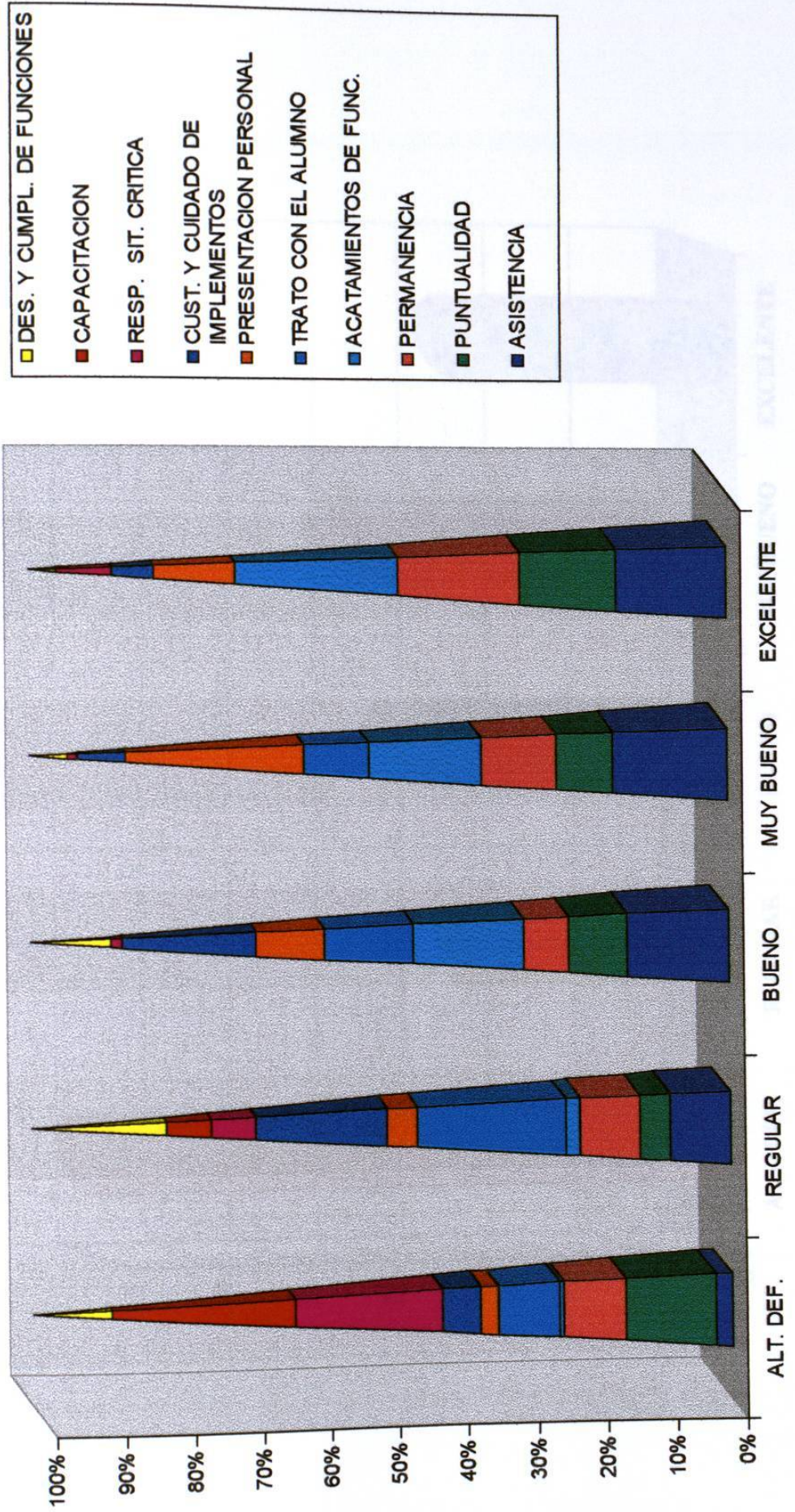
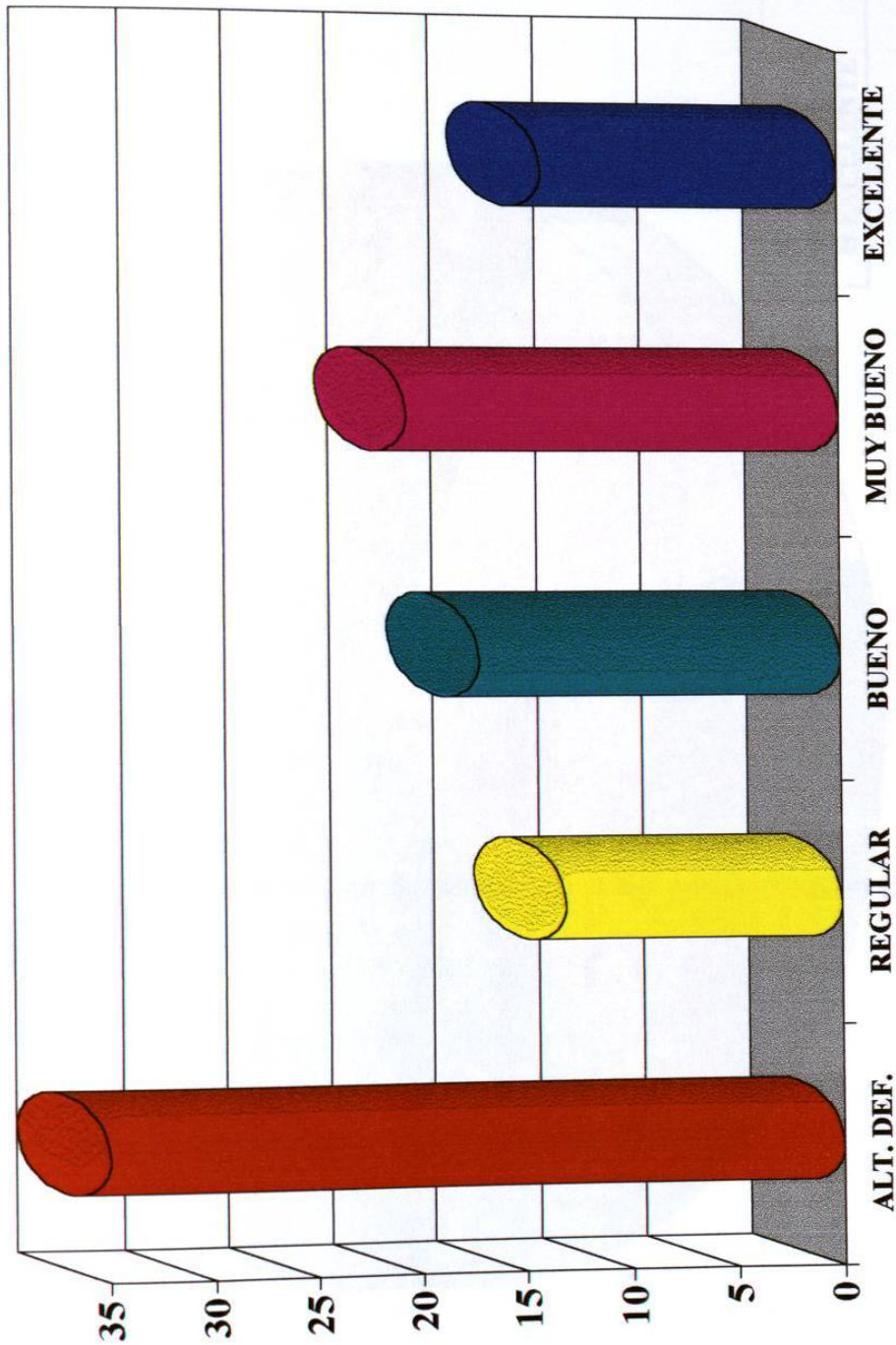


GRAFICA 2.1 EVALUACION DE LOS MAESTROS AL TRABAJO DESEMPEÑADO POR EL ASISTENTE DENTAL DE LA FACULTAD DE ODONTOLOGIA DE LA U.A.N.L.



GRAFICA 2.2 EVALUACIÓN DE LOS MAESTROS AL TRABAJO DESEMPEÑADO POR EL ASISTENTE DENTAL DE LA FACULTAD DE ODONTOLOGÍA DE LA U.A.N.L.



**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN
FACULTAD DE ODONTOLOGÍA**

EVALUACIÓN DE LA CALIDAD EN EL SERVICIO DE ATENCIÓN A LAS LABORES DE APOYO AL ESTUDIANTE QUE BRINDA EL PERSONAL ASIGNADO A LAS DIFERENTES CLÍNICAS.

Conteste en una escala del 1 al 10 las siguientes preguntas, acerca del desempeño que tiene el personal asignado en las funciones de apoyo del área clínica que le corresponda.

La escala que Usted asigne tendrá el siguiente significado.

- I. Del 0 al 5, se considerará altamente deficiente el desempeño
- II. Del 6 al 7, será regular.
- III. El 8 se considerará como buen empleado
- IV. El 9 muy buen empleado
- V. Y el 10 es la excelencia en las funciones asignadas.

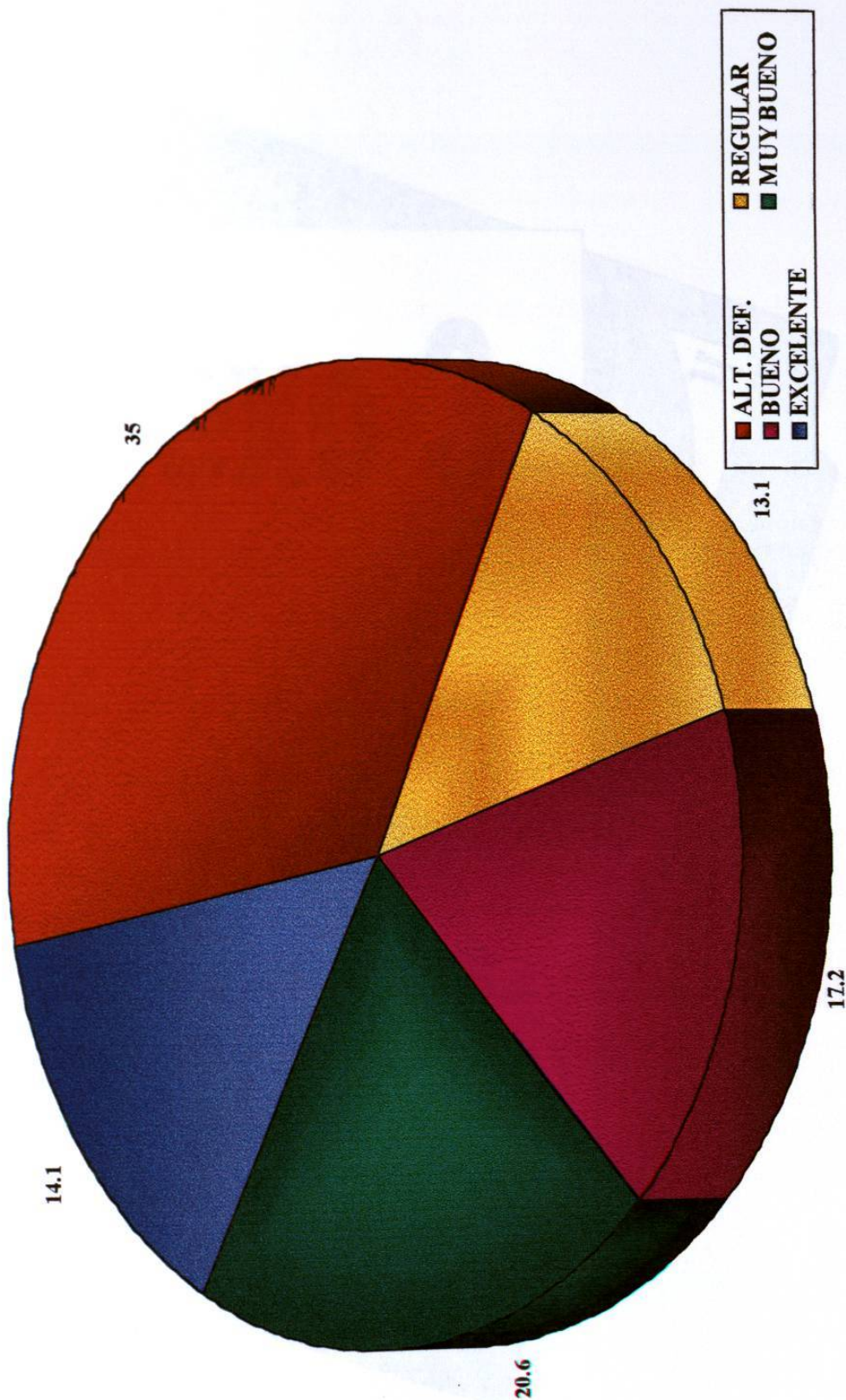
A. Marque la respuesta que defina mejor las características del personal.

- 1. Como calificaría la puntualidad para iniciar las actividades de la clínica _____
- 2. El tiempo que labora, realmente permanece en su área de trabajo _____
- 3. La instrucción que te proporciona sobre el reglamento de la clínica _____
- 4. El trato que te brinda para facilitarte el trabajo con tu paciente _____
- 5. La disposición para enseñarte el manejo del equipo dental _____
- 6. La presentación personal corresponde a las funciones asignadas _____
- 7. El cuidado y limpieza de los implementos de trabajo, la considera _____
- 8. Esta dispuesto a colaborar en situaciones críticas, prolongando su estancia _____

CLÍNICA: _____

Le agradecemos su colaboración, el objetivo es lograr que la función académica en la Facultad de Odontología de la Universidad Autónoma de Nuevo León, sea de CALIDAD TOTAL.

GRAFICA 2.3 EVALUACIÓN DE LOS MAESTROS AL TRABAJO DESEMPEÑADO POR EL ASISTENTE DENTAL DE LA FACULTAD DE ODONTOLOGÍA DE LA U.A.N.L.



Anexo 3



**EVALUACIÓN DE CALIDAD EN EL SERVICIO DE ATENCIÓN A LA LABOR
DE APOYO AL ESTUDIANTE QUE BRINDA EL PERSONAL ASIGNADO A LAS
DIFERENTES CLÍNICAS DE LA FACULTAD DE ODONTOLOGÍA DE LA UANL.
MARZO DE 1999**

| CLINICA | CONSIDERACION | | ALTAMENTE DEFICIENTE | | REGULAR | | BUENO | | MUY BUENO | | Excelente | | TOTAL | |
|-----------------------|---------------|-------------|----------------------|-------------|------------|-------------|------------|-------------|------------|-------------|-------------|------------|-------|---|
| | No. | % | No. | % | No. | % | No. | % | No. | % | No. | % | No. | % |
| PREGRADO: | | | | | | | | | | | | | | |
| Endodoncia | 40 | 50.0 | 20 | 25.0 | 2 | 2.5 | 8 | 10.0 | 10 | 12.5 | 80 | 100 | | |
| Operatoria II y III | 33 | 41.2 | 9 | 11.3 | 12 | 15.0 | 4 | 5.0 | 22 | 28.0 | 80 | 100 | | |
| Rayos X | 29 | 36.3 | 8 | 10.0 | 10 | 12.5 | 13 | 16.3 | 20 | 25.0 | 80 | 100 | | |
| Integral | 55 | 68.8 | 11 | 13.8 | 11 | 13.8 | 3 | 3.4 | 0 | 0.0 | 80 | 100 | | |
| Admisión y DX. | 10 | 12.5 | 12 | 15.0 | 12 | 15.0 | 26 | 32.5 | 20 | 25.0 | 80 | 100 | | |
| Preventiva | 61 | 76.3 | 7 | 8.8 | 7 | 8.8 | 5 | 6.3 | 0 | 0.0 | 80 | 100 | | |
| Periodoncia | 21 | 26.3 | 11 | 13.8 | 13 | 16.3 | 19 | 23.8 | 16 | 20.0 | 80 | 100 | | |
| Infantil y Ortodoncia | 28 | 35.0 | 12 | 15.0 | 14 | 17.5 | 10 | 12.5 | 16 | 20.0 | 80 | 100 | | |
| Coronas y Puentes | 19 | 23.8 | 9 | 11.3 | 29 | 36.3 | 12 | 15.0 | 11 | 13.8 | 80 | 100 | | |
| Cirugia | 33 | 41.2 | 9 | 11.3 | 18 | 22.5 | 12 | 15.0 | 8 | 10.0 | 80 | 100 | | |
| Exodoncia | 42 | 53.0 | 11 | 13.8 | 17 | 21.3 | 8 | 10.0 | 2 | 2.5 | 80 | 100 | | |
| Prótesis total | 22 | 28.0 | 6 | 7.5 | 19 | 23.8 | 21 | 26.3 | 12 | 15.0 | 80 | 100 | | |
| Operatoria IV | 50 | 62.5 | 15 | 18.8 | 5 | 6.3 | 4 | 5.0 | 6 | 7.5 | 80 | 100 | | |
| POSGRADO: | | | | | | | | | | | | | | |
| Periodoncia | 31 | 38.8 | 21 | 26.3 | 12 | 15.0 | 2 | 2.5 | 14 | 17.5 | 80 | 100 | | |
| Restauradora | 30 | 37.6 | 15 | 18.8 | 6 | 7.5 | 17 | 21.3 | 12 | 15.0 | 80 | 100 | | |
| Endodoncia | 30 | 37.6 | 13 | 16.3 | 22 | 28.0 | 4 | 5.0 | 11 | 13.8 | 80 | 100 | | |
| Infantil | 36 | 45.0 | 13 | 16.3 | 21 | 26.3 | 3 | 3.4 | 7 | 8.8 | 80 | 100 | | |
| Ortodoncia | 10 | 12.5 | 37 | 46.3 | 13 | 16.3 | 18 | 22.5 | 2 | 2.5 | 80 | 100 | | |
| TOTAL | 580 | 40.3 | 239 | 16.6 | 243 | 16.9 | 189 | 13.1 | 189 | 13.1 | 1440 | 100 | | |

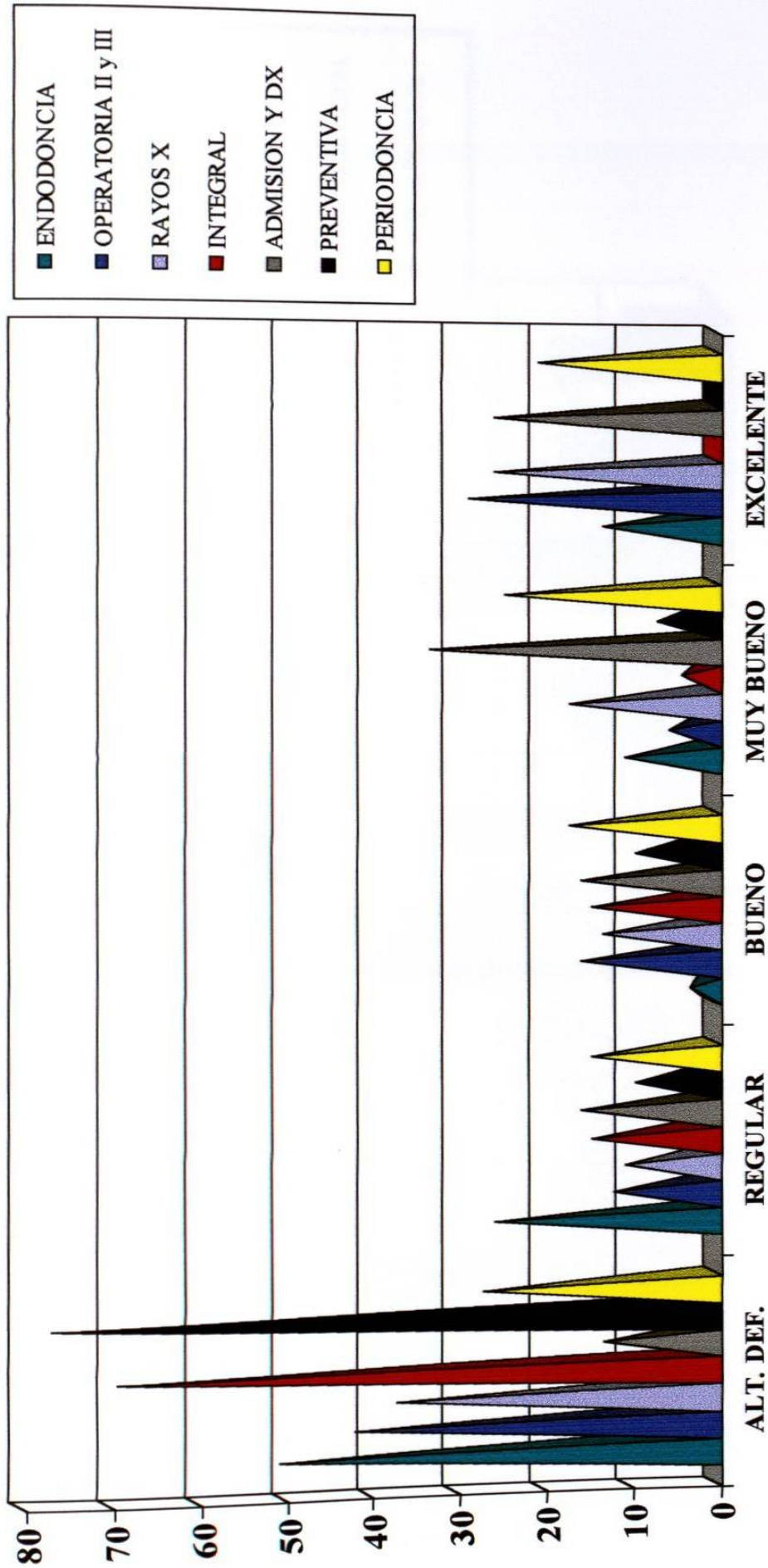
GRAFICA 3.1 EVALUACION DE LA CALIDAD EN EL SERVICIO DE ATENCION A LA LABOR DE APOYO AL ESTUDIANTE QUE BRINDA EL PERSONAL ASIGNADO A LAS DIFERENTES CLINICAS DE LA FACULTAD DE ODONTOLOGIA

PREGRADO

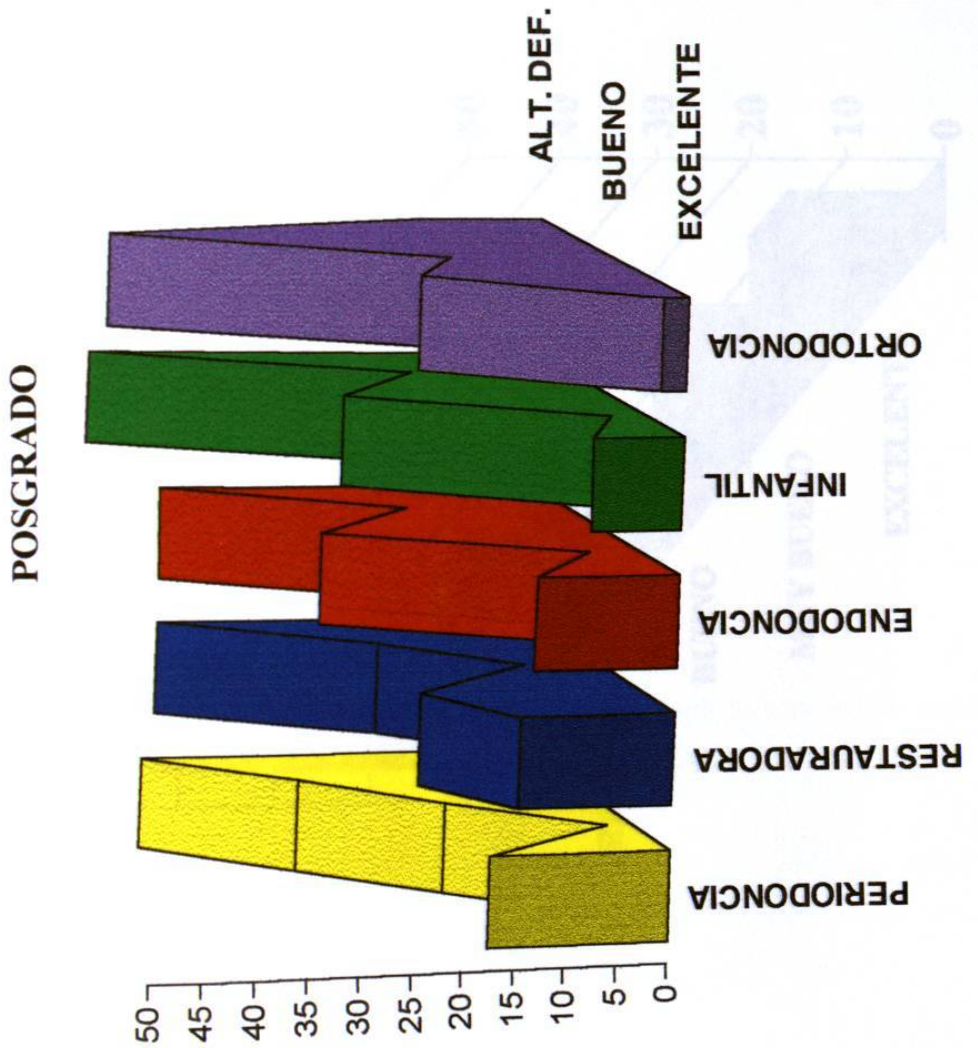


**GRAFICA 3.2 EVALUACION DE LA CALIDAD EN EL SERVICIO DE ATENCIÓN A LA
LABOR DE APOYO AL ESTUDIANTE QUE BRINDA EL PERSONAL ASIGNADO A LAS
DIFERENTES CLÍNICAS DE LA FACULTAD DE ODONTOLOGÍA**

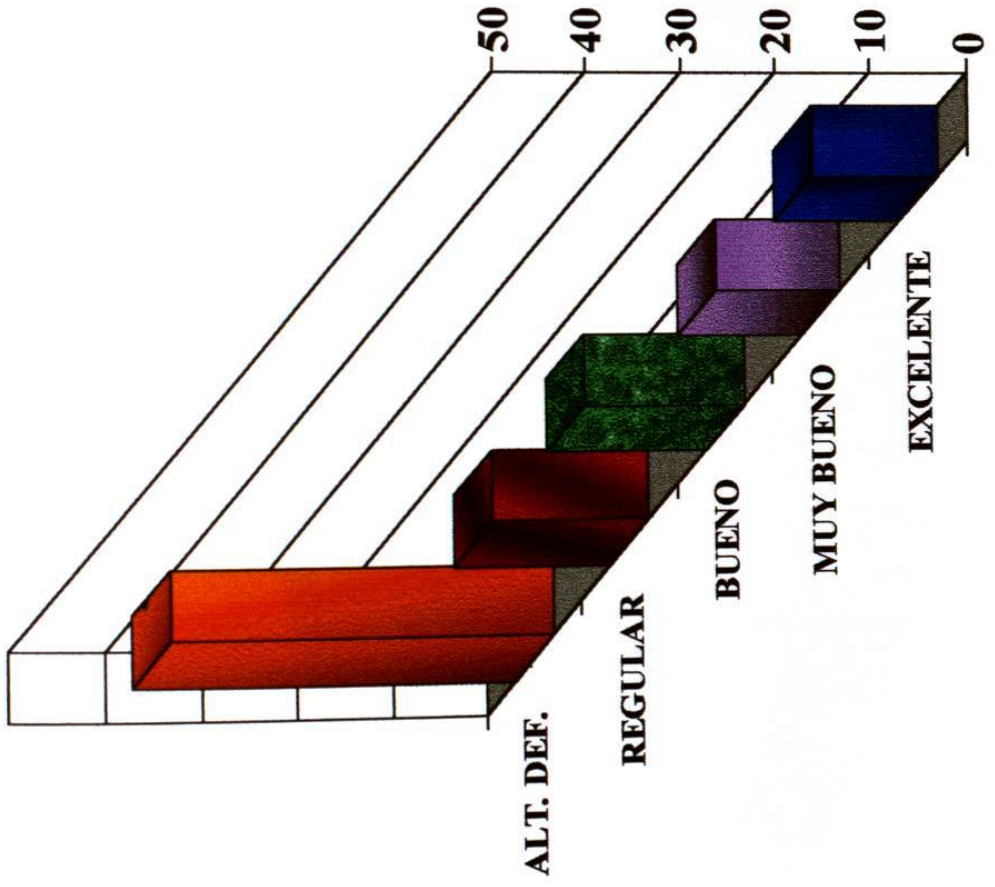
PREGRADO



GRAFICA 3.4 EVALUACION DE LA CALIDAD EN EL SERVICIO DE ATENCIÓN A LA LABOR DE APOYO AL ESTUDIANTE QUE BRINDA EL PERSONAL ASIGNADO A LAS DIFERENTES CLÍNICAS DE LA FACULTAD DE ODONTOLOGÍA



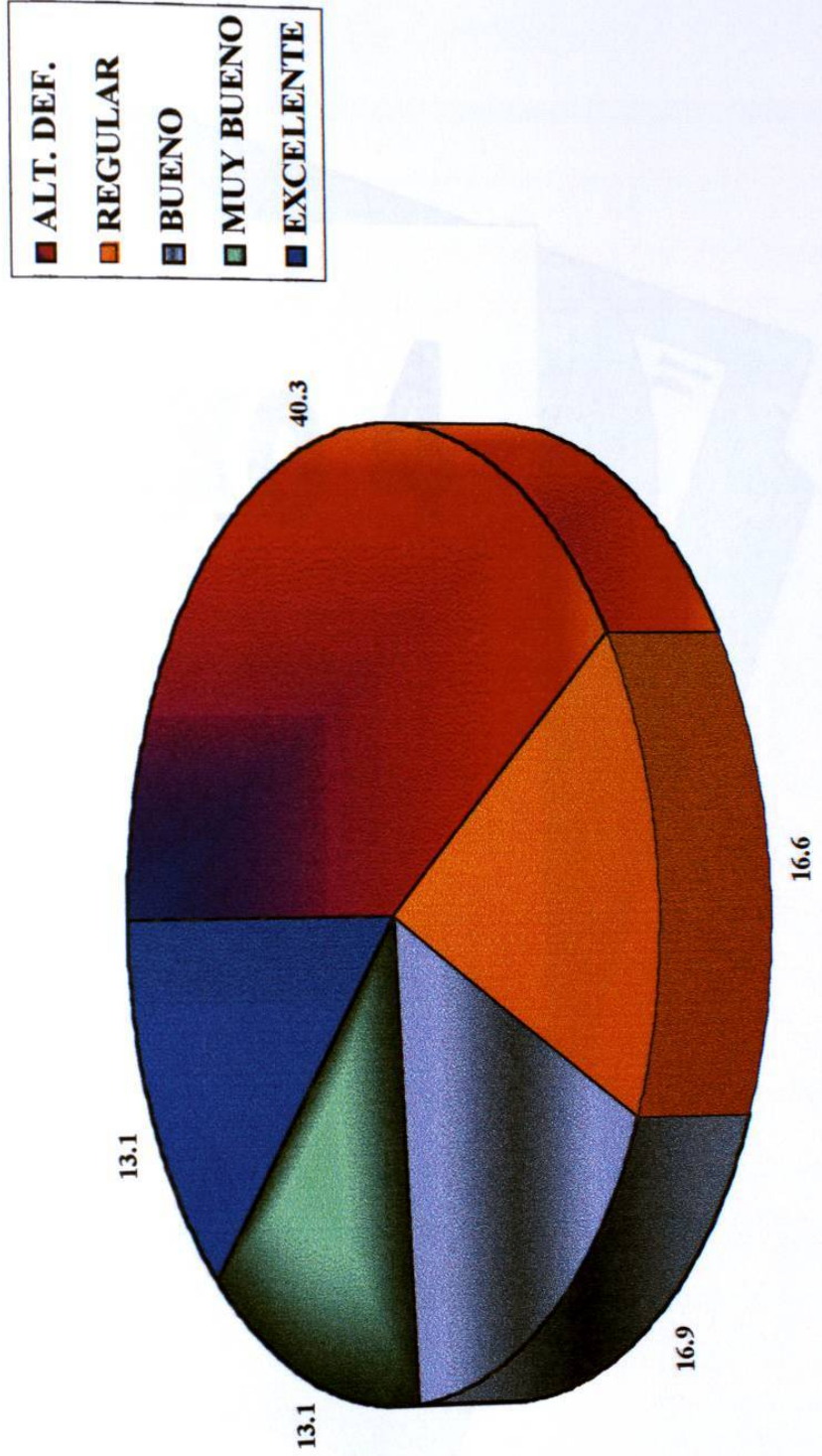
GRAFICA 3.5 EVALUACIÓN TOTAL DE LA CALIDAD DE SERVICIO DEL PERSONAL CLÍNICO DE LA FACULTAD DE ODONTOLOGÍA



Cuestionario para asistentes de clínica

| | SI | A VECES | NO |
|--|----|---------|----|
| 01. Mis esfuerzos son reconocidos por mi superior cuando contribuyo más allá de las expectativas normales. | | | |
| 02. En mi grupo de trabajo todos parecen cooperar para hacer el trabajo. | | | |
| 03. Los miembros de mi grupo de trabajo se tienen confianza unos a otros. | | | |
| 04. Los jefes inmediatos escuchan y consideran de inmediato las ideas de los empleados sobre como mejorar su trabajo. | | | |
| 05. Tengo el tiempo suficiente para hacer un trabajo de calidad. | | | |
| 06. La moral de mi grupo de trabajo es buena. | | | |
| 06. Cumpló con las obligaciones que establece el contrato Colectivo de trabajo de la Universidad Autónoma de Nuevo León. | | | |
| 08. Lo que suceda a esta Facultad es importante para mí. | | | |
| 09. Enseño a los alumnos sobre el reglamento de la clínica y los instruyo sobre el funcionamiento y manejo del equipo dental a mi cargo. | | | |
| 10. Me siento personalmente responsable por la calidad del trabajo que realizo. | | | |

GRAFICA 3.6 EVALUACIÓN TOTAL DE LA CALIDAD DE SERVICIO DEL PERSONAL CLÍNICO DE LA FACULTAD DE ODONTOLOGÍA



Anexo 4

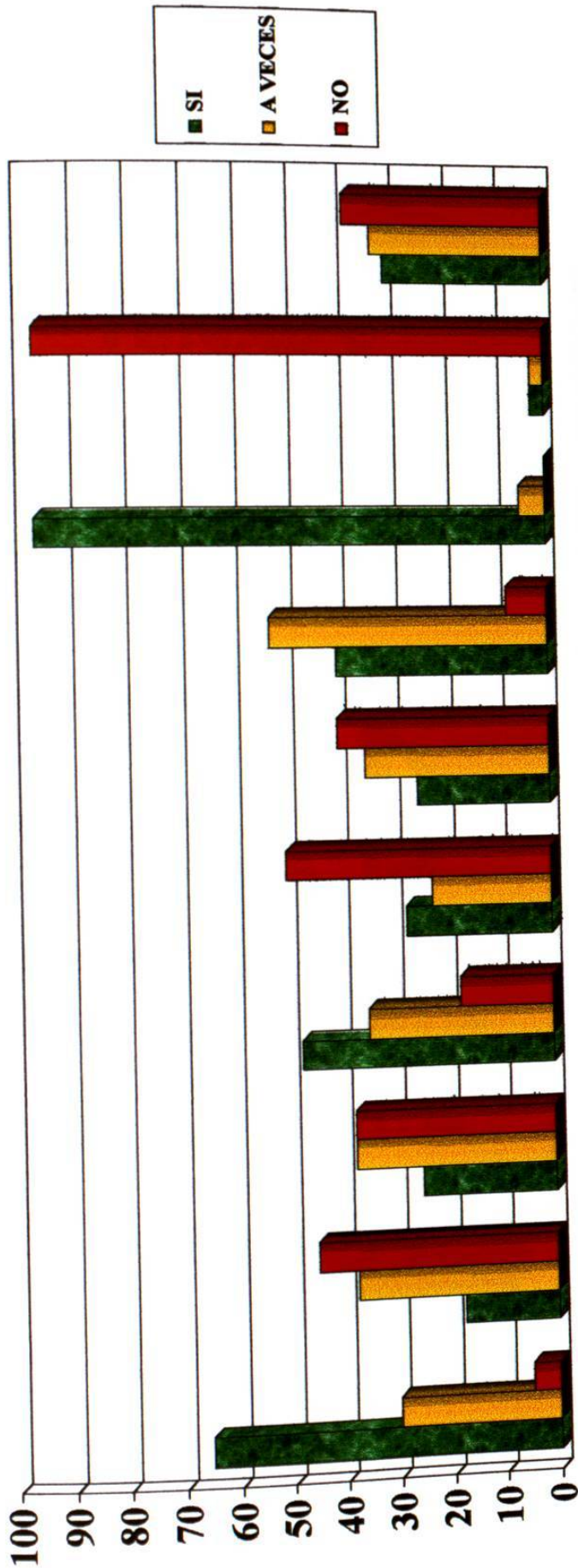


Encuesta
gráfica

**AUTOEVALUACION DEL TRABAJO DESEMPEÑADO POR EL ASISTENTE DENTAL
DE LA FACULTAD DE ODONTOLOGÍA DE LA U.A.N.L.
MARZO DE 1999**

| PREGUNTA | RANGO | | SI | | A VECES | | NO | | TOTAL | |
|---|------------|-------------|------------|-------------|------------|-------------|------------|------------|-------|---|
| | No. | % | No. | % | No. | % | No. | % | No. | % |
| 1. Mis esfuerzos son reconocidos por mi superior cuando contribuyo mas allá de las expectativas normales. | 26 | 65.0 | 12 | 30.0 | 2 | 5.0 | 40 | 100 | | |
| 2. En mi grupo de trabajo todos parecen cooperar para hacer el trabajo. | 7 | 17.5 | 15 | 37.5 | 18 | 45.0 | 40 | 100 | | |
| 3. Los miembros de mi equipo de trabajo se tienen confianza unos a otros. | 10 | 25.0 | 15 | 37.5 | 15 | 37.5 | 40 | 100 | | |
| 4. Los jefes inmediatos escuchan y consideran de inmediato las ideas de los empleados sobre como mejorar su trabajo. | 19 | 47.5 | 14 | 35.0 | 7 | 17.5 | 40 | 100 | | |
| 5. Tengo el tiempo suficiente para hacer un trabajo de calidad. | 11 | 27.5 | 9 | 22.5 | 20 | 50.0 | 40 | 100 | | |
| 6. La moral de mi grupo de trabajo es buena. | 10 | 25.0 | 14 | 35.0 | 16 | 40.0 | 40 | 100 | | |
| 7. Cumpló con las obligaciones que establece el contrato colectivo de trabajo de la Universidad Autónoma de Nuevo León. | 16 | 40.0 | 21 | 52.5 | 3 | 7.5 | 40 | 100 | | |
| 8. Lo que suceda a esta Facultad es importante para mi. | 38 | 95.0 | 2 | 5.0 | 0 | 0.0 | 40 | 100 | | |
| 9. Enseño a los alumnos sobre el reglamento de la clínica y los instruyo sobre el manejo y funcionamiento del equipo dental a mi cargo. | 1 | 2.5 | 1 | 2.5 | 38 | 95.0 | 40 | 100 | | |
| 10. Me siento personalmente responsable por la calidad del trabajo que realizo. | 12 | 30.0 | 13 | 32.5 | 15 | 37.5 | 40 | 100 | | |
| TOTAL | 150 | 37.5 | 116 | 29.0 | 134 | 33.5 | 400 | 100 | | |

GRAFICA 4.1 AUTOEVALUACIÓN DEL ASISTENTE DENTAL DE LA FACULTAD DE ODONTOLOGÍA DE LA U.A.N.L.



1. Mis esfuerzos son reconocidos por mi superior cuando contribuyo mas allá de las expectativas normales
2. En mi grupo de trabajo todos parecen cooperar para hacer el trabajo
3. Los miembros de mi equipo de trabajo se tienen confianza unos a otros.
4. Los jefes inmediatos escuchan y consideran de inmediato las ideas de los empleados sobre como mejorar su trabajo
5. Tengo el tiempo suficiente para hacer un trabajo de calidad
6. La moral de mi grupo de trabajo es buena
7. Cumplio con las obligaciones que establece el contrato colectivo de trabajo de la Universidad Autónoma de Nuevo León
8. Lo que sucede a esta Facultad es importante para mi
9. Enseño a los alumnos sobre el reglamento de la clínica y los instruyo sobre el manejo y funcionamiento del equipo dental a mi cargo
10. Me siento personalmente responsable para la calidad del trabajo que realizo.

Anexo 5

Serie

Recursos Humanos: Un Factor Crítico de la Reforma Sectorial en Salud

Reunión Regional - San José, Costa Rica
3-5 Diciembre, 1997

8


Desarrollo de Recursos Humanos

H P

División de Desarrollo de Sistemas y Servicios de Salud

Organización Panamericana de la Salud

Organización Mundial de la Salud



Política Educativa
Intersectorial



PLANTEAMIENTOS DERIVADOS DE LA REUNIÓN REGIONAL DE LA DIVISIÓN DE DESARROLLO DE SISTEMAS Y SERVICIOS PARA LA SALUD DE LA OPS Y LA OMS, CELEBRADA EN SAN JOSÉ COSTA RICA DEL TRES AL CINCO DE SEPTIEMBRE DE 1997

Las reformas sectoriales de salud representan un gran desafío para las universidades y su función de formación profesional, en la medida que le exigen la producción de profesionales generalistas dotados de nuevas competencias. La Universidad deberá, en este contexto, fortalecer su participación mediante el diseño de modelos de intervención acordes con las nuevas realidades y los procesos de integración subregional y globalización, la ampliación de la extensión universitaria y la actualización de sus conocimientos y la investigación aplicada.

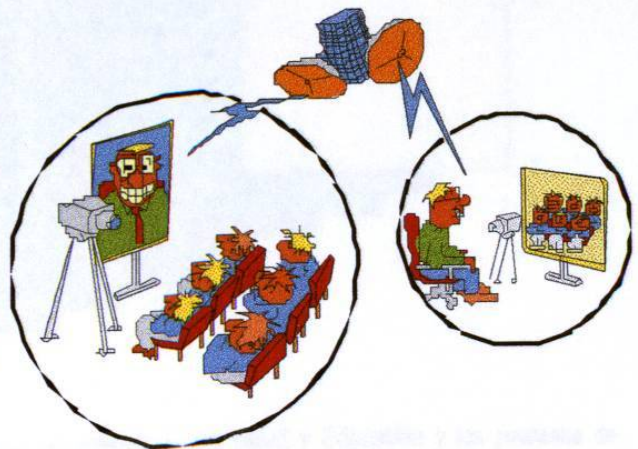
En el pregrado, además de nuevos contenidos y de cambios en las estrategias metodológicas (aprendizaje centrado en el estudiante, resolución de problemas y medicina basada en evidencias) y en los lugares de aprendizaje; será necesario privilegiar estrategias interdisciplinarias y metacognitivas para el autoaprendizaje como mecanismo de asegurar su nivel de competencia profesional en el futuro. El desafío en el postgrado es

revertir la tendencia a la sobre-especialización ampliando la capacidad resolutoria del generalista, categoría que deberá incluir al médico y pediatra generales y al medico de familia.

Es una responsabilidad de la Universidad asegurar la actualización del profesional. Ello implica el desarrollo efectivo de la educación continua y permanente en estrecha articulación con los ministerios de salud, los servicios, los colegios profesionales y las asociaciones científicas. Esta nueva responsabilidad universitaria consolidará la integración con los servicios y contribuirá a su adecuación y pertinencia.

En este contexto se hacen imprescindibles desarrollar marcos y mecanismos de certificación y recertificación que aseguren la competencia de los profesionales.

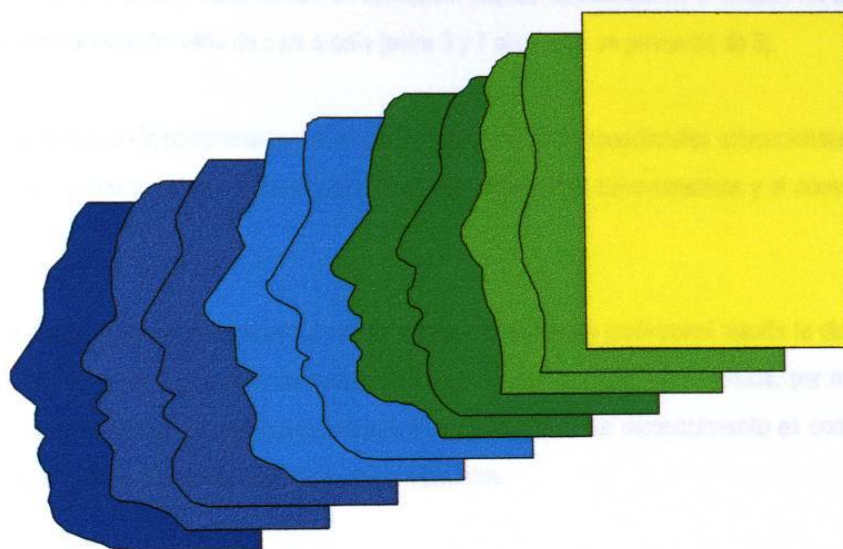
La Universidad comprometida con su tiempo y su realidad deberá jugar un papel importante en la difusión social del conocimiento más allá de los programas educativos formales. Ello le significa un enorme esfuerzo para cambiar visiones y estructuras académicas y administrativas que le impiden el cambio de su misión social.



El contexto de la práctica y de la educación médica y en especial la de los médicos generalistas debe considerar la difícil realidad de los mercados de trabajo que apuntan a la precariedad y al desempleo. Tradicionalmente ha existido desencuentro entre los discursos académicos y el de los servicios, entre las instituciones de formación y las instituciones empleadoras. De un lado se propone la formación de médicos generalistas y del otro se tiende a emplear especialistas. Entendiendo que no se puede educar profesionales sin una integración efectiva a los servicios, los requerimientos actuales de generalistas por los servicios abren una ventana para avanzar en la superación de ese desencuentro y hacer que el discurso corresponda a la realidad.

Es importante que las discusiones sobre los cambios educacionales reflejen el aprendizaje institucional y que las nuevas decisiones se basen en los logros y fracasos de las iniciativas universitarias. La experiencia de la Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM) responde a esta visión. El balance de la experiencia pionera del Plan A-36, dio lugar a nuevos planes como el de 1985 y la progresiva incorporación al curriculum de contenidos de Salud Pública, Nutrición, Informática Médica; la ampliación de los contenidos de Epidemiología y Estadística y su relación con la Clínica. Nuevos e importantes desarrollos incluyen experiencias interdisciplinarias en salud de los ancianos y salud de los trabajadores y de manera especial actividades práctica de Medicina Familiar y Servicio Social.

Uno de los aspectos más importantes en la problemática educacional actual es el que se refiere a la evaluación académica y los aspectos regulatorios de la educación profesional. La premisa básica es que la educación profesional debe ser de la más alta calidad posible para producir recursos humanos que puedan desempeñarse adecuada y competentemente en ambientes muy dinámicos y demandantes. La evaluación y acreditación de programas educacionales son de la mayor importancia para asegurar el éxito de los nuevos sistemas de salud.



Como no podría ser de otra manera, los cambios paradigmáticos en Salud y Educación y los procesos de reforma en marcha delimitan una serie de factores importantes para determinar el tipo de recursos humanos requeridos para la dirección y la atención de la salud. Se identifican nuevas competencias y nuevas actitudes por parte de los profesionales y técnicos de salud, actitudes y habilidades para el trabajo en equipo y el autoaprendizaje, para trabajar en nuevas modalidades de organización y en diferentes condiciones laborales, con actitud y conocimientos para la investigación y en diferentes condiciones laborales, con actitud y conocimientos para la investigación y evaluación de su acción, entre otros requerimientos. Sin embargo las exigencias se dan en un contexto de restricciones de fondos para las universidades y con desempleo creciente en muchos países.

Hay consenso sobre la importancia de la evaluación y la acreditación. La calidad de los programas educacionales es una condición básica para asegurar mejor atención y promover mejor salud, en el marco de los cambios sectoriales. Y no es únicamente un requerimiento de las escuelas ni de los servicios, sino de la población, incluyendo a la sociedad civil y las representaciones profesionales, los propios estudiantes y sus familias. Todos estos actores deben tener la seguridad que la evaluación y la acreditación es consistente, objetiva y confiable, y que efectivamente evalúa el desempeño de los programas educacionales contra estándares relevantes y aceptados, nacionales e internacionales.

Los sistemas nacionales de evaluación y acreditación deben responder a las características políticas e institucionales de cada país, lo que implica la utilización de marcos flexibles para la evaluación. De una manera general, la mecánica supone la existencia de un cuerpo de evaluación y acreditación legítimo, representativo y aceptado por los actores, el desarrollo de un proceso y autoevaluación por los programas respectivos, la evaluación propiamente dicha (por la vía de un estudio ad hoc por un equipo especial) que toma en cuenta también la autoevaluación, la emisión de un reporte que es objeto de revisión por el cuerpo respectivo. Se deben contemplar posibilidades y mecanismos de apelación, nuevas oportunidades u difusión de información. La periodicidad de la evaluación varía de país a país (entre 3 y 7 años, con un promedio de 5).

Estos procesos se basan en la comprensión y el mutuo reconocimiento de credenciales educacionales al interior de los sistemas educativos y requiere comunicación entre las instituciones comprometidas y el acceso amplio a la información.

Una perspectiva más amplia de la experiencia en acreditación educativa y profesional resalta la dimensión del reconocimiento formal de los logros y la confianza de un grupo de trabajo o de individuos, por medio de un registro formal, otorgado por un cuerpo representativo de instituciones. Ese reconocimiento es conferido en la medida que cumplen con una serie de requisitos pre-establecidos.

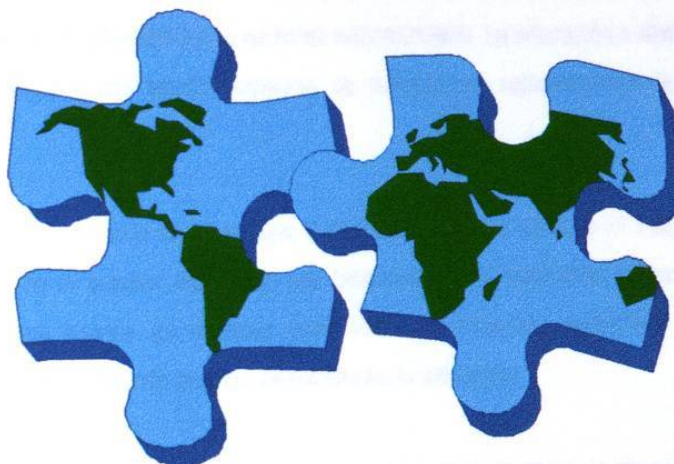
La certificación a su vez, es el reconocimiento que otorga un grupo de profesionales a un profesional que posee las competencias requeridas en un campo determinado, usualmente por un período de tiempo indefinido, confiriéndole un permiso para practicar.



La licencia es la autorización para practicar en un territorio dado, al cumplir con leyes y regulaciones expedidas por una autoridad central o local. Ambas están muy relacionadas. El propósito de la acreditación es proteger el bien público mediante la evaluación de la competencia de los profesionales.

El control de la calidad se puede hacer tanto a instituciones como a individuos. En lo que se refiere a las instituciones educativas se realiza por medio de procesos formales y por evaluadores externos. La acreditación de individuos se hace en diferentes niveles. Por ejemplo, en el caso de los médicos se deben cumplir procesos de evaluación como estudiantes, en el momento del grado (por medio de exámenes nacionales), con el registro parcial o definitivo al final del internado, como estudiante de postgrado al aprobar el examen de los colegios de especialistas y, por último, cuando se somete al examen de estado, a los procesos de educación continua y, eventualmente, a los procesos de recertificación.

La importancia de la acreditación es asegurar la competencia y confiabilidad de los profesionales y por tanto de los servicios, en el marco de la globalización y la descentralización que determinan movilidad de profesionales nacional e internacionalmente. Se debe resaltar la importancia de un equilibrio entre desregulación y sobre-regulación, de coherencia en las competencias de autoridades locales, nacionales e internacionales, la modulación de las presiones políticas involucradas en los procesos, la participación de la población y, por último, asegurar la participación del sector Salud que impliquen a los mercados laborales.



La experiencia del CARICOM permite resaltar las cuestiones relacionadas con la movilización de graduados entre países, la normatividad para regular el intercambio y los mecanismos de acreditación de instituciones educativas de nivel terciario. Acuerdos intergubernamentales recientes fijan un marco para los cambios en los programas educativos y las prácticas de los agentes de la medicina tradicional, a quienes se les ha exigido demostración de competencias y su incorporación en programas de educación continua. Se busca desarrollar un registro subregional de profesionales, que en caso de los médicos implicará implantar un examen, privilegiando a los egresados de las escuelas del área.

El registro de los profesionales en cada uno de los países del CARICOM y la acreditación de los programas educativos constituyen actualmente la meta más importante. Es de resaltar que el liderazgo en los procesos de acreditación fue asumido por Enfermería. Se ha acordado, además establecer programas de educación continua para mantener las competencias y desarrollar programas educativos basados en redes informáticas.

Las reformas constituyen una oportunidad para inducir procesos de evaluación. Al promover y estimular una cultura de la acreditación y certificación, de manera indirecta, se están persiguiendo logros de calidad en Salud. Un pre-requisito para el avance de estos procesos es la vinculación efectiva entre las instituciones formadoras y los servicios, a través de la evaluación conjunta de las necesidades de los servicios con énfasis en los procesos