

**UNIVERSIDAD DE CIENCIAS MÉDICAS DE LA HABANA  
FACULTAD DE ESTOMATOLOGÍA  
DEPARTAMENTO DE ESTOMATOLOGÍA GENERAL INTEGRAL**



**GESTIÓN DE LA CALIDAD DE LA CARRERA DE ESTOMATOLOGÍA.  
2013 – 2018**

**Tesis presentada en opción al grado científico de Doctor en  
Ciencias Estomatológicas**

**Autora: Dra. María de la Caridad Barciela González- Longoria  
Tutor: Prof. Tit. Dra. Ileana Bárbara Grau León, DrC**

**La Habana  
2020**

## AGRADECIMIENTOS

Son muchas las personas a las que tengo que agradecer por haber terminado este proyecto que, en tres ocasiones se pospuso por una razón u otra. En el ocaso de mi vida profesional vino a tocar mi puerta para sentir que, hasta el último aliento, cuando hay voluntad y apoyo, se pueden alcanzar metas.

Entonces empiezo por agradecer a la Dra C. Clara Sánchez Silot, ella sabe por qué.

A la Dra C. Nayra Pujals Victoria por mostrarme el camino a recorrer y a la Dra C. María Vidal Ledo por su apoyo en todo momento.

A mi tutora, amiga y jefa, la Dra C. Ileana B. Grau León porque este resultado es fruto del trabajo que, juntos con otros colegas, pero bajo su dirección, hemos realizado juntas desde hace tantos años, además, por sus enseñanzas y su apoyo incondicional.

A la Dra C. Indira Gómez Capote porque confió en mí, por su cariño y consideración, que puso en mi camino al Dr C. Norberto Valcárcel Izquierdo, eminente profesor, que tuvo la paciencia, de sin conocerme, oírme y mostrarme la lógica de la tesis que hoy se presenta. Sin su ayuda no lo hubiera logrado.

Al Dr C. Tomás Reinoso quien revisó las primeras partes de mi trabajo y con su aprobación me dio ánimos para seguir, en un momento difícil para mí.

Agradecer a mi colega el Dr. Agustín Rodríguez Soto por su ayuda y apoyo.

No puedo dejar de mencionar a dos prestigiosos profesores de mi Facultad, al Dr C. Luis Soto Cantero y al Dr C Joaquín Urbizo Vélez por sus atinados señalamientos y consejos.

A todos los que de una forma u otra han colaborado para que pudiera finalizar esta tesis.

Sé que se me quedan personas por mencionar, han sido muchas las que de una forma u otra han puesto su mano en este empeño, espero me sepan disculpar.

Agradezco haber trabajado por más de 40 años en el Sistema de Salud cubano, en disímiles instituciones, todas ellas aportaron a mi formación como profesional y como ser humano.

Por último, no puedo dejar de agradecer a mi corta familia, a mi hijo y la familia que formó, que, aunque lejos siempre están para mí, a mi único hermano por su ejemplo de humanismo y perseverancia y muy especial a mi esposo que no me alcanzará la vida para agradecerle su cariño incondicional.

**DEDICATORIA**

*A la memoria de mis padres por su eterno cariño*

*A mis amigas, que son las hermanas que no tuve y están siempre que las necesito*

## SÍNTESIS

Se realizó una investigación - acción cuyo producto ofrece una metodología para la gestión de la calidad de la carrera de Estomatología entre los años 2013 y 2018. Tuvo tres etapas: caracterización de la situación inicial, diseño de la metodología y su validación. La metodología incluyó tres etapas: propedéutica, de diseño y de evaluación. Se definieron dimensiones, variables e indicadores relacionados con calidad del claustro, formación del profesional, aseguramiento material y administrativo, infraestructura, aseguramiento de la calidad e impacto, que permitieron comparar los resultados de ambos períodos. Los resultados del año 2018 superaron los del año 2013 atribuibles a la metodología para la gestión de la calidad. Se validó la metodología a través de un estudio comparado que permitió identificar relaciones, semejanzas y diferencias entre los dos períodos evaluados. Se concluyó que la caracterización inicial de la calidad manifestó insuficiencias en la gestión de la institución y la carrera lo que evidenció la necesidad del diseño de una Metodología, su estructuración en etapas, con sus correspondientes objetivos y acciones, favorecieron su implementación en la práctica a través de un Manual de Implementación. La validación de la metodología reveló que se transitó a una etapa superior en la calidad.

## ÍNDICE

CONTENIDOS		Pág
<b>INTRODUCCIÓN</b>		1
<b>CAPÍTULO I. MARCO TEÓRICO</b>		10
I.1	Desarrollo de la carrera de Estomatología en Cuba	11
I.2	Planes de estudio	12
I.3	Evaluación de la calidad universitaria	14
	I.3.1. Evaluación de la calidad universitaria en Europa y América del Norte	18
	I.3.2. Evaluación de la calidad universitaria en Latinoamérica	21
	I.3.3. Evaluación de la calidad universitaria en Cuba	23
	I.3.4. Evaluación de la calidad en la carrera de Estomatología	25
I.4	Gestión de la calidad universitaria	27
Conclusiones del Capítulo I		31
<b>CAPÍTULO II. DISEÑO METODOLÓGICO</b>		32
II.1	Clasificación de la investigación	33
II.2	Etapas de la investigación	33
II.3	Métodos	33
	II.3.1. Indagaciones de nivel teórico	34
	II.3.2. Indagaciones de nivel empírico	36
II.4	Etapa I. Caracterización de la situación inicial	36
	II.4.1. Dimensiones, variables e indicadores utilizados para evaluar la calidad	36
	II.4.2. Entrevista	38
	II.4.2.1. Técnica Grupo focal	39
II.5	Etapa II. Diseño de la metodología para la Gestión de la calidad académica de	40
	II.5.1. Etapas de la metodología	40
	II.5.1.1. Etapa I. Propedéutica	40
	II.5.1.1.1. Creación del comité de la calidad	40
	II.5.1.1.2. Capacitación del comité de calidad	41
	II.5.1.2. Etapa II. Diseño	41
	II.5.1.2.1. Fase I. Construcción de la metodología	41

	II.5.1.2.2. Fase II. Valoración de la metodología	42
	II.5.1.2.3 Fase III. Implementación	42
	II.5.1.3. Etapa III. Evaluación	42
	II.5.1.2.2. Fase II. Valoración de la metodología	42
II.6	Validación de la metodología	44
II.7	Otras técnicas de procesamiento y análisis de la información	45
II.8	Consideraciones éticas.	45
Conclusiones del capítulo II		46
<b>CAPÍTULO III. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS</b>		47
III.1	Etapa I. Caracterización del estado inicial de la calidad académica de la carrera y su evaluación	48
	III.1.1. Caracterización del contexto de la organización	48
	III.1.2. Resultados de la revisión documental	50
	III.1.3. Resultados de los grupos focales	52
	III.1.3.1. Caracterización de los grupos focales	52
	III.3.1.2. Resultados del análisis de contenido de las entrevistas a los grupos focales	54
III.2	Etapa II. Diseño de la Metodología para la Gestión de la calidad académica de la carrera de Estomatología	58
	III.2.1. Etapa propedéutica. Creación del comité de calidad	58
	III.2.1.1. Resultados de la aplicación de la encuesta de autoevaluación de la competencia a expertos	58
	III.2.1.2. Capacitación del comité de calidad	59
	III.2.1.2.1. Identificación de necesidades de capacitación	60
	III.2.1.2.2. Elaboración del plan de capacitación	60
	III.2.1.2.3. Evaluación de la capacitación	61
	III.2.2. Resultados de la Fase I del diseño de la metodología. Construcción de la metodología	61
	III.2.3. Resultados de la Fase II. Valoración de la metodología por el comité de calidad	63

III.3	Etapa III. Evaluación	65
	III.3.1. Evaluación de resultados	65
	III.3.1.1. Resultados de la evaluación de la variable calidad del claustro	66
	III.3.1.2. Resultados de la evaluación de la variable formación y desarrollo del profesional	66
	III.3.1.3. Resultados de la evaluación de la variable aseguramiento material y administrativo.	69
	III.3.1.4. Resultados de la evaluación de la variable aseguramiento de la calidad	77
	III.3.1.5. Resultados de la evaluación de la variable impacto	80
	III.3.1.5.1. Resultados de la aplicación del cuestionario a estudiantes	82
	III.3.1.5.2. Resultados de la aplicación del cuestionario a egresados	82
	III.3.1.5.3. Resultados de la aplicación del cuestionario a empleadores	86
III.4	Validación de la Metodología para la Gestión de la calidad académica de la carrera de Estomatología	88
	III.4.1. Comparación de los resultados antes (2013) y después de aplicada la metodología (2018)	88
	III.4.1. Comparación de los resultados antes (2013) y después de aplicada la metodología (2018)	90
<b>CAPÍTULO IV. METODOLOGÍA PARA LA GESTIÓN DE LA CALIDAD ACADÉMICA DE LA CARRERA DE ESTOMATOLOGÍA</b>		91
IV.1	Fundamentación	92
IV.2	Fundamentos legales	94
IV.3	Objetivo	95
IV.4	Requerimientos	95
IV.5	Características Generales	95

IV.6	Etapas	96
	IV.6.1. Etapa propedéutica	96
	IV.6.2. Etapa de diseño	96
	IV.6.2.1. Fase I. Diseño	96
	IV.6.2.2. Fase II. Implementación	97
	IV.6. 3. Etapa III. Evaluación	97
IV.7	Procedimientos. (Ver manual de implementación)	98
IV. 8	Evaluación de la metodología	98
Conclusiones del capítulo IV		98
<b>CONCLUSIONES</b>		99
<b>RECOMENDACIONES</b>		100
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b>		
<b>BIBLIOGRAFÍA</b>		
<b>ANEXOS</b>		

## INTRODUCCION

Los avances en los conocimientos y la tecnología, así como el desarrollo de nuevos modelos educativos han incrementado considerablemente el número de estudiantes que aspiran a una carrera universitaria, esta situación ha traído como consecuencia el crecimiento de las ofertas educativas que pueden ser muy heterogéneas. Esta realidad ha conllevado a que la sociedad exija un fortalecimiento de la calidad de los programas de pre y posgrado y de las instituciones por lo que, los encargados de velar por ello, han generado mecanismos para su aseguramiento con el objetivo de garantizar que se cumplan los estándares que permitan un desempeño adecuado en sus profesiones.<sup>1</sup>

El panorama mundial del tercer milenio muy complejo y contradictorio y el desarrollo científico técnico, cada día más acelerado, imponen mayores exigencias a las instituciones de educación superior en la formación del capital humano. Hoy en día hay tres aspectos básicos que cambian la visión actual de las universidades: la pertinencia, la calidad y la internacionalización.<sup>2</sup> El grado de pertinencia social de un programa o institución se mide por el impacto social que genera dicho programa.<sup>3</sup>

La calidad es un concepto relativo y está en dependencia, en primer lugar, del objeto de apreciación. En el informe elaborado a los efectos en la Conferencia Mundial de Educación Superior, convocada por la Organización de las Naciones Unidas para la Educación la Ciencia y la Cultura (UNESCO) de 1998, se expresa que... “la calidad es inseparable de la pertinencia social” (...) es una búsqueda de soluciones a las necesidades y los problemas de la sociedad y más especialmente a los relacionados con la construcción de una cultura de paz y un desarrollo sostenible”<sup>4</sup>. En la Declaración Mundial sobre la Educación Superior en el siglo XXI: Visión y Acción, en su artículo 11 se expresa que... “la calidad de la enseñanza superior es un concepto pluridimensional que debería comprender todas sus funciones y actividades: enseñanza y programas académicos, investigación y becas, personal, estudiantes, edificios, instalaciones, equipamiento y servicios a la comunidad y al mundo universitario”<sup>4</sup>.

