edición del programa, según indicadores previamente definidos y que guían el proceso evaluativo.

Al respecto se debe señalar que los indicadores son herramientas útiles para la planeación y la gestión en general, y tienen como objetivos generales: generar información útil para mejorar el proceso de toma de decisiones, el proceso de diseño, así como la implementación y evaluación de un plan, programa; monitorear el cumplimiento de acuerdos y compromisos; cuantificar los cambios en una situación que se considera problemática; efectuar seguimiento a los diferentes planes, programas y proyectos para tomar los correctivos oportunos y mejorar la eficiencia y eficacia del proceso en general.

A los efectos de este proceso de caracterización se propone tener en cuenta los siguientes aspectos:

- nombre del programa, según el documento de aprobación emitido por resolución ministerial;

- área del conocimiento;

- objetivos sociales declarados en el programa (necesidades sociales relevantes, actuales y perspectivas;

- coordinador académico;

- facultad a la que se subordina;

- modalidad;

- ediciones concluidas y en ejecución del programa. (fecha de inicio y cierre);

- carreras de pregrado, programas de superación profesional, programas de postgrado académico en el área del conocimiento del programa;

- cantidad de cursos obligatorios y opcionales, promedio por profesores;

- créditos totales; matrícula inicial y final;

- grupos y líneas y de investigación con papel protagónico en el área de conocimiento del programa (principales resultados de investigación en los últimos 5 años);

- instituciones nacionales y extranjeras con colaboración en el área de conocimiento del programa;

- total de profesores y tutores, sin repetición, por cada edición del programa;

- estudiantes que concluyeron periodo académico;

- estudiantes titulados.

Los autores del presente trabajo reconocen que, cualquiera sea la actividad a evaluar, se debe propiciar una preparación previa a los agentes participantes con el propósito de profundizar y aclarar conceptos, criterios de evaluación, indicadores que se van a evaluar, tipo y características de la información, contextualización y condiciones del ambiente en que se conserva la información que se va a supervisar, otros aspectos que se consideren.

A partir de ello corresponde su turno a la etapa 2, denominada: Sensibilización y capacitación de los implicados, en la que el Comité Académico deberá realizar reuniones de trabajo con todas las personas relacionadas, directa o indirectamente, con la medición y evaluación del impacto del programa de maestría: profesores y tutores, estudiantes/egresados, empleadores, directivos de la institución y del territorio (autoridades del gobierno y el PCC).

El propósito de estas sesiones de trabajo será planificar y establecer un cronograma de trabajo, así como para lograr el compromiso de cooperación de los distintos agentes participantes, teniendo en cuenta los aspectos siguientes: entrevista con los participantes; asignación de responsabilidades en el proceso de evaluación; aseguramiento de recursos materiales y humanos, así como la selección y capacitación de los facilitadores del proceso de evaluación.

En la etapa 3: Modelación de la evaluación de impacto, se realizará la operacionalización de la evaluación, donde se precisan los aspectos a considerar y se contextualizan las expectativas y las metas de este proceso. Además, se procede a la identificación de los resultados esperados y la elaboración o selección de los instrumentos o técnicas a aplicar: encuestas y entrevistas a

estudiantes / egresados, empleadores, directivos de entidades empleadoras y de la IES, subordinados de los egresados, entre otras.

La operacionalización de la evaluación implica definir los impactos deseados. A los efectos del procedimiento, los autores consideran oportuno tener en cuenta los niveles mencionados anteriormente: (1) satisfacción y (2) aprendizaje, los cuales están relacionados con los impactos en el nivel individual, es decir, desde la perspectiva del estudiante y su precepción sobre la formación recibida, el nivel en que se alcanzan los objetivos vinculados a la apropiación y/o desarrollo de competencias necesarias para la actividad de dirección.

Si el personal está satisfecho con el curso, aprende mucho y demuestra un elevado desempeño laboral entonces hay un alto impacto a nivel individual. Además, se toma en consideración los niveles (3) desempeño en el puesto, y (4) impacto que están directamente relacionados con el impacto en el plano organizacional, es decir, con la valoración de los niveles de aplicación de lo aprendido en el puesto de trabajo y la medición del impacto económico operacional de las acciones de capacitación en el proceso productivo de bienes y servicios, así como sus efectos en el desempeño profesional de los egresados. Si se corrobora lo anterior, entonces el impacto es alto.