Desde los años 50 del pasado siglo se comenzó a tomar en consideración el concepto de calidad, donde se involucran de forma global a diferentes sectores de la actividad económica y social a escala mundial, incluido el sistema de educación superior. A partir de entonces se han diseñado numerosos sistemas de calidad en los que se han definido criterios, variables, indicadores, sistemas de evaluación y control, aseguramiento de la calidad, además, se han desarrollado, modelos, metodologías e instrumentos para su medición apoyados en fundamentos teóricos y científicamente argumentados.<sup>3, 5, 6</sup>

El debate acerca de la evaluación de la calidad en el ámbito universitario ha pasado a planos superiores, el reto actual es responder a la interrogante de cómo resulta más efectiva.<sup>3</sup>

Diversos autores la han definido, Llanio y cols consideran que... “es un sistema de propiedades de un programa o institución en el que se tiene en cuenta la pertinencia y excelencia académica que contribuye a la gestión de los procesos universitarios, lo que tuvo una influencia en el desarrollo de los estudiantes y transformaciones del entorno social, según exigencias de la sociedad, que se expresan en estándares previamente establecidos”<sup>7</sup>. También el concepto de calidad se utiliza para definir un conjunto de cualidades del objeto de estudio, en este caso el proceso de formación, previamente establecido, que se constituye en un patrón a partir del cual se hacen evaluaciones periódicas de dicho proceso.<sup>7, 8</sup>

Los cambios de los sistemas universitarios a nivel cuantitativo y cualitativo, han provocado una mayor exigencia social por mejorar y asegurar la calidad de las instituciones y de los programas de pregrado y posgrado. La calidad se ha convertido en una preocupación fundamental en el ámbito de la educación superior en todas partes del mundo.<sup>9</sup>

En la década de los años noventa del siglo pasado surge en América Latina la idea de la acreditación. Este procedimiento ha tomado diversos modelos, pero todos tienen una finalidad que es el reconocer y certificar la calidad de los programas o de una institución. Es la comparación de los resultados con estándares y criterios de calidad establecidos previamente por un organismo o agencia acreditadora.<sup>10</sup>

Desde su creación en el año 1976, el Ministerio de Educación Superior (MES), se ha preocupado por el control de los distintos procesos que se realizan en las universidades del país con el fin de garantizar la calidad de los mismos, independientemente del Organismo de la Administración Central del Estado al cual pertenezcan.<sup>11,12</sup>

El MES estableció un Sistema Universitario de Programas de Acreditación (SUPRA) en el año 1999 que constituyó un complemento de las inspecciones académicas que desarrolla este organismo periódicamente. La acreditación es el resultado de la aplicación de un sistema de evaluación externa que permite reconocer, públicamente, que una institución, proceso o programa reúne determinados estándares de calidad definidos previamente. Así el Sistema de Evaluación y Acreditación de Carreras Universitarias (SEA-CU) es parte integrante del SUPRA y constituye el elemento esencial para evaluar y acreditar la calidad en las carreras que se desarrollan en las distintas instituciones de educación superior del país.<sup>13</sup>

En el año 2017 como parte del perfeccionamiento del SUPRA se aprobó por el Pleno de la Junta de Acreditación Nacional (JAN) el cambio de nombre de Sistema Universitario de Programas de Acreditación (SUPRA) por el de Sistema de Evaluación y Acreditación de la Educación Superior cubana (SEAES) que identifica más su misión y la conceptualización de los subsistemas que lo componen.<sup>14</sup>

Este sistema de evaluación que se aplica a programas o instituciones, se inicia con una autoevaluación y transita hacia la evaluación externa, valoración y dictamen de la JAN y la respectiva divulgación de los resultados a la comunidad universitaria y a la sociedad. Su concepción se orienta a la elevación sistemática de la calidad de la educación superior en Cuba y a fomentar una cultura de gestión.

Igualmente, en las Universidades de Ciencias Médicas (UCM) se han realizado, desde su creación, evaluaciones periódicas en inspecciones académicas que han permitido conocer la calidad, tanto de los programas de pregrado, como de posgrado.<sup>15</sup>

El mejoramiento continuo de la calidad de los procesos académicos, en las UCM que se encargan de la formación integral de los profesionales de la salud, constituye una prioridad para cumplir con el encargo social.

La relación entre la formación de profesionales de la salud, la atención médica y los servicios de salud, facilita la formación de profesionales que resuelvan los problemas de salud de la población y que a su vez sean capaces de enfrentar los retos científicos y técnicos actuales.<sup>16</sup>

En el ámbito de la universidad médica cubana, los programas e instituciones no solo deben alcanzar los resultados equivalentes a estándares de calidad nacionales e internacionales en correspondencia con las necesidades profesionales y culturales de sus beneficiarios, si no también que respondan a las necesidades sociales del presente y del futuro.<sup>17</sup>

La mejora continua de la calidad se logra con un sistema de gestión que garantice el seguimiento y control de los planes de mejora una vez realizados los procesos de autoevaluación y evaluación externa de programas o instituciones.

El modelo utilizado por la mayoría de los sistemas para el aseguramiento de la calidad comprende tres procesos: la autoevaluación, la evaluación externa y la acreditación formal del programa o institución realizada por la agencia evaluadora.<sup>18,19</sup> No obstante, el contar con un sistema de aseguramiento de la calidad no es garantía de lograrse la misma. Más bien, el éxito en las mejoras de los procesos de evaluación y acreditación está asociado a una cultura de la gestión universitaria y a una cultura de la evaluación, con la finalidad de corregir desviaciones en el transcurso del tiempo.<sup>20</sup>

Controlar y evaluar las transformaciones alcanzadas forma parte de la calidad de la gestión académica, de esta manera se contribuye al cumplimiento del objetivo 4 de la Agenda 2030 “Educación de Calidad” y de los Lineamientos de la Política Económica y Social del PCC y la Revolución.<sup>21,22</sup>

Como se expresó anteriormente la pertinencia, la calidad e internacionalización representan, para la UNESCO, los tres aspectos claves que determinan el desarrollo actual de la educación superior. Según Águila,<sup>3</sup> la pertinencia y la calidad deben asociarse con el impacto pues no es posible que los procesos que se desarrollan en las instituciones universitarias, no estén respaldados por una efectiva gestión de la calidad.

La evaluación es un valioso instrumento para medir la eficacia de las intervenciones. Evaluar implica asumir una posición determinada frente a los estándares de evaluación. Uno de sus objetivos es el reconocimiento de las debilidades y favorecer cambios que beneficien la toma de decisiones, el diseño y aplicación de estrategias proactivas y el perfeccionamiento de los procesos.<sup>23,24</sup>

Llanio y cols,<sup>25</sup> en el año 2013, identificaron que en los 10 primeros años de implementado el SUPRA, no se había evaluado de manera sistemática el impacto de los propios procesos de evaluación externa y acreditación. La carrera de la Facultad de Estomatología de la Universidad de Ciencias Médicas de la Habana (UCMH) ha sido evaluada y acreditada en cuatro ocasiones por la JAN. Las tres últimas, efectuadas en los años 2008, 2014 y 2019 en las que alcanzó el nivel de acreditación de Excelencia. Estos procesos verificaron fortalezas y debilidades que registraron el nivel de calidad alcanzado en esos períodos. A partir de la autoevaluación de la carrera se elaboraron planes de mejora que contenían objetivos y acciones a desarrollar para dar solución a las debilidades detectadas. El cumplimiento de este plan debe constituir una labor cotidiana y sistemática que asegure el mejoramiento continuo de la calidad de la carrera y de la formación de los estomatólogos. Solo con una adecuada gestión de la calidad se logran resultados superiores.

### **Justificación**

En los distintos procesos de autoevaluación y evaluación externa que se han realizado a la carrera de la Facultad de Estomatología de la UCMH, uno de los aspectos que los expertos consideraron analizar fue la atención sistemática y cumplimiento de los planes de mejoras. Es indiscutible que tanto los programas acreditados, como la propia institución producen un impacto hacia la sociedad y hacia el interior de la organización que abarca todos los procesos universitarios. Dentro de esos resultados se evidencia el número de graduados de cada programa, la proyección de la profesión hacia el territorio, la visibilidad de la carrera, los proyectos de investigación y las publicaciones de sus resultados, la participación en eventos, los premios obtenidos por los profesores y estudiantes, resultados de exámenes integradores, la eficiencia académica,

entre otros.

La necesidad manifiesta de formar estudiantes que tengan alto nivel de desempeño en su vida profesional y un alto compromiso social es una responsabilidad ineludible de la institución.

No obstante, los esfuerzos de la UCMH y de la Facultad de Estomatología de La Habana por la mejora continua de la calidad, muchas veces, solo quedaron en fijar un horizonte de acreditación al no contar con una metodología que permitiera gestionar e integrar todas las actividades de mejoramiento, que se distinga por un concepto de evaluación permanente de la calidad que permita detectar a tiempo, incumplimientos o acciones que atenten contra el desarrollo trascendente de la carrera. Se necesita una revisión constante de los procesos. Así como las debilidades detectadas deben ser solucionadas, también las fortalezas deberán ser controladas y renovadas a través de un mejoramiento continuo de estándares, para lo cual se requiere integrar todos los esfuerzos de quienes participan en las actividades del sistema educativo. Publicaciones sobre el tema,<sup>26-29</sup> evidencian que, a pesar de que, en el año 2014, a la carrera se le otorgó la categoría de Excelencia y se mostraron resultados superiores que en el año 2008, persistieron insuficiencias que apuntan a que no se desarrollaron, en toda su magnitud, el diseño de acciones de mejora, ni un enfoque estratégico de calidad que requiere tomar decisiones en cuanto a:

- Identificación de los medios necesarios para la determinación de evidencias que lleven a una constante revisión de los procesos, que permita la retroalimentación del sistema.
- Realización de una autoevaluación proactiva en la que cada área decida el momento de evaluar la calidad para detectar avances y debilidades que deben ser atendidas de inmediato.
- Programación de actividades donde todas las áreas implementen las mejoras de manera coordinada e integrada, así como la proyección de los cambios significativos que se deben producir en el ámbito académico y social.

Lo anteriormente manifestado permitió definir como **problema científico**: ¿Cómo organizar la gestión de la

calidad de la carrera de Estomatología en correspondencia con las exigencias sociales de los servicios estomatológicos del 2013 al 2018?

El **objeto de estudio** fue la calidad de las carreras universitarias y el **campo de acción** el correspondiente a la gestión de la calidad de la carrera de Estomatología.

Las preguntas científicas que se formularon fueron:

1. ¿Cuáles son los antecedentes y referentes teóricos que sustentan el desarrollo de la carrera de Estomatología y las concepciones teóricas sobre la calidad y su evaluación en función de la gestión de la calidad universitaria?
2. ¿Cuál es la situación actual de la calidad de la carrera de Estomatología?
3. ¿Cómo es una metodología para la gestión de la calidad de la carrera de Estomatología, su estructura y elementos constitutivos?
4. ¿Cuáles son los resultados de la aplicación de una metodología para la gestión de la calidad de la carrera de Estomatología?
5. ¿Cuál es la validez de la metodología para la gestión de la calidad de la carrera de Estomatología?

### **Objetivo General**

Proponer una metodología para la gestión de la calidad de la carrera de Estomatología entre los años 2013 y 2018 que sus resultados muestren la correspondencia con las exigencias sociales de los servicios estomatológicos.

### **Objetivos Específicos**

1. Fundamentar las concepciones teóricas sobre evaluación de la calidad en la gestión de la calidad universitaria que sustentan el desarrollo de la carrera de Estomatología.
2. Caracterizar la situación inicial de la calidad de la carrera de Estomatología.
3. Diseñar una metodología para la gestión de la calidad de la carrera de Estomatología.

4. Validar la metodología para la gestión de la calidad de la carrera de Estomatología.

### **Actualidad**

En correspondencia con la actualización del modelo económico y social en el país,<sup>30</sup> el Ministerio de Salud Pública (MINSAP) de Cuba se integró a ese proceso con una evaluación crítica que dio lugar al reconocimiento de dificultades relacionadas con el funcionamiento de los servicios de salud que requerían transformaciones.<sup>31</sup> Este proceso de transformaciones trajo consigo la reorganización, compactación y regionalización asistida para el adecuado funcionamiento de todas las instituciones del Sistema Nacional de Salud (SNS), incluyendo las Universidades de Ciencias Médicas, que tienen como misión la formación del capital humano que, en conjunto con los recursos tecnológicos puestos a su disposición, satisfagan las necesidades de salud de la población. Por ello es oportuno asegurar la gestión de la calidad de los procesos formativos para garantizar la pertinencia de las instituciones formadoras y los programas académicos que en ellas se desarrollan.

El trabajo que se presenta propone una metodología para la gestión de la calidad de la carrera de Estomatología que se relaciona con los aportes que genera en el entorno en que se desarrolla y su repercusión en las transformaciones que se deben producir tanto en el programa, la institución y los egresados, traducido en el incremento de la calidad del proceso de formación y percepción de estudiantes y profesores, en las modificaciones del estado de salud bucal de la población, en los indicadores de servicios, en el grado de satisfacción de egresados, empleadores y población.

La **novedad** del estudio queda definida por la propuesta de una metodología propia para la gestión de la calidad de la carrera que permite la mejora continua de los procesos académicos que se desarrollan en la institución que contribuya a satisfacer las exigencias de la estomatología cubana sobre el proceso de formación de los estomatólogos.

## **Aportes teóricos, metodológico y práctico**

Dentro de los aportes **teóricos** del estudio se encuentra la ampliación de los referentes teóricos sobre el estado actual de la calidad, evaluación de la calidad y gestión de la calidad de programas académicos, procesos de acreditación e instituciones que contribuye a enriquecer el acervo cultural de las Ciencias de la Salud. La propuesta de una metodología para evaluar la gestión de la calidad de la carrera de Estomatología constituye una contribución **metodológica**, que se evidencia en el ordenamiento de las etapas propuestas, en las técnicas y procedimientos que se aplican, que enriquecen el cuerpo teórico de la Salud Pública y definen un proceder metodológico específico para la carrera de Estomatología como alternativa a las ya existentes.

Desde el punto de vista **práctico**, brinda a los directivos de las instituciones de salud una herramienta para la gestión de los procesos académicos que se desarrollan en las mismas.

El trabajo quedó estructurado en cuatro capítulos. El capítulo I que abordó el Marco Teórico que incluye antecedentes y referentes teóricos que sustentan el desarrollo de la carrera de Estomatología, las concepciones teóricas sobre evaluación de la calidad y la gestión de la calidad, además de propiedades y atributos relativos a métodos y metodologías. El capítulo II en que se expone el Diseño Metodológico empleado, el capítulo III dedicado al Análisis y Discusión de los resultados que dan salida a los objetivos, el capítulo IV donde se presenta la Metodología para la gestión de la calidad de la carrera de Estomatología, así como también las conclusiones y recomendaciones de la investigación con sus correspondientes referencias bibliográficas y anexos.

# **CAPÍTULO I. MARCO TEÓRICO**

## **CAPITULO I: MARCO TEÓRICO**

En este capítulo se exponen los referentes teóricos metodológicos de la investigación. Se abordan elementos del desarrollo de la carrera de Estomatología, así como también, se muestra el estado del arte sobre la calidad universitaria, sistemas de evaluación y acreditación universitarias, sistemas de gestión de la calidad, métodos, metodologías, entre otros. Se desarrolla a través de epígrafes y sub epígrafes con un orden lógico.

### **I.1. Desarrollo de la carrera de Estomatología en Cuba**

La carrera de Estomatología adquiere carácter universitario en Cuba el 19 de noviembre del año 1900 en que se fundó e inauguró la Escuela de Cirugía Dental, adscrita a la Facultad de Medicina y Farmacia de la Universidad de La Habana. La escuela se estableció en un antiguo caserón de Zanja y Belascoaín, con dos profesores titulares: Cirilo Yarini Ponce de León y Pedro Calvo Castellanos, y un profesor auxiliar interino Marcelino Weiss Gramatges con una matrícula de seis estudiantes, once asignaturas y una duración de tres años.<sup>32</sup> En 1937, quedó oficialmente constituida la Facultad de Odontología por la 1 Docente, publicada en la Gaceta Oficial, edición extraordinaria No. 2 del 9 de enero.

En los primeros 20 años de creada la Escuela de Cirugía Dental aumentó la matrícula, la duración de la carrera, también los sillones dentales, el número de docentes y se incorporaron las primeras mujeres al claustro. En el curso escolar 1941 – 1942 se elabora un plan de estudios donde aparece la Exodoncia como asignatura independiente, la Ortodoncia se separa de la Terapéutica y se comienza a impartir la asignatura Odontología Legal y Ética Profesional.

No obstante, la enseñanza de la profesión se caracterizaba por centrarse en aspectos curativos, sólo existía una escuela en la capital, los estudiantes tenían que pagar todos los años por el derecho a la matrícula, los libros, el instrumental, los materiales y la consulta.<sup>33</sup>

Con el triunfo de la Revolución en el año 1959 se abre un nuevo camino en la educación cubana en general y en particular en la enseñanza superior, se declaró su carácter gratuito y profundamente democrático, se removieron las bases de la sociedad y hubo un cambio radical en los conceptos y filosofía de la educación.<sup>15</sup> La Reforma

Universitaria del 10 de enero del año 1962 democratizó la vida universitaria, cambió la estructura de carreras, se inició la investigación científica en la universidad, se creó un sistema de becas y se implantó la relación estudio – trabajo, se implementaron disposiciones para hacer un proceso de enseñanza activo y participativo, en el que se destaca el papel del estudiante, entre otras medidas. La Ley de la Reforma de la Enseñanza Superior en Cuba entró en vigor el día 10 de enero del año 1962, y sus bases han sido guía y principios para la enseñanza universitaria en el país.<sup>34</sup>

En el año 1962 se funda la Escuela de Medicina de Santiago de Cuba y en el año 1967 la de Villa Clara, más tarde se inauguran las Escuelas de Estomatología en estas provincias: Santiago de Cuba en el año 1963, Las Villas en el año 1975 y también Camagüey en el año 1976.<sup>35</sup>

Otro aspecto que fortaleció la formación del estomatólogo en Cuba e hizo más pertinente la enseñanza de esta profesión fue la creación de las Clínicas Estomatológicas Docentes en el año 1969. Así sucesivamente se descentralizaron años académicos a las provincias cercanas y en la actualidad se estudia la carrera de Estomatología en todas las provincias del país.

## **I.2. Planes de estudio**

Los planes de estudio de la carrera de Estomatología han tenido una evolución histórica, los mismos han respondido, en gran medida, a los contextos históricos concretos de cada etapa, así se establece en el curso escolar 69 – 70 un plan de estudio por hemifases con una enseñanza integrada en sentido vertical y horizontal y se dan los primeros pasos para la integración de la docencia, la asistencia y la investigación que conjuntamente con la educación en el trabajo, constituyen los pilares básicos en que se sustenta la enseñanza de la Estomatología.<sup>15</sup> En el año 1976 se produce el proceso de institucionalización del país y se crea el Ministerio de Educación Superior. Una orientación de este recién creado ministerio fue la elaboración de los llamados Planes de Estudio “A”.<sup>36</sup> Se introduce la práctica pre-profesional en el quinto año y el examen estatal como vía para la culminación de la carrera de Estomatología.

El modelo de atención estomatológica en el país fue cambiando en la medida en que se modificaba el perfil epidemiológico bucal. A partir de ello, el modelo de formación del estomatólogo cambia también, es por eso que en el año 1982 se crea una comisión en la Facultad de Estomatología de La Habana para realizar un análisis del hasta entonces Plan de Estudio "A". Sobre la experiencia acumulada se diseña e implementa el Plan de Estudio "B" el cual se aplica en 1984.<sup>15</sup> Se sigue la descentralización de la enseñanza del último año de la carrera a todas las provincias del país y dentro de ellas a algunos de sus municipios, el trabajo asistencial de estos estudiantes descentralizados tuvo un gran impacto en la población, se aumentó el número de consultas estomatológicas, así como los tratamientos.

Al implantarse el modelo del médico de familia en la década de los años 80, se desarrolla la atención Estomatológica Integral con énfasis en la promoción de salud y prevención de enfermedades, donde se realiza el Análisis de la Situación de Salud (ASS) como instrumento científico metodológico para identificar, priorizar y solucionar los problemas de salud bucal y así poder planificar acciones y recursos en función de los mismos, ejecutado en la Atención Primaria en Salud (APS).

La Estomatología Integral, como se expresó anteriormente, es un modelo de atención que se considera un concepto de trabajo y un sistema de trabajo que se aplica en la comunidad e instituciones (servicios estomatológicos), por lo que se brindan acciones de promoción de salud, prevención de enfermedades, curación y rehabilitación por un equipo de salud que lo integran el estomatólogo, los tecnólogos, la Técnico de Atención Estomatológica y el médico y enfermera de la familia. Todas estas acciones se integran en el Programa Nacional de Atención Estomatológica Integral a la población.<sup>37</sup>

Se hizo necesario cambiar el modelo de formación del estomatólogo por lo que se elaboró un nuevo plan de estudio para la formación de un estomatólogo general básico de perfil amplio que resolviera los problemas más generales y frecuentes de la salud bucal de la población cubana. Este plan de estudio se denominó Plan de estudio "C", el que estuvo vigente por más de 15 años y experimentó múltiples perfeccionamientos.<sup>38</sup>

En la década del 2000 surge una nueva generación de planes de estudio, los planes de estudio “D”,<sup>39</sup> que respondieron a las grandes transformaciones en el sector de la educación y en la sociedad cubana en general. En el año 2010 la comisión nacional de plan de estudio de la carrera de Estomatología diseña el plan de estudio “D” que se pone en vigor en el curso 2011- 2012 en todo el país con una duración de 5 años, organizados por años y semestres, con la estructura de disciplinas y asignaturas. Está organizado en un Currículo Base (contenidos estatales, 90%) que contiene los elementos esenciales que garantizan la formación del profesional en todos sus campos de acción y en un Currículo Propio (4.5%), que complementa esta formación a partir de las características de los Centros de Educación Superior donde la carrera se imparte, de los intereses donde estos se encuentran enclavados y de la experiencia de su claustro. También este plan de estudio contempla un espacio mayor para el Currículo Optativo/electivo (5.5%) precisados por cada Centro de Educación Superior y seleccionados por los estudiantes.<sup>39</sup>

En estos momentos la Comisión Nacional de Carrera se encarga de su elaboración, por orientación de la dirección de la UCMH el plan de estudio “E”.

### **I. 3. Evaluación de la calidad universitaria**

Históricamente la evaluación, como disciplina y como práctica, ha evolucionado en pos de abarcar la solución de los problemas sociales. Con relación a ella, algunos autores consideran que es un proceso que posibilita el conocimiento de los efectos de un proyecto o programa en relación con objetivos propuestos y recursos disponibles. La evaluación trata de determinar la pertinencia de los objetivos y su grado de realización, la eficiencia en cuanto al desarrollo, la eficacia, el impacto y la viabilidad.<sup>40</sup>

Se considera que la evaluación es inseparable de toda actividad humana. Constantemente los hombres miden, comparan y ofrecen juicios de valor. La evaluación es un proceso sistemático que hace posible relacionar resultados con estándares establecidos, lo que permite identificar desviaciones para tomar decisiones y corregirlas.

La categoría evaluación ha cobrado últimamente una connotación más abarcadora tanto por la diversidad de

métodos para su aplicación como por el valor de sus resultados, lo cual apunta a una progresiva atención a la definición de los objetivos a evaluar y al análisis de los procedimientos que deben aplicarse en cada caso.<sup>41</sup>

Desde los años 30 del siglo XX, hubo intentos por evaluar programas de capacitación y formación. A partir de entonces, los procedimientos para ejecutar la evaluación han ido complejizándose desde el punto de vista metodológico. Estos han logrado relevancia y han ocupado cada vez más espacios, lo que ha traído como consecuencia que, los procesos de evaluación se hayan vuelto imprescindibles a la hora de mostrar resultados transparentes y confiables en todo programa o proyecto.<sup>42</sup>

En la década del 40 tomó gran auge la evaluación de programas. Pérez Hernández y cols <sup>43</sup> citan que en esa época se destacaron los modelos objetivistas de Tyler (1935), Suchman (1967), Cronbach (1980). Estos modelos de evaluación tuvieron como componentes fundamentales, la finalidad científica y política, la toma de decisiones, el ámbito o unidad de evaluación, y el rol o papel del evaluador. Todos manifiestan la necesidad de valorar en qué medida se cumplieron metas y objetivos para la posterior toma de decisiones. Stufflebeam, citado por Bonilla,<sup>44</sup> considera que el propósito fundamental de la evaluación no es demostrar sino perfeccionar, al comparar con lo previsto y hacer las correcciones necesarias.

Dentro de los modelos clásicos de evaluación, citados por Román y Abdala <sup>41,42</sup> se encuentra el Modelo CIPP propuesto por Stufflebeam y Shinkfield que organiza el proceso de la implementación según cuatro dimensiones y sus correlaciones, donde C es el contexto (situación socioeconómica); I es Input los insumos, entiéndase recursos humanos, materiales y financieros disponibles, objetivos y estrategias planeadas e implementadas, normativas e intervenciones realizada; P es el Proceso dado en la interacción entre el contexto y los actores y por último P que es el Producto representado por el impacto.

Entre los modelos clásicos más conocidos y utilizados se encuentra el de Donald Kirkpatrick.<sup>45</sup> Este autor creó este modelo en los años 60 y estableció las bases de la evaluación de la formación continua.

En su diseño se consideran cuatro niveles de evaluación, cada uno relacionado con ciertos elementos del proceso integral de la formación:

Nivel I. Reacción o satisfacción: que busca determinar en qué medida los participantes valoran la acción capacitadora.

Nivel II. Aprendizaje: siendo su propósito el determinar el grado en que los participantes han logrado los objetivos de aprendizaje establecidos para la acción de capacitación.

Nivel III. Aplicación o transferencia: cuya finalidad es determinar si los participantes han transferido a su trabajo las habilidades y el conocimiento adquirido en una actividad de capacitación, por lo que se identifica, además, aquellas variables que pudiesen haber afectado el resultado.

Nivel IV. Resultados: cuyo propósito es determinar el impacto operacional que ha producido una acción de capacitación. Averiguar su impacto en la sociedad es aún un reto mayor.

En el ámbito universitario, en los últimos años, la evaluación de la calidad ha cobrado relevancia por el valor que tienen sus resultados que marcan la definición de objetivos y metas, también atendiendo al análisis de procedimientos que deben aplicarse en correspondencia con el objeto de evaluación.<sup>41, 46-48</sup>

Con relación a la calidad, según aparece en el diccionario de la Real Academia Española, la palabra proviene del latín qualitas que significa cualidad, que se refiere a la suma de propiedades que puede tener un elemento y que permiten evaluarlo y medirlo de diferentes formas tanto cuantitativa como cualitativa.<sup>49</sup>

La idea de calidad proviene del ámbito empresarial del sector productivo de bienes, pero se ha aplicado al de servicios con el propósito de hacerlos más eficientes y eficaces.

La calidad posee múltiples dimensiones e interpretaciones. El problema no es buscar una nueva definición de calidad, sino determinar aquella que más convenga a la evaluación en las condiciones de la realidad de cada país y de cada universidad, sin olvidar que la calidad tiene que estar conjugada con la pertinencia y el impacto, pues no se puede concebir una institución universitaria de calidad que no sea pertinente en su entorno social.<sup>50</sup>

Desde la misma creación de las universidades ha existido una preocupación por la calidad, entendiéndose esta, en una primera etapa, como el conjunto de atributos que debía reunir una institución académica de nivel superior para egresar profesionales competentes para determinado contexto social.<sup>51</sup>

La educación superior en este siglo está marcada por la globalización neoliberal con el desarrollo de una sociedad basada en el conocimiento, que demanda cada vez más de la formación y actualización de competencias profesionales. Dentro de las características más relevantes está la internacionalización de sus instituciones, programas, currículos, de estudiantes y profesores, lo que demanda un proceso sistemático de evaluación de la calidad y acreditación de todos los procesos universitarios.<sup>52</sup>

El concepto de calidad de la educación superior cambia de dimensión y contenido en cada época, es relativo, no es invariable porque es un concepto principalmente histórico.<sup>3</sup>

No hay un acuerdo universal sobre lo que es calidad, pero hay dos aspectos que la miden: uno, relacionado con la formación de los que terminan el programa y el otro con la capacidad de la institución para producir cambios que mejoren esa formación. La educación no es solo adquisición de conocimientos, sino también de herramientas, de tecnologías, capacidad de aprender contenidos y disciplinas nuevas, así como los valores propios de un profesional de la salud. Los objetivos que se miden en las personas que terminan la carrera, no es solamente su formación en las materias que reciben, sino también su motivación para investigar e innovar, y los objetivos de servicio a la comunidad.<sup>53</sup> Sin embargo, el término en sus diversas realidades ha sido difícil de aceptar y evaluar.<sup>3</sup>

La autora considera que la evaluación de la calidad de una institución de educación superior y de sus programas académicos es un desafío para los responsables de cada proceso que se lleve a cabo en la universidad. Enfrentarlo implica el análisis de todos los procesos universitarios mediante el empleo de métodos, procedimientos y técnicas adecuados y adaptados al contexto actual.

### **I.3.1 Evaluación de la calidad universitaria en Europa y América del Norte**

En la década de los años 80 hubo, en los sistemas universitarios occidentales, una tendencia a la privatización de la universidad a consecuencia de procesos de globalización neoliberal. Esta situación obligó a cambios en los conceptos de financiamiento que trajo como resultado que se desarrollaran marcos jurídicos que propiciaron el estímulo a la diversificación, flexibilización y competencia que debía desarrollar niveles más elevados de calidad

y excelencia. El interés por la calidad de la educación superior también ha estado condicionado por la globalización que en cierta medida ha conformado las relaciones de instituciones de educación superior con el estado, el mercado y la expansión y diversidad de los sistemas de educación superior.<sup>3,54-56</sup>

Mientras que en los años sesenta y setenta se tenía como finalidad conseguir una mayor igualdad y un mejor reparto de la riqueza entre los ciudadanos, lo que favorece con ello una universidad de masas, con la llegada de los ochenta y el modelo neoliberal, los gobiernos dejaron a un lado esa idea de servicio público y comenzaron a dar prioridad a las demandas del mercado y de la sociedad industrial. Así, en el nuevo milenio, se buscan nuevas fórmulas de relación entre el poder político y el académico, en donde tienen presencia la internacionalización, la diversificación de la demanda y la irrupción de las nuevas tecnologías.<sup>55,57</sup>

El Espacio Europeo de Educación Superior (EEES) tuvo sus antecedentes en la Declaración de la Sorbona firmada en el año 1998 por los ministros de Educación de Francia, Alemania, Italia y Reino Unido y luego, en el año 1999, por la Declaración de Bolonia ratificada por 25 países europeos la que constituyó una reforma de los sistemas de educación superior en 29 países de la Unión Europea (UE), siendo uno de sus objetivos la promoción de una colaboración europea en la garantía de calidad con vistas al diseño de criterios y metodologías comparables.<sup>58</sup>

Hasta el año 1999 en ningún país de Europa occidental se utilizaba el término de acreditación, que sí tenía una gran aceptación en algunos países, en especial en los Estados Unidos, donde las ofertas de enseñanza universitaria son muy diversas en lo que refiere a la calidad y donde la enseñanza superior se considera un servicio.

A partir de la declaración de Bolonia, en varios países europeos se introdujeron sistemas de acreditación como respuesta al tema de la garantía de calidad de la enseñanza superior.<sup>58, 59</sup>

Uno de los principios básicos del EEES, con relación a la evaluación de la calidad, consistió en responsabilizar a las universidades de la calidad de sus actividades. La evaluación y acreditación externa de la calidad universitaria se organizan en el marco de sistemas nacionales muy diferentes en cuanto a su estructura, enfoque, procedimientos y resultados, tanto para programas como para instituciones. Europa no dispone, como

EEUU, de un sistema homogéneo de evaluación cuya característica fundamental consiste en una diferenciación entre acreditación de instituciones y acreditación de programas, es decir, incluyen aspectos de acreditación de programas con acreditación institucional dentro de las mismas agencias.<sup>60</sup>

El establecimiento de organismos y agencias de garantía de la calidad dedicadas al desarrollo de la acreditación de instituciones y/o programas en la mayoría de los países europeos habla del interés en la creación de una cultura de calidad en las universidades, lo que propicia la rendición de cuentas y un clima de transparencia y confianza en la medición de resultados.<sup>61,62</sup>

Posteriormente se constata el papel que tienen los sistemas de garantía de calidad para facilitar la necesaria comparabilidad de sus enseñanzas; importancia otorgada a estos sistemas de aseguramiento de la calidad y reiterada en las sucesivas reuniones de ministros responsables de la educación superior en Europa.<sup>59-64</sup>

En Europa existe un modelo territorial de garantía de la calidad el European Network of Quality Assurance in Higher Education (ENQA) y en España la Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación España (ANECA), que son las principales agencias encargadas de impulsar los mecanismos de acreditación en las instituciones de educación superior.<sup>61</sup>

Diversos países seleccionan criterios, normas, procedimientos, métodos para evaluar sus instituciones de educación superior (IES). Uno de los mecanismos para contrastar y determinar la calidad de la educación superior son los rankings universitarios, en idioma español, clasificaciones académicas universitarias.

Además de estas últimas, existen otros mecanismos de evaluación definidos por las IES, que poseen disímiles estructuras y características de acuerdo al país o área geográfica a la que pertenecen las universidades que representan. La posición de una universidad en estas clasificaciones puede aumentar su visibilidad y captar estudiantes, profesores, investigadores y financiamiento.<sup>65,66</sup>

Por lo general los indicadores que se utilizan para ubicar a una universidad en una posición determinada son habitualmente el número de publicaciones en revistas de alto impacto y la cantidad de graduados con premios internacionales, no estiman ni el impacto ni la calidad de las entidades, sino que informan sobre infraestructura,

presupuestos y riquezas, entre otros aspectos.<sup>67,68</sup>

La metodología, técnicas y procedimientos utilizados por la mayoría de los sistemas para asegurar la calidad integra tres momentos, el primero la autoevaluación, un segundo momento que consiste en la evaluación externa por expertos y por último la acreditación formal del programa realizada por la agencia u organismo evaluador. Sin embargo, la discusión académica sobre las políticas de aseguramiento de la calidad, constituye una necesidad a partir de la experiencia acumulada en el mundo y la región.<sup>18,19,69</sup>

Desde finales del siglo XIX en EEUU, la educación superior ha reconocido a la acreditación como el estándar establecido para determinar la calidad. El sistema de acreditación es sólido y se basa en asociaciones regionales privadas y voluntarias de las universidades y colegios universitarios que se conocen como agencias de acreditación que son homologadas por el departamento de Educación de los Estados Unidos, para que determinen los estándares mínimos de calidad y verificar qué centros educativos cumplen dichos estándares.

Estas agencias son instituciones educativas de ámbito regional o nacional que han adoptado criterios que reflejan la calidad de un programa educativo sólido y han desarrollado procedimientos para evaluar instituciones o programas y determinar si ellos funcionan con niveles básicos de calidad.

No obstante, existe un órgano regulador de las agencias de acreditación que es el Council for Higher Education Accreditation (CHEA), el cual vela por el cumplimiento de las líneas y estándares generales para el aseguramiento de la calidad en EEUU, así como la certificación de las agencias acreditadoras que prestan sus servicios dentro del país.<sup>60,70,71</sup>

A pesar de las diferencias que puedan existir entre las agencias encargadas de la evaluación de la calidad, existen acuerdos en cuanto a los principios requeridos para la obtención de la acreditación. Se ha determinado que los criterios y normas para el aseguramiento de la calidad deben ser públicos. Las instituciones deciden realizar los procesos de autoevaluación de forma voluntaria y aceptan la presencia de evaluadores externos para que verifiquen los aspectos señalados en la autoevaluación, compare los resultados, publique la decisión de acreditación e indique las propuestas para la mejora que deben ser implementadas.<sup>50,60,71</sup>

Guzmán Martínez, expresa que... “las agencias de acreditación de EEUU se han centrado en evaluar el compromiso institucional, al medir su eficiencia y los logros, al compararlos con estándares preestablecidos lo que se conoce como assessment”<sup>60</sup>, en idioma español, valoración o evaluación. Esto implica la búsqueda de evidencias que confirmen que la institución docente cumple con la misión y objetivos propuestos, así como con las metas de aprendizaje establecidas en cada programa académico, ya sea de nivel técnico superior, pregrado o postgrado, hasta el doctorado.

Canadá cuenta con un sistema de acreditación que ha tenido un fuerte impacto en lo que denominan Sistema de Educación Superior (SES), este sistema de acreditación es distinto del que funciona en Estados Unidos. Se implementa desde el sector público, lo que hace obligatorio los procesos de acreditación en todas las instituciones y programas.<sup>72</sup>

### **I.3.2. Evaluación de la calidad universitaria en Latinoamérica**

En la región en menos de 30 años, la matrícula se ha multiplicado por más de cuatro veces, se han diversificado las instituciones y han aparecido nuevos proveedores de educación superior, por ello el tema de la calidad tiene especial atención.

También en los últimos 40 años las instituciones de educación superior han crecido considerablemente en América Latina y el Caribe por lo que ha existido la necesidad de crear sistemas nacionales de aseguramiento de la calidad y la acreditación.<sup>54</sup>

Ha tenido un importante impacto la reducción de los recursos públicos que se asignan a la educación superior, como consecuencia de la competencia de este sector con otros sectores sociales que presionan sobre un volumen de recursos que no crece en la misma medida que las demandas.<sup>57</sup>

Los sistemas nacionales de educación superior de la región, en el marco de la globalización, están influenciados por ideas e ideologías procedentes de los principales sistemas académicos de Europa y EEUU y por las cambiantes realidades sociales del continente.<sup>57</sup>

El aseguramiento de la calidad se realiza mediante los procedimientos vigentes para dar fiel cumplimiento a la

legislación establecida. Estos mecanismos pueden operar en cuatro niveles: del sistema en su conjunto, de las instituciones, de los programas o carreras y de las personas.<sup>1</sup>

Prácticamente todos los procesos de aseguramiento de la calidad en América Latina son de iniciativa estatal, sin embargo, los organismos responsables obedecen a variedad de modelos. Así existen agencias gubernamentales en Argentina, Bolivia, Brasil, Colombia, Cuba, Ecuador, México, República Dominicana, Uruguay; públicas, pero autónomas en Colombia, Chile, Perú y, por último; privadas en Chile y Panamá o vinculados a las universidades en Bolivia, Costa Rica, Panamá, Perú, República Dominicana y Uruguay. En varios países, dentro de un mismo país, coexisten distintos tipos de agencias.<sup>73</sup>

En la mayoría de los países, el objetivo fundamental es dar garantía pública de la calidad, mediante la instalación de mecanismos de acreditación de carreras de pregrado y en algunos casos, también de posgrado. No obstante, cada vez es más frecuente el énfasis en la evaluación o acreditación institucional.<sup>54-57</sup>

En Argentina, Chile y México existe otro propósito que es evaluar y acreditar a organismos acreditadores. Cada país ha concretado su experiencia a partir de la construcción de sistemas adecuados a sus realidades y necesidades institucionales, por lo que existe diversidad de experiencias nacionales.

Dentro de las iniciativas innovadoras subregionales está el sistema ARCU-SUR (Sistema de Acreditación Regional de Carreras Universitarias del Sur), desarrollado en el marco del MERCOSUR (Mercado Común del Sur), que ha definido perfiles de egreso y criterios de calidad para un conjunto de carreras, con el objeto de validar los títulos de grado de la región.<sup>57,73</sup>

Otra experiencia corresponde a Centroamérica donde se creó el Consejo Centroamericano de Acreditación y la implementación de procesos con criterios similares a los de EEUU y Canadá.<sup>57</sup>

En 2003 se creó en Buenos Aires, Argentina, la Red Iberoamericana para el Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior (RIACES),<sup>52</sup> integrada por agencias de acreditación nacionales o regionales y por organismos de gobierno responsables de las políticas relacionadas con la calidad de la educación superior. RIACES ha logrado incorporar y dinamizar una comunidad regional de especialistas en aseguramiento de la

calidad, lo que genera instancias de aprendizaje compartido, de intercambio y de armonización. En la actualidad son miembros de la RIACES casi todos los países latinoamericanos y España.<sup>1,57,69,73</sup>

Al considerar las diferencias existentes entre los diversos organismos (los que brindan financiamiento a proyectos y los que únicamente realizan estudios y emiten recomendaciones) es posible señalar que, en la actualidad, las corporaciones que más se interesan por la problemática educativa son: el Banco Mundial (BM); la UNESCO; la Organización de Cooperación y Desarrollo Económico (OCDE) y en el ámbito latinoamericano, el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) y la Comisión Económica para América Latina (CEPAL).<sup>74</sup>

### **I.3.3. Evaluación de la calidad universitaria en Cuba**

En Cuba, desde el año 1978 comienza a aplicarse en la educación superior una política encaminada al desarrollo de un sistema de evaluación y control del trabajo de las instituciones. Este proceso se ha caracterizado por la rendición de cuentas ante la sociedad y la inspección y verificación del cumplimiento de normas, reglamentos y procedimientos. Su principal objetivo es lograr un mecanismo que desarrolle la mejora continua de la calidad de todos los procesos de formación, así como las instituciones, también los resultados de la investigación científica con el uso más racional de los recursos humanos y materiales.<sup>7,8,26</sup>

Hasta el año 1999 discurrieron varias etapas e instrumentos con relación a la evaluación institucional del MES que tuvieron características distintivas en cada una de ellas relacionadas con la creación de una cultura de la evaluación en el MES y sus instituciones, desarrollo del trabajo metodológico y elevación del nivel científico del claustro. Concerniente al incremento de la eficiencia vertical del sistema, mayor incorporación de estudiantes y docentes a la investigación científica, la adopción de la planeación estratégica como sistema determinó la necesidad de desarrollar la evaluación institucional.<sup>74,75</sup>

Estos antecedentes propiciaron el perfeccionamiento de los métodos y procedimientos de evaluación, así como la incorporación de procesos de acreditación de los diferentes programas que se imparten y las propias instituciones. Por lo que se creó el SUPRA, bajo la concepción de transferir la responsabilidad por la calidad a las instituciones de educación superior, con énfasis en la implementación de la autoevaluación de forma sistemática,

así como fortalecer la cultura por la excelencia como se ha mencionado anteriormente.

Cuba cuenta con una agencia estatal para la evaluación y acreditación de programas e instituciones de la educación superior que es la JAN, que fue creada en el 2000 cuyo objetivo es contribuir a la mejora de la calidad de la educación superior mediante el desarrollo y aplicación del SEAES, también es responsable de la certificación a nivel nacional e internacional de programas e instituciones de educación superior.<sup>75-77</sup>

La JAN la componen expertos de las IES de todo el país y de diferentes instituciones científicas adscritas a Organismos de la Administración Central del Estado vinculados directamente a la educación superior. Cuenta con una Secretaría Ejecutiva, Comités Técnicos Evaluadores, órganos auxiliares encargados del asesoramiento metodológico a los procesos de acreditación y un Comité de Apelaciones.

Rinde cuenta anualmente ante la sociedad de manera pública y los resultados de los procesos de evaluación externa y acreditación llevados a cabo por la junta se hacen públicos en el ámbito académico y se divulgan nacional e internacionalmente.<sup>76</sup>

En el año 2017 se hizo necesario un perfeccionamiento del SUPRA como respuesta a las transformaciones de la educación superior cubana. El fundamento de este perfeccionamiento responde a la necesidad de integrarlo a los sistemas de gestión de la calidad de las instituciones, la planeación estratégica y los objetivos trazados por el MES y por los Organismos de la Administración Central del Estado a los que se adscriben algunas IES. Se cambió el nombre por Sistema de Evaluación y Acreditación de la Educación Superior cubana (SEAES) e integra los sistemas de evaluación y acreditación de carreras universitarias (SEA-CU), de especialidades (SEA-E), de maestrías (SEA-M), el de doctorados (SEA-D) y de las IES (SEA-IES).<sup>13</sup>

Para cada sistema se ha elaborado un Manual de Implementación que constituye un instrumento de apoyo y orientación para los evaluadores externos donde se brindan todas las herramientas para la buena marcha de los procesos.<sup>75</sup>

El objetivo general del sistema es, en esencia, la elevación continua de la calidad del proceso de formación en las carreras universitarias y dentro de los específicos están: detectar fortalezas y debilidades, diseñar planes de

mejora de la calidad, proporcionar información a la sociedad sobre la calidad de los programas de las carreras universitarias y crear una cultura de calidad en la comunidad universitaria y en su entorno.

Asimismo, los procesos de evaluación que se implementan mediante el SEA-CU se rigen por los lineamientos establecidos en el Reglamento del Sistema de Evaluación y Acreditación de la Educación Superior (SEAES) y en el propio SEA-CU.<sup>13</sup>

Se identifican cinco variables de calidad para el sistema: Pertinencia e impacto social, Profesores y personal auxiliar, Estudiantes, Infraestructura y Currículo. Para cada una de estas variables se han definido un conjunto de indicadores y para los indicadores los criterios de evaluación que su cumplimiento expresa el nivel de acreditación alcanzado.<sup>8,12</sup>

Los niveles de acreditación que se proponen para una carrera evaluada en correspondencia con lo establecido por el SEA-CU<sup>13</sup> son: Carrera Calificada, Carrera Certificada y Carrera de Excelencia.

#### **I.3.4. Evaluación de la calidad en la carrera de Estomatología**

Dentro de las Ciencias Médicas el proceso de acreditación de sus carreras comenzó en el año 2003 con las solicitudes de las Facultades Calixto García y de Estomatología del entonces Instituto Superior de Ciencias Médicas de la Habana que concluyó con la evaluación externa de ambas carreras, las que obtuvieron el nivel de acreditación de Excelencia la primera y la de Estomatología el nivel de Certificada.<sup>16,17</sup>

La Facultad de Estomatología de La Habana ha sido evaluada y acreditada en cuatro ocasiones. a saber; en el año 2004 obtuvo el nivel de Certificada; en los años 2008, 2014 y 2019 el nivel de Excelencia.

En el transcurso de estos años otras carreras de Estomatología han solicitado el proceso de evaluación externa y acreditación, algunas han desarrollado más de un proceso de evaluación y acreditación a las mismas carreras, estos son los casos de la carrera de Estomatología de las UCM de Villa Clara, de Camagüey, Santiago de Cuba, Cienfuegos, Pinar del Río que han obtenido niveles superiores de acreditación. También por primera vez se sometieron a procesos de acreditación las carreras de las UCM de Matanzas, Sancti Spiritus, Las Tunas, Granma, así como de la Facultad Victoria de Girón también de la UCMH. Al hacer un análisis de los informes de

autoevaluación de las carreras de Estomatología se pudo comprobar que no se identificaron debilidades en la variable Pertinencia e Impacto social.<sup>26</sup>

En la variable Profesores y personal auxiliar, se identificaron insuficiencias relacionadas con la investigación científica que trae aparejado el reducido número de doctores en ciencia y por ende de profesores titulares, la producción científica del claustro aun no es suficiente para cumplir con el indicador que permita alcanzar un nivel de acreditación de Excelencia.<sup>26,78</sup>

Grau y cols,<sup>79</sup> encontraron limitaciones con relación a la formación investigativa de los estudiantes de la carrera, también de los residentes de las distintas especialidades estomatológicas y estomatólogos egresados que conllevó a plantear la necesidad de una proyección científica de la Facultad de Estomatología de La Habana.

No obstante, Companioni y cols,<sup>80</sup> posteriormente, realizaron un diagnóstico de la formación doctoral en la misma institución que mostró un crecimiento del número de doctores en ciencia dentro del claustro de la Facultad de Estomatología y una tendencia al decrecimiento en el año 2013 por distintas causas.

En el caso de la variable Estudiantes la debilidad que con mayor regularidad se presentó fue que, a pesar de estar en franco crecimiento, aún no es óptima la participación estudiantil en la investigación científica, aspecto muy relacionado con las insuficiencias de la variable Profesores y personal auxiliar.

A pesar de que el Departamento de Estomatología del MINSAP y los departamentos de Estomatología en las provincias han priorizado los insumos necesarios para garantizar los servicios que brindan los estudiantes de la carrera a través de la educación en el trabajo, han existido, en ocasiones, irregularidades con el abastecimiento de instrumental y materiales necesarios, así como simuladores y otros insumos en los laboratorios de Operatoria Dental. Esta ha sido una de las debilidades que con mayor frecuencia se ha presentado en las carreras evaluadas correspondiente a la variable Infraestructura. Las debilidades de la variable Currículo han estado relacionadas, en casi todas las carreras evaluadas, con la estrategia para la formación de habilidades investigativas en los estudiantes que no se ha desarrollado en toda su potencialidad.

En las universidades de ciencias médicas país se ha trabajado de manera consecuente para resolver las

insuficiencias y obtener niveles de acreditación superiores.<sup>16,17,26,78</sup>

#### **I. 4. Gestión de la calidad universitaria**

La preocupación del hombre por la calidad se remonta al origen de las sociedades humanas por lo que el concepto y las formas de gestionarla han evolucionado a través del tiempo.

A partir del año 1900 el concepto evolucionó de manera rápida y dinámica y se desarrollaron varias teorías, fundamentos, técnicas hasta llegar a lo que se conoce en el momento actual como Calidad Total.<sup>81</sup>

Se han desarrollado varios modelos de gestión de la calidad que también han evolucionado con el propio concepto, con el desarrollo histórico de la sociedad y los procesos que en ella se producen.

Los modelos de gestión de calidad total más utilizados y conocidos son el modelo Deming con la filosofía de Calidad Total y los conceptos de control estadístico de los procesos y el ciclo PDCA (planificar- desarrollar controlar-actuar), el de Joseph M. Jurán con la filosofía de la Trilogía de Jurán (planificación, control y mejora de la calidad), el de Kaoru Ishikawa con la filosofía de la normalización industrial y conceptos de primero la calidad y luego la utilidad y el Modelo Europeo de Gestión de la Calidad, EFQM (European Foundation For Quality Management) sustentado en la filosofía de la satisfacción de clientes y empleados.<sup>82</sup>

También las normas ISO (International Organization for Standardization) surgen en su primera versión como estándares que definen un sistema de gestión de la calidad. Desde entonces, estas normas se han revisado al pasar por versiones en los años 1994, 2000, 2008 y recientemente por la versión 2015.<sup>83</sup>

Esta última familia de normas ISO 9000 ha identificado un conjunto de requisitos que pudieran satisfacer las diferencias que se encuentran en la literatura relacionadas con las instituciones de educación superior.<sup>84</sup>

La ISO 9001 es una buena base para implementar muchos otros estándares de gestión, como ISO 14001 para la gestión ambiental e ISO 21001 para la gestión de educación de las IES, que siguen la misma estructura y organización.<sup>84</sup> Los paradigmas de educación y capacitación, han cambiado de la enseñanza orientada a la oferta, al aprendizaje basado en la demanda, esta última ISO considera la satisfacción del estudiante en el aprendizaje.<sup>85</sup>

La gestión de calidad, denominada también sistema de gestión de la calidad, es aquel conjunto de normas correspondientes a una organización, vinculadas entre sí y a partir de las cuales, se puede administrar, de manera organizada, la calidad.<sup>86</sup>

Almuiñas y Galarza expresan que...“muchas definiciones tienen en común un conjunto de palabras claves (..) como proceso de trabajo institucional, medios y actividades coordinadas, información, toma de decisiones, personas, compromiso, cultura de calidad y liderazgo, eficiencia, satisfacción de demandas externas e internas y mejora continua”<sup>87</sup>.

Espí y cols la conciben como... “un proceso de aseguramiento y mejoramiento continuo, en donde todas las áreas de la entidad educativa participan activamente en el desarrollo de productos y servicios, que satisfagan las necesidades de los usuarios y sociedad, logrando con ello mayor calidad, pertinencia e impacto, con eficiencia, eficacia y efectividad”<sup>88</sup>.

No obstante, la gestión de calidad en las instituciones educativas no era aspecto incluido en sus planes de desarrollo. En el momento actual dentro de los desafíos de la educación superior está el perfeccionamiento de la gestión universitaria y de cada uno de los procesos que la integran.<sup>89,90</sup>

Un proceso de gestión de la calidad académica significa seguir la lógica del ciclo funcional de la gestión, que incluye la planificación, organización, implementación y ejecución, control y por supuesto la necesaria retroalimentación para desarrollar la mejora continua de la calidad. Este proceso no solo se debe integrar a la autoevaluación, evaluación externa y acreditación universitaria, también, debe formar parte de la dirección estratégica y el control interno de la institución donde se desarrolle, así como a cualquier otro proceso estratégico de desarrollo.<sup>86</sup>

El concepto de gestión surge de las teorías administrativas en el ámbito educativo y específicamente en lo administrativo y pedagógico tuvo un desarrollo histórico a partir de la década de los 60 en Estados Unidos, en la década de los años 70 en Gran Bretaña y a partir de la década de los 80 en América Latina.<sup>91</sup>

A pesar de los cambios de paradigmas en el concepto de gestión que ha transformado el campo de la

organización institucional, los pobres referentes teóricos de la gestión en el ámbito educativo hacen que a menudo esta se limite a la gestión de los recursos, a partir de obviar la variedad de esferas del actual campo de la gestión en educación. No obstante, lo expresado anteriormente, hoy la gestión académica se considera una disciplina aplicada cuyo objeto de estudio es la organización del trabajo en instituciones que cumplen una función educativa. Su contenido disciplinario está determinado tanto por los contenidos de la gestión como por la práctica pedagógica.<sup>92,93</sup>

Se asume entonces que la gestión educativa es un proceso organizado y orientado al desarrollo de procesos internos de las instituciones, con el objetivo de perfeccionar las prácticas pedagógicas, administrativas y comunitarias que en ellas se desarrollan.<sup>94</sup>

El proceso de mejoramiento de la calidad de los sistemas educativos requiere la evaluación como un componente estratégico que atraviese todos sus ámbitos, lo que brinda información útil para la toma de decisiones. La mejora continua es una cultura, para que una institución sea considerada dentro de una determinada clasificación o categoría competitiva no basta con implantar mejoras aisladas, sino que necesita ponerla en práctica de manera estratégica y sistemática.<sup>95</sup>

Desde los fundamentos de la gestión y el mejoramiento de la calidad de los sistemas educativos, se hace necesario el diseño de metodologías para la evaluación, entre otras alternativas de solución, que permitan gestionar la calidad de las instituciones de educación superior, no obstante, se deben identificar las características de la metodología y comprender las diferencias con el método.

La aplicación del método responde a la necesidad de organizar segmentos de la realidad con sentido lógico y explicativo para esclarecer dudas, preguntas e hipótesis. El método es una vía para la aprehensión de la realidad, implica por tanto trabajar de manera sistematizada, a fin de que el problema estudiado sea comprendido en su contexto, actores, procesos, tiempos y consecuencias.<sup>96</sup>

Con respecto al concepto de metodología, al analizar en la literatura científica se evidencia que existen múltiples definiciones, que en cualquiera de los planos que se aplique se vincula a la utilización del método.<sup>97</sup>

Morles expresa que... “tiene dos acepciones, la etimológica, referida a la ciencia que estudia los métodos, es decir, el estudio del conjunto de operaciones y procedimientos racionales y sistemáticos que utiliza el ser humano para encontrar soluciones óptimas a problemas complejos y otra, más restringida, que se refiere al uso que se hace en proyectos e informes científicos para describir técnicas, procedimientos e instrumentos que se utilizan para lograr los objetivos propuestos”<sup>98</sup>.

Gutiérrez citado por Aguilera considera que... “en el devenir histórico se transforma en una disciplina que estudia, analiza, promueve y depura el método mismo que se multiplica y particulariza de conformidad con las ramas de las disciplinas científicas existentes”<sup>96</sup>. Fernández Sotelo define Metodología ... “como el conjunto de elementos que regulados por determinados requerimientos establecen y sustentan la secuencia de actuación a desarrollar y la explicación de cómo proceder, para lograr el conocimiento y/o transformación de un objeto de estudio, en la ciencia de la dirección”<sup>99</sup>.

Con relación a la sistematización de los referentes teóricos<sup>81,84,95,97-104</sup> sobre modelos y metodologías diseñadas para la gestión de la calidad en distintas esferas, incluyendo la académica o educativa, se manifiestan las siguientes regularidades:

- Su finalidad es la mejora continua de la calidad a partir de un esfuerzo centrado en las personas.
- Tienen una estructura que puede variar según el objeto de gestión.
- De manera general, inicia con un diagnóstico de calidad, cuyo objetivo es conocer el estado inicial de la calidad de los procesos y las actividades inherentes a cada uno de estos para identificar las áreas de mejora.
- Se describen los elementos que la componen, la actuación en cada etapa y pasos de las misma.
- Manifiestan técnicas y procedimientos propios de los procesos de gestión de la calidad.
- A partir de sus resultados, del impacto que genera en la calidad, se realiza una valoración de su aplicación.

La sistematización de los referentes teóricos sobre la gestión de la calidad académica permitió a la autora de la tesis identificar que la gestión académica, de cara a los retos de los nuevos paradigmas educativos, no ha sido plenamente desarrollada hacia el interior de las instituciones, debe entenderse como un procedimiento esencial que se desarrolla en la institución de educación médica superior para que, a través de la planificación, organización, ejecución y control de los procesos académicos, investigativos, asistenciales y extensionistas desarrollar la mejora continua de la calidad al integrarse a los procesos de evaluación y acreditación universitaria y formar parte de la dirección estratégica de la institución.

### **Conclusiones del capítulo I**

Se hizo una valoración de los principales referentes teóricos obtenidos en la revisión bibliográfica que sustentan el diseño de la metodología para la gestión de la calidad de la formación de los estomatólogos. El enfoque de calidad y su gestión es una necesidad objetiva del desarrollo de los procesos educativos en las universidades. Con la mejora continua de la calidad se logrará la eficacia necesaria para responder a los requerimientos que exigen los retos actuales y prospectivos de la salud pública cubana relacionados con el capital humano. En el contexto internacional los sistemas de gestión de la calidad en el sector educativo han tomado auge y se han desarrollado procesos y metodologías para llevarlos a cabo. En Cuba existe un sistema de evaluación de la calidad de programas e instituciones que ha certificado un sinnúmero de carreras, maestrías, doctorados e instituciones, pero aún el tema de la gestión de la calidad para lograr estándares superiores requiere abordarlo desde el punto de vista científico en el sector salud.

## **CAPÍTULO II. DISEÑO METODOLÓGICO**

## **CAPÍTULO II. DISEÑO METODOLÓGICO**

En este capítulo se presenta el diseño metodológico de la investigación, que incluye el tipo de estudio realizado, los métodos teóricos y empíricos aplicados, las variables, técnicas y procedimientos, así como los aspectos éticos considerados para su desarrollo.

### **II.1 Clasificación de la investigación**

El estudio se clasifica como investigación - acción cuyo producto ofrece una metodología para la gestión de la calidad de la carrera de Estomatología de la UCMH que contribuye a la mejora continua de la calidad de la carrera en correspondencia con las exigencias sociales de los servicios estomatológicos.

La investigación se realizó en la Facultad de Estomatología de la UCMH entre los años 2013 a 2018.

Discurrió por etapas que dieron respuesta a los objetivos planteados.

### **II.2. Etapas de la investigación**

Etapas I.

- Fundamentación de las concepciones teóricas sobre evaluación de la calidad en la gestión de la calidad universitaria que sustentan el desarrollo de la carrera de Estomatología.
- Caracterización de la situación inicial de la calidad de la carrera de Estomatología.

Etapas II. Diseño de la metodología para la gestión de la calidad de la carrera de Estomatología.

Etapas III. Validación de la metodología para la gestión de la calidad de la carrera de Estomatología.

### **II.3. Métodos**

Para conformar el marco teórico referencial de la investigación, la metodología propuesta y los resultados presentados se emplearon las operaciones lógicas del pensamiento análisis, síntesis, abstracción, generalización, inducción, deducción, necesarias para la revisión de diferentes fuentes bibliográficas vinculadas al tema.

### II.3.1. Indagaciones de nivel teórico

#### Revisión bibliográfica

Se aplicó el método Big 6<sup>TM</sup><sup>1</sup> que permitió identificar, seleccionar, clasificar, analizar, sintetizar y evaluar la información necesaria sobre el tema de investigación. Se desarrolló una cadena de búsqueda para la información, a partir de identificar distintas fuentes: electrónicas, fundamentalmente de Internet, archivos de la institución y bibliotecas. En red, se emplearon palabras claves como calidad universitaria, evaluación y acreditación, aseguramiento de la calidad, gestión de la calidad, métodos, metodología, relacionándolas entre sí. Se utilizó como motor de búsqueda Google Scholar, se examinó la colección de SciELO y Dialnet de revistas virtuales relacionadas con el tema, el Centro Interamericano de Investigación y Documentación sobre Formación Profesional (CITENFOR), colección de artículos académicos de la Biblioteca Virtual de Salud (BVS); además de sitios de organismos y organizaciones como CEPAL, UNESCO, Banco Mundial (BM), Banco Interamericano de Desarrollo (BID), Organización Panamericana de la Salud (OPS), entre otros. Los límites de la búsqueda para los artículos científicos y académicos fueron: publicaciones a texto completo, sólo de idioma español, de los últimos 20 años relacionados con investigaciones en el área de la educación superior, la gestión de la calidad y la salud pública. Se obtuvieron más de 225 artículos. También se consultaron resoluciones ministeriales del MES (134/2004, 210/2007 y 2/2018), del MINSAP (200/2009) Manuales de Implementación del SEA-CU,<sup>12,14</sup> documentos rectores del MINSAP<sup>2</sup> y otros documentos publicados. En las fuentes no publicadas se consultaron documentos y materiales organizacionales como: sistema de trabajo de la dirección de la Facultad de Estomatología, informes de balance anuales, informes de autoevaluación y evaluación externa de la carrera, planes de mejora, dictámenes de la JAN sobre la acreditación de la carrera, planes de trabajo metodológico,

---

<sup>1</sup> (Los Seis Grandes) modelo para la búsqueda y organización de la información, desarrollado por Mike Eisenberg y Bob Berkowitz. Disponible en:

<https://sites.google.com/site/sites/system/errors/WebpageNotFound?path=%2F+laslinkeadoras%2Fresumenbig6>

<sup>2</sup> MINSAP. Objetivos estratégicos y actividades principales. La Habana: Ministerio de Salud Pública. 2019

planes de trabajo de los profesores, expedientes e informes de los departamentos de cuadros de la facultad, documentos del departamento de Posgrado e Investigaciones, Secretaría Docente, Análisis de la Situación de Salud (ASS) y estadísticas de salud de la institución de los últimos cinco años. Para el acceso a estos documentos se realizó una solicitud formal a la dirección de la Facultad. (Anexo 1)

Se analizó cada uno de los documentos encontrados y se seleccionaron artículos científicos, académicos y otros documentos, desde su vigencia, actualidad, así como sus citas y se clasificaron según área de correspondencia con el tema. Se realizó una evaluación de los resultados mediante el análisis directo de contenido, donde la información obtenida fundamentó el estado del arte, contribuyó a caracterizar la situación actual de la temática de investigación y aportó el sustento teórico para el diseño de la metodología propuesta.

**Histórico lógico:** Permitió el acercamiento a los referentes históricos, metodológicos, teóricos del tema de investigación, lo que se evidencia en las sucesivas aproximaciones, en la búsqueda de las determinaciones y en los nexos causales del sistema de gestión de la calidad académica, desde la lógica del fenómeno estudiado.

**Análisis y síntesis:** Se realizó un análisis y resumen de toda la información obtenida según las fuentes consultadas. También este método permitió analizar los resultados del procesamiento y presentación de los datos obtenidos a través de toda la investigación para alcanzar los objetivos propuestos.

**Sistematización:** Permitió el estudio teórico de las definiciones relacionadas con la calidad universitaria, calidad académica, la evaluación de la calidad, así como sistemas, modelos, metodologías y estrategias de gestión de la calidad universitaria que facilitó la identificación de regularidades relacionadas con el tema de investigación.

**Sistémico estructural funcional:** Posibilitó establecer y analizar los componentes, etapas y momentos de la metodología propuesta para la gestión de la calidad de la carrera de Estomatología de la UCMH, las relaciones entre sus componentes, así como el enfoque de dimensiones, variables e indicadores definidos que intervienen en el proceso de evaluación y gestión.

### **II.3.2. Indagaciones de nivel empírico**

De los métodos de nivel empírico se emplearon la entrevista a informantes claves mediante la técnica de grupo focal, el criterio de expertos para la valoración de la metodología propuesta y encuestas en forma de cuestionarios a estudiantes, egresados y empleadores para indagar acerca de su satisfacción por la formación recibida en la carrera y por el desempeño de los graduados.

### **II.4. Etapa I. Caracterización de la situación inicial**

El objetivo de esta etapa fue la realización del diagnóstico, a través de la caracterización general de la carrera y el grado de cumplimiento de los requisitos del patrón de calidad contenido en el SEA-CU<sup>12,13,14</sup> con vista a visualizar hacia dónde se necesitó dirigir la mejora.

Para iniciar la caracterización de la situación inicial de la calidad de la carrera de Estomatología se utilizaron los referentes teóricos - metodológicos obtenidos de la revisión bibliográfica y documental (Anexo 2) que permitió contextualizar la investigación y definir operativamente la gestión de la calidad académica de la carrera<sup>3</sup> como “la capacidad de la institución de llevar a cabo un proceso de mejora continua para lograr cambios significativos en la calidad del programa como garantía de la formación integral de los egresados en correspondencia con las exigencias sociales de los servicios estomatológicos”.

#### **II.4.1. Dimensiones, variables e indicadores utilizados para evaluar la calidad académica de la carrera**

De las definiciones de calidad y su evaluación se pudieron inferir las dimensiones a considerar para una operacionalización de variables que permitió identificar cuál fue el resultado de la metodología para la gestión de la calidad académica de la carrera.

Las variables y sus indicadores se asumieron a partir del estudio documental del expediente de la evaluación y acreditación de la carrera en los que se analizaron las fortalezas y debilidades y se identificaron aquellos

---

<sup>3</sup> En la literatura aparece también como sistema de gestión de la calidad

aspectos que pudieron ser considerados como variables y qué indicadores expresaron sus manifestaciones y características. Se seleccionaron aquellas variables e indicadores que más impactan en los resultados de la calidad de la carrera.

En calidad de tales dimensiones fueron consideradas las que se expresan a continuación.

### **Dimensiones. Operacionalización**

**Excelencia académica:** relacionada con la formación y el desarrollo de los profesionales que egresan de la carrera, el dominio de sus modos de actuación, la composición y producción científica del claustro, el respaldo material, mejoramiento continuo del currículo, la investigación científica de los estudiantes y el aseguramiento material y administrativo de la carrera.

**Gestión Universitaria:** vinculada con estrategias para el mejoramiento de la calidad y funcionamiento de la estructura organizacional.

**Pertinencia:** relacionado con el grado en que la carrera responde al encargo social y se manifiesta satisfacción de estudiantes, graduados y empleadores con la calidad del proceso de formación.

A partir de la derivación de las dimensiones se identificaron las variables e indicadores que se muestran a continuación

<b>Dimensiones</b>	<b>Variables</b>	<b>Indicadores</b>
<b>Excelencia académica</b>	1. Calidad del claustro	1.1 Composición del claustro 1.2. Producción científica del claustro.
	2. Formación y desarrollo profesional	2.1. Dominio de los modos de actuación por los estudiantes. 2.2. Tendencia de la eficiencia vertical y académica 2.3. Investigación científica de los estudiantes. 2.4. Mejoras curriculares
	3. Aseguramiento material administrativo	3. 1. Cambios significativos en la cantidad y calidad de las instalaciones, laboratorios, aulas, medios de enseñanza. 3.2. La administración del programa ha tenido, o no, avances tangibles en cuanto a la planificación, organización, ejecución y control.
<b>Gestión universitaria</b>	4. Aseguramiento de la calidad	4.1. Estrategias para el mejoramiento de la calidad. 4.2. Funcionamiento de la estructura institucional.
<b>Pertinencia</b>	5. Impacto social	5.1. Satisfacción de estudiantes por su aprendizaje 5.2. Satisfacción de egresados por su formación. 5.3 Satisfacción de empleadores con el desempeño de los egresados.

Modificado de Llanio y cols

La operacionalización de las variables, criterios de evaluación y definición de estándares para la comparación de indicadores se consigna en el Anexo 3.

#### **II.4.2. Entrevista**

Se aplicó una entrevista no estructurada (Anexo 4) a informantes claves seleccionados bajo el presupuesto de una muestra homogénea al aplicar la técnica del grupo focal <sup>105</sup> con el objetivo de obtener información sobre el estado actual de la calidad académica de la carrera de Estomatología, su evaluación, la gestión de la calidad y áreas hacia donde se debía dirigir la mejora. Se contactaron previamente a los participantes y se les informó sobre el tema a tratar. A partir de su aceptación se conformaron dos grupos.

### **Estratificación de los grupos:**

- Grupo A: con ocho integrantes, constituido por directivos del primer nivel de la estructura administrativa de la facultad y profesores consultantes.
- Grupo B: con seis integrantes, constituido por los jefes de los colectivos pedagógicos de disciplinas y años de la Facultad.

**II.4.2.1. Técnica Grupo focal.** La autora de la investigación fue la moderadora de las reuniones, la que estableció los convenios iniciales, tales como propósitos, forma en que se desarrolló la reunión y el tiempo de duración, también se solicitó en ambos grupos, de forma verbal, un compromiso de respeto y confidencialidad ética. Se dispuso de un local apropiado que permitió un clima que facilitó el diálogo espontáneo y franco de los integrantes del grupo. La reunión se grabó con un dispositivo móvil y se pidió autorización a los participantes para ello. Se contó siempre con dos observadores previamente entrenados en la técnica, que se encargaron de recoger aquellos aspectos que no pudieron ser registrados con la grabación. Completada la guía de preguntas se dieron por terminadas las reuniones y se despidieron a los participantes.

Posteriormente, se realizó la transcripción de las intervenciones en un procesador de texto convirtiéndose en un documento que se complementó con las anotaciones de los observadores que, permitió la organización según criterios temáticos, la codificación y el agrupamiento de las categorías que aparecían en los textos de acuerdo con los dominios de la calidad académica y la gestión de la calidad de la carrera de Estomatología, incluyendo aquellas emergentes que surgieron en el análisis de los datos hasta su saturación. Luego se realizó la selección de los términos que se repitieron en los dos grupos y de los que no se repetían, pero estaban muy relacionados, de manera que se obtuvo un primer inventario de criterios que fueron presentados en una segunda reunión para corroborar que los que se presentaban se correspondía con lo expresado por los participantes. Quedaron definidos los criterios definitivos los que se presentaron por la investigadora mediante el Microsoft Power Point.

Para evaluar su aceptabilidad y comprensibilidad, se sometió al análisis de cinco directivos elegidos al azar. La investigación utilizó una estrategia de triangulación para la determinación de regularidades de la información obtenida de los documentos consultados, de los resultados de las entrevistas a los grupos focales y de la revisión bibliográfica.

## **II.5. Etapa II. Diseño de la metodología para la gestión de la calidad de la carrera de Estomatología**

Para el diseño de la metodología, se tuvieron en cuenta las generalizaciones realizadas por la autora contenida en el marco teórico que fundamentan la propuesta, así como los resultados de la primera etapa de la investigación.

### **II.5.1 Etapas de la metodología**

#### **II.5.1.1. Etapa I. Propedéutica**

- Creación del comité de la calidad encargado de llevar a cabo y dirigir las actividades de la metodología para la gestión de la calidad académica de la carrera.
- Capacitación del comité de calidad.

##### **II.5.1.1.1. Creación del comité de la calidad**

La creación del comité de calidad siguió el criterio de selección de una muestra de expertos cuyas unidades compartían rasgos similares como: experiencia de dirección, categorías docentes de titular o auxiliar, doctores en ciencia o especialistas de segundo grado, que tuvieran al menos 15 años de experiencia profesional, conocimientos acerca del tema que se investiga, disposición a participar en la investigación, capacidad de análisis y pensamiento crítico. A todos se les solicitó el consentimiento informado. (Anexo 5) Los expertos autoevaluaron su competencia a través de una encuesta (Anexo 6), con el objetivo de obtener información acerca del conocimiento que poseían sobre la gestión de la calidad académica.

Para ello se calculó el coeficiente de competencia (K)<sup>106,107</sup> en el tema de investigación mediante la fórmula:  $K = \frac{1}{2} (Kc + Ka)$  siendo (Kc) el coeficiente de conocimiento del experto el que se toma sobre la base de la autoevaluación presentada en escala creciente del 1 al 10, el que fue calculado mediante una tabla donde se

solicitó al experto que marcara con una "X" entre el intervalo del 1 al 10, el nivel de conocimientos que poseía sobre el tema antes referido luego se multiplica por 0.1; el coeficiente de argumentación o fundamentación ( $K_a$ ) de cada uno de los expertos según las fuentes de argumentación se calculó con respecto a una tabla patrón (Anexo 7).

Se consideró que si  $K$  toma valores entre 0,8 y 1 el coeficiente de competencia es alto.

Si  $0,5 < K < 0,8$ ; el coeficiente de competencia es medio.

Si  $K < 0,5$ ; el coeficiente de competencia es bajo

El criterio de selección de los expertos fue sobre la base de los que autoevaluaron su competencia en un nivel alto.

#### **II.5.1.1.2. Capacitación del comité de calidad.**

Una vez seleccionado el comité de calidad se procedió a identificar las necesidades de capacitación de sus integrantes. Para ello se revisaron los planes de desarrollo individual y los currículos de los profesores seleccionados. También, la autora de la investigación se entrevistó con cada uno de ellos para conocer sus necesidades de aprendizaje sentidas. Con los resultados obtenidos se identificaron áreas temáticas y se elaboró un plan de formación al cual se incorporaron otros directivos y asesores metodológicos con el objetivo de crear grupos similares en los departamentos.

Se evaluó la capacitación a partir del cumplimiento del plan, la participación activa de los integrantes del comité y el interés y comprensión de los temas por todos los involucrados.

#### **II.5.1.2. Etapa II. Diseño**

##### **II.5.1.2.1. Fase I. Construcción de la metodología**

La metodología en sentido general siguió el orden de la propuesta por Fernández Sotelo<sup>99</sup> modificada por la autora de este trabajo.

Se siguieron los siguientes pasos:

- Definición de su base teórica y legal.

- Definición de su objetivo.
- Precisión de requerimientos para su aplicación.
- Identificación de las características que la distinguen.
- Determinación de su estructura (etapas) y componentes.
- Descripción y explicación de los procedimientos.
- Evaluación.

#### **II.5.1.2.2. Fase II. Valoración de la metodología**

Luego de elaborada la metodología, la investigadora realizó su presentación al comité de calidad con el objetivo de que realizaran una valoración de la misma. Se hicieron las aclaraciones pertinentes y se aplicó un cuestionario (Anexo 8) conformado por 12 ítems a los cuales se debía colocar una evaluación del uno al cinco (escala de Likert), donde se consideró cada respuesta del ítem con valor de: uno (no adecuado), dos (poco adecuado), tres (adecuado), cuatro (bastante adecuado) y cinco (muy adecuado), además de una pregunta abierta para expresar valoraciones cualitativas de cada experto acerca de la metodología propuesta. Se tuvo en cuenta el resultado del instrumento aplicado, se le hicieron los ajustes pertinentes para su posterior presentación a la dirección de la institución y aprobación.

#### **II.5.1.2.3 Fase III. Implementación**

Para la implementación de la metodología se elaboró un cronograma de aplicación de sus etapas en la práctica y se elaboró un manual de implementación.

#### **II.5.1.3. Etapa III. Evaluación**

La evaluación se realizó de manera transversal en todo el proceso de implementación.

Se conformaron comisiones de evaluación integradas por evaluadores que cumplieron los siguientes criterios: ser profesores auxiliares o titulares que hubieran participado en procesos de autoevaluación o de evaluación externa de programas y que reunieran los requisitos de imparcialidad, integridad y confidencialidad.

Posteriormente se realizó un taller con las comisiones de evaluación con el propósito de su preparación en

los procedimientos de la metodología y en los patrones de calidad del SEACU.<sup>12,14</sup>

Se realizó evaluación de seguimiento donde se consideró el cumplimiento de las acciones previstas en cada etapa y la evaluación de resultados con el fin de verificar las mejoras de los procesos, donde se compararon los resultados de cada indicador, de las variables seleccionadas, con los resultados de la acreditación anterior de 2013 y con los estándares definidos.

Este proceso incluyó la recopilación sistemática de datos y estadísticas relativas a cada uno de los indicadores, así como la aplicación de encuestas de satisfacción. La muestra de cada uno de los grupos encuestados se seleccionó según los criterios del Manual de Implementación del SEACU.<sup>14</sup> Así se seleccionó el 10 % de la matrícula de estudiantes de todos los años del curso 2017- 2018 (106 estudiantes); a todos los egresados de los últimos tres cursos que laboraban en los servicios estomatológicos de los municipios Plaza de la Revolución, Centro Habana, Habana Vieja, Cerro y Habana del Este (32) en el momento de la evaluación y los jefes de los servicios estomatológicos (empleadores) de estos municipios (18). Las encuestas fueron elaboradas en forma de cuestionarios en los cuales se adaptaron las preguntas que se utilizan en las entrevistas no estructuradas del citado manual. (Anexos 9,10,11). Antes de su aplicación, estos instrumentos fueron valorados por nueve profesores con más de 10 años en la docencia, bajo el principio de voluntariedad, quienes validaron las preguntas del instrumento diseñado mediante los criterios de Moriyama<sup>4</sup>:razonable, comprensible, sensible a variaciones en el fenómeno que se mide, con suposiciones básicas justificables, con componentes claramente definidos y derivables de datos factibles de obtener, de acuerdo a la escala: mucho, poco, nada. Se consideró adecuado, si la mayoría de los incisos fueron evaluados por encima del 70% con resultado de “mucho” en cada uno de los criterios. Del total de ítems del cuestionario a estudiantes, uno fue sustituido por no haber alcanzado el 70% con resultado de “mucho” (Anexo 12). Los demás cuestionarios no sufrieron cambios.

---

<sup>4</sup> Moriyama IM. Indicators of social change. Problems in the measurements of health status. New York: Russell Sage Foundation; 1968

Las respuestas a las preguntas de los cuestionarios se codificaron en una escala de Likert, desde un valor mínimo de un punto hasta un valor máximo de 5 puntos, donde se consideró cada respuesta con valor de un punto: nada satisfecho; dos puntos: poco satisfecho; tres puntos: satisfecho; cuatro puntos bastante satisfecho y cinco puntos: muy satisfecho.

## **II.6. Validación de la metodología**

Para validar la metodología aplicada se realizó un estudio comparado sobre los resultados de la misma en la Facultad de Estomatología de La Habana, en el tiempo que medió entre la acreditación de la carrera en el año 2013 y la solicitud de la evaluación externa de la carrera a finales del año 2018.

Las variables e indicadores seleccionados para este momento se correspondieron con los de la primera etapa de la investigación para su comparación, excepto la variable impacto ya que la satisfacción de estudiantes, egresados y empleadores en el año 2013 se exploró por los evaluadores externos de la carrera a modo de entrevistas grupales.

La **hipótesis** de resultado del estudio fue:

Si se aplica la metodología para la gestión de la calidad académica de la carrera de Estomatología, entonces se satisface mejor con las exigencias sociales de los servicios estomatológicos de 2013 a 2018.

**Variable 1.** La aplicación de la metodología para la gestión de la calidad académica de la carrera de Estomatología.

**Variable 2.** Satisfacción de las exigencias de la sociedad.

El estudio permitió identificar relaciones, semejanzas y diferencias entre los dos períodos evaluados.

Para evaluar los resultados antes y después de la aplicación de la metodología se utilizó la diferencia porcentual Delta T ( $\Delta T$ ) de los resultados entre ambos períodos. Se realizó la comparación de proporciones como prueba de hipótesis mediante la siguiente fórmula:

$$\Delta T = \frac{P_f - P_i}{P_f}$$

Donde  $P_f$  es el período final y  $P_i$  es el período inicial.

La diferencia positiva indicó que hubo cambios en la calidad de la carrera atribuible a la metodología aplicada.

## **II.7. Otras técnicas de procesamiento y análisis de la información**

El procesamiento de la entrevista a los grupos focales se llevó a cabo mediante el método de análisis y síntesis de lo tratado, al utilizar como fuentes las guías y relatorías empleadas a través de las técnicas descritas para cada etapa, lo que permitió identificar las categorías correspondientes.

Se evaluó la fiabilidad del cuestionario aplicado a los expertos a través de la consistencia interna a partir de las respuestas de los encuestados en la escala de Likert de cinco puntos para lo cual se calculó el alfa de Cronbach ( $\alpha$ ). También se valoró la concordancia de los expertos a través del cálculo del coeficiente de Kendall (W).

Se declaró como hipótesis nula ( $H_0$ ) “los expertos no lograron un grado de acuerdo con relación a la metodología”.

Para el análisis de los datos cuantitativos se utilizó el Microsoft Excel 2016 y el programa estadístico IBM SPSS Statistics v22.0, para Windows. Se trabajó con números enteros, porcentos, índices y medias para la presentación de los resultados.

La información se presentó mediante textos, figuras, tablas y gráficos estadísticos para su mejor comprensión.

## **II.8. Consideraciones éticas**

La investigación fue aprobada por el comité de ética de la investigación de la Facultad de Estomatología de La Habana con el compromiso de que sus resultados coadyuvaran al proceso de perfeccionamiento de la gestión de la carrera. Se tuvo en cuenta lo establecido en Declaración de Helsinki de la AMM – Principios éticos para las investigaciones en seres humanos. (Helsinki 2013)

Se basó en los principios del respeto, la autodeterminación, la integridad, la intimidad y la confidencialidad de la información personal de las personas que participan en la investigación, informándose a los participantes de

los fines que se persiguen con el desarrollo del proceso investigativo, la privacidad que exige el anonimato de los que participan y la confidencialidad por parte de la investigadora. Todas las personas que participaron en el estudio fueron informadas previamente del propósito de la investigación y se les solicitó su consentimiento informado de forma verbal o escrita y Los instrumentos fueron aplicados sin la presencia de personas ajenas a la investigación. Los datos obtenidos fueron presentados en forma resumida y sólo con fines científicos.

### **Conclusiones del capítulo II**

En el proceso de diseño de la metodología para la gestión de la calidad de la carrera de Estomatología, se desplegó una investigación - acción donde fueron de gran utilidad las técnicas cualitativas aplicadas para el desarrollo de cada una de las etapas de la investigación y el logro de los objetivos planteados. Las técnicas de análisis y procesamiento de la información seleccionadas contribuyeron al sustento científico metodológico de la tesis que se presenta.

## **CAPÍTULO III. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS**

## **CAPÍTULO III. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS**

En el presente capítulo se exponen los resultados de la investigación, así como su análisis y discusión que dan respuesta a los objetivos del trabajo.

### **III.1. Etapa I. Caracterización del estado inicial de la calidad de la carrera y su evaluación**

#### **III.1.1. Caracterización del contexto de la organización**

El contexto estuvo representado por la Facultad de Estomatología de la UCMH, fundada en 1900 y los escenarios docentes acreditados para la docencia de los municipios Plaza de la Revolución, Habana Vieja, Centro Habana, Cerro y Habana del Este.

Se cuenta con 20 escenarios docentes descentralizados en cinco municipios de la capital, donde desarrollaron el proceso de formación estudiantes del 4to y 5to año de la carrera que residen en ellos.

#### **Caracterización de los estudiantes**

La matrícula fue de 983 estudiantes de todos los años de la carrera que residen en los municipios antes mencionados. Esta matrícula responde a la política de salud de la provincia de La Habana relacionada con las necesidades de estomatólogos de los servicios estomatológicos. (Tabla 1)

**Tabla 1. Matrícula de la carrera por años académicos curso 2012- 2013**

<b>Años académicos</b>	<b>Matrícula</b>
<b>Primero</b>	232
<b>Segundo</b>	150
<b>Tercero