Consecuentemente, para la presente edición se determinan los siguientes impactos: En la dimensión individual (es la repercusión que tiene la capacitación recibida, mediante cambios favorables en el nivel de satisfacción, competencias de los individuos y su desempeño en el puesto de trabajo, evaluándose en alto, medio o sin impacto):

PROCEDIMIENTO PARA LA EVALUACIÓN DE IMPACTO

- Satisfacción del personal, se espera hasta un 95% de concordancia entre las expectativas que cada persona genera y las compensaciones que el curso le provee;
- Aprendizaje, se considera un aprendizaje positivo si el 80% de los matriculados o más adquieren conocimientos, técnicas y actitudes mediante la experiencia, la reflexión, el estudio o la instrucción, así como el resultado deseado tras la realización de cada curso del programa académico.

Mientras que en la dimensión organizacional (es la repercusión que tiene la capacitación recibida, mediante cambios favorables en el nivel de satisfacción, competencias de los individuos y su desempeño en el puesto de trabajo, evaluándose en alto, medio o sin impacto):

- Desempeño en el puesto de trabajo, se aspira que las actividades que realiza el directivo para cumplir con los objetivos establecidos se perfeccionen, sobre todo las enfocadas a: cumplimiento de los objetivos de trabajo (incremento de la productividad, elevación de la calidad de productos y servicios, disminución de costos, fortalecimiento disciplina tecnológica, incremento de niveles de satisfacción de clientes internos y externos, mejoras en la organización de los procesos estratégicos, operativos y de poyo), responsabilidad, preocupación por sus subordinados, superación, intercambio con todos los trabajadores de la empresa, entre otros.

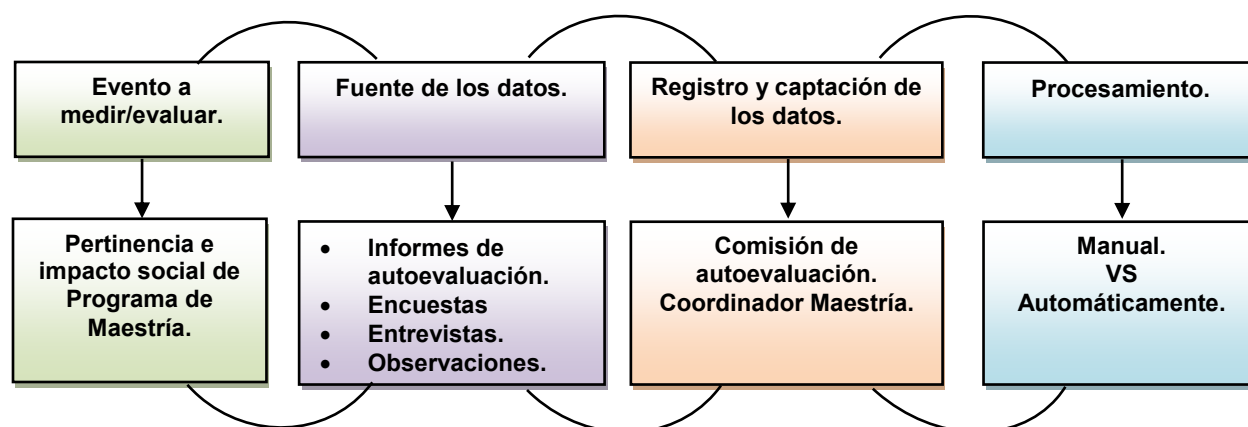
La etapa 4 está asociada a la Ejecución y análisis de los resultados. Durante la misma se realizarán tareas, tales como: distribución y aplicación de los instrumentos diseñados para la recopilación de información; determinación de la metodología para procesar la información; creación de mecanismos de recepción y entrega de la información (implica el análisis e interpretación de los datos como resultado de toda la información acumulada y la elaboración del

informe preliminar para la socialización de resultados); procesamiento de datos; elaboración del informe final; preparación de la socialización de los resultados

Específicamente, la tarea relacionada con el procesamiento de los datos es muy importante, ya que la misma presupone la determinación de indicadores y el método de análisis a emplear. Además, deberá seguir la secuencia que se muestra en la figura 2.

Figura 2

Modelo lógico para realizar el procesamiento de datos/información.



Fuente: Elaboración propia.

La etapa 5 consiste en la Socialización de los resultados. Su finalidad es hacer la presentación de los resultados ante el Comité Académico, colectivo de profesores y tutores, estudiantes, egresados, directivos de la UNISS y entidades empleadoras, autoridades del gobierno y el PCC, los que son sometidos a juicio de todos los implicados. Se estudian las principales dificultades en el proceso de evaluación para darle solución y se elaboran las recomendaciones para la toma de decisiones en el desarrollo de los planes de medidas, que

posibiliten las correcciones necesarias en la planificación, organización y desarrollo de nuevas ediciones del programa de maestría.

Una vez aplicados los instrumentos diseñados se constatan los resultados siguientes:

Dimensión individual

- 98% de satisfacción con la formación recibida.
- 100% de los estudiantes defienden en el plazo legal previsto y se gradúan satisfactoriamente.
- La orientación y tutoría de las evaluaciones finales se asumió en un 90,4% por doctores del claustro.
- El 100 % de calificaciones obtenidas por los estudiantes fue de excelente y bien.
- Las habilidades predominantes son las habilidades técnicas y las conceptuales. El trabajo en equipos (colaboración) fue la habilidad creada en el mayor porcentaje (90%). Posteriormente se desarrollaron las habilidades en la solución de conflictos (85%) y el uso de técnicas de dirección (85%). Las competencias mejor trabajadas fueron: identificación de brechas organizativas (100%), evaluación adecuada de riesgos (95%), comunicación (90%), gestión de información (90%); establecimiento de prioridades (90%) pensamiento crítico (90%), asunción de responsabilidad y actuación con prudencia (85%); construcción de relaciones de confianza (80%); creatividad (80%), construcción de relaciones de confianza (79%), sentir y aprender de la crisis (75%)
- Alta visibilidad de la producción científica: 5.75 publicaciones por profesor- tutor en revistas científicas de los grupos I, II, III, IV. El 65.2% de estas en los grupos I y II. Catorce

profesores del claustro logran publicaciones de libros y monografías, tanto de libros impresos como digitales y relacionados con editoriales extranjeras.

- La presentación de ponencias en eventos científicos nacionales, internacionales en Cuba e internacionales en el extranjero alcanza un promedio de 16.55 eventos por profesor-tutor.

- El claustro logra un promedio de 4.6 premios por resultados académicos e investigativos, reconocimientos sociales relevantes (premios y distinciones). Se destacan los premios provinciales de la Academia de Ciencias y los otorgados por rectores de las Instituciones de Educación Superior.

- El 100% de los estudiantes logran visibilidad científica a través de su participación en eventos científicos como: IX Conferencia Nacional de Gestión Empresarial y Administración Pública, VII Convención Científica Internacional “Desarrollo Sostenible e innovación” y Conferencia Científica Internacional de la UNISS “Yayabociencia 2019”. Sus publicaciones se alcanzan en revistas como: Márgenes, Pedagogía y Sociedad, EF Deportes, Infociencia y Folletos Gerenciales.

Dimensión organizacional

- En las entidades analizadas predomina un clima organizacional caracterizado por la planificación, la delegación, el control, exigencia y mayor responsabilidad. Se ha incrementado el aprovechamiento de la jornada laboral y la calidad en el cumplimiento de las funciones directivas; así como, el respeto a las normas éticas de los cuadros.

- Se percibieron beneficios económicos a partir del análisis de indicadores económicos-financieros en períodos comparativos entre el inicio de la edición y el momento actual. (Anexos A, B y C)

- Se destaca la promoción de directivos a cargos superiores a niveles municipales, provinciales y nacionales, así como el incremento de la gestión por proyectos en los maestrantes.

Conclusiones

El procedimiento propuesto posee un enfoque de proceso con la finalidad de evaluar la pertinencia e impacto del programa mediante el conocimiento de: niveles de satisfacción con la formación recibida; evaluación del aprendizaje en el campo de lo cognitivo de cada curso, fundamentalmente de las competencias necesarias para la actividad de dirección; nivel de aplicación de las mismas en el ambiente de trabajo de los egresados; medición del impacto económico operacional de las acciones de capacitación en el proceso de producción o servicios y los efectos en el desempeño profesional de los egresados.

Los instrumentos o herramientas que se proponen para la captación y procesamiento de la información relacionada con el programa presuponen el necesario involucramiento de todos los agentes participantes en el proceso de autoevaluación del programa de maestría, en aras de su mejoramiento continuo.

Referencias

Aguirre, J., Castrillón, F. y Arango-Alzate, B. (2019). Tendencias emergentes de los postgrados en el Mundo. Revista Espacios, 40(31), 1-13. <https://www.revistaespacios.com/a19v40n31/a19v40n31p09.pdf>

- Alemañy Pérez, E.J, Cunill López, M.E, Herrera Maso, J.R., y Bernaza Rodríguez, G.J. (2021). Gestión de calidad en programas de maestría. *Educación Médica Superior*, 35(4), 1-17.
- Alum Dopico, N.E. (2023). Los estudios de posgrado para el desarrollo social del país. ¿Qué ha sucedido en Cuba?. *Mendive*, 21(2), 1-7.
<https://mendive.upr.edu.cu/index.php/MendiveUPR/article/view/3415>
- Banco Mundial (11 de octubre de 2022). Educación. Panorama general: contexto.
<https://www.bancomundial.org/es/topic/education/overview>
- Chaveco Asin, K. (2022). Transversalización del Objetivo de Desarrollo Sostenible 5 en la docencia de posgrado, Universidad de Oriente. *Revista Santiago*, 75, 257-269.
<https://santiago.uo.edu.cu/index.php/stgo/article/view/5800/5025>
- Fleitas Triana, M.S., y Hernández Medina, L.A. (2019). La medición del impacto en las capacitaciones: una herramienta eficaz dentro de la empresa. *Revista Electrónica Cooperación- Universidad- Sociedad*, 4(2), 24-32.
<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7149185.pdf>
- García González, M., García Rodríguez, A., Ortiz Cárdenas, T. (2021). Análisis desde la evaluación de impacto en la capacitación a directivos. *Avances*, 23(3), 1-14.
<https://www.redalyc.org/journal/6378/637869395002/html/>
- López Boudet, R., Reyes Vidal, Y., y Molina Álvarez, A.T. (2017). Evaluación del impacto de la capacitación en directivos de instalaciones turísticas. *Ciencia, Docencia y Tecnología*, 28(54), 130-149. <https://www.redalyc.org/journal/145/14551170005/html/>

MES (2019): Resolución Ministerial No. 11/2019. Subsistema de Evaluación y Acreditación de Maestrías de la República de Cuba (SEA-M). La Habana

Mestre Gómez, U., Quiroz Fernández, L.S., y Zambrano Acosta, J.M (2016). Criterios para la evaluación del impacto académico de programas de maestría en la modalidad semipresencial. *Didasc@lia: Didáctica y Educación*. 7(5), 85-96.
<https://revistas.ult.edu.cu/index.php/didascalía/article/view/538/537>

Nieto, O.M., Suárez Pérez, Y., González Blanco, I., Grimón Cebreiro, M.Y. (2022). Evaluación del impacto de la maestría en Farmacología del Instituto de Farmacia y Alimentos. *RCES*, 41(2), 351-367.

Patiño, J., y Alcántara, A. (2020). Una década evaluando la calidad del posgrado en México (2008-2018). *Interacao*, 45(3), 653-669.

República de Cuba. Ministerio de Educación Superior. (1996). Reglamento de la Educación de Posgrado de la República de Cuba. La Habana: MES.

Ruiz González, M.A & Sánchez Vignau B.S. (2022). Contribuciones e impactos de la Maestría en Gestión de Información para el desarrollo infotecnológico de organizaciones en Cuba. Bibliotecas. *Anales de Investigación*; 18(2), 1-15.
<http://revistas.bnjm.cu/index.php/BAI/article/view/464>

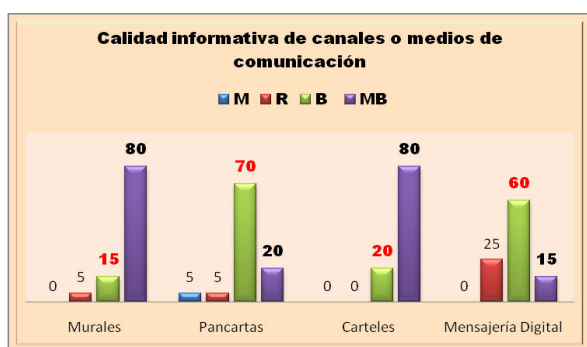
Vargas Fernández, T. (abril-junio 2019). Sistema de evaluación de impactos de la Maestría en Dirección. *Mendive*, 17(2), 264-275.
<https://mendive.upr.edu.cu/index.php/MendiveUPR/article/view/1542/html>

Anexo A

Muestra de resultados alcanzados en algunas investigaciones: Incidencia de la estrategia de comunicación interna en el mejoramiento de la comunicación organizacional en la UEB SEPSA Sancti Spíritus.

Figura 3

Calidad informativa de los canales y medios de comunicación utilizados.



Fuente: elaboración propia.

Figura 4

Evaluación del proceso de comunicación interna.



Fuente: elaboración propia.

Figura 5

Valoración de la efectividad de la comunicación interna.



Fuente: elaboración propia.

Figura 6

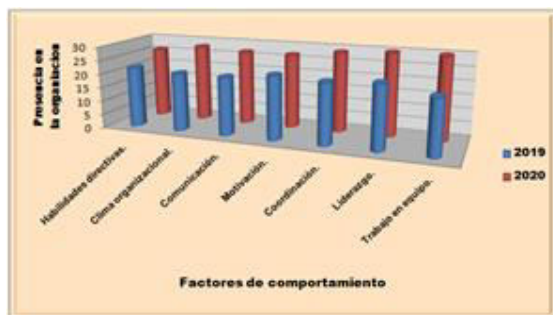
Calidad de los mensajes internos.



Fuente: elaboración propia.

Figura 7

Comportamiento de factores internos de la UEB SEPSA Sancti Spíritus durante los años 2019 y 2020.



Fuente: elaboración propia.

Omar Pérez García, Adilén Carpio Camacho, Madany Idalmis Rodríguez Luis

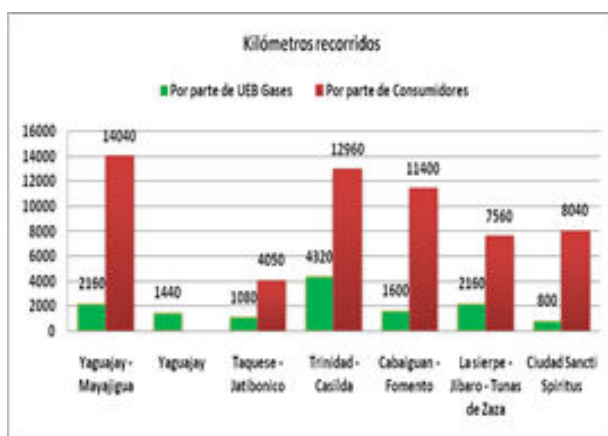
Volumen 14, Número 5, Año 2023. Edición especial. <http://revistas.ult.edu.cu/index.php/didascalía>

Anexo B

Muestra de resultados alcanzados en algunas investigaciones: Impacto del rediseño organizativo sobre la eficiencia económica en la UEB GASES Sancti Spíritus.

Figura 8

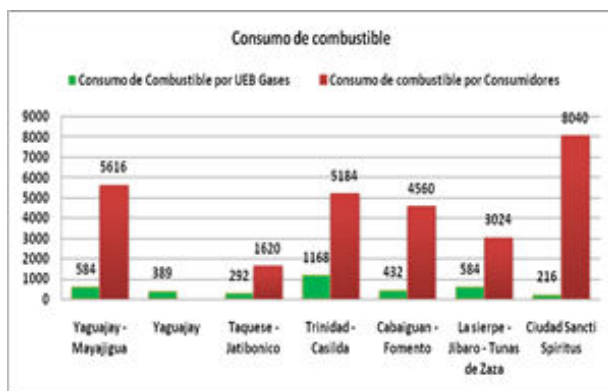
Kilómetros recorridos por transporte de la UEB Gases Sancti Spíritus y transporte de los clientes o consumidores.



Fuente: elaboración propia.

Figura 9

Consumo de combustible por la UEB Gases Sancti Spíritus y los clientes o consumidores.



Fuente: elaboración propia.

Anexo C

Muestra de resultados alcanzados en algunas investigaciones: Mejoras del proceso de gestión de servicios de las TI en la UEB Aplicaciones de Redes Sancti Spíritus.

Figura 10

Cantidad de servicios cubiertos por los SLA



Fuente: elaboración propia.

Figura 11

Cantidad de servicios SLA que cumplen con los niveles de servicio acordados.



Fuente: elaboración propia.

Figura 12

Cantidad de servicios SLA revisados regularmente.



Fuente: elaboración propia.

Figura 13

Cantidad de ediciones desplegadas en el área de producción de TI.



Fuente: elaboración propia.

Figura 14

Porcentaje de propuestas implementadas.



Fuente: elaboración propia.

Figura 15

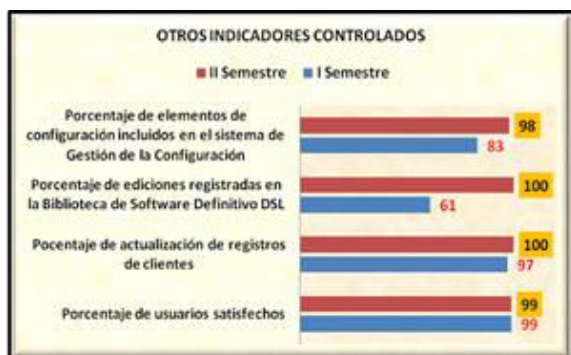
Cantidad de ediciones revertidas por ediciones: mayores y menores.



Fuente: elaboración propia.

Figura 16

Otros indicadores controlados.



Fuente: elaboración propia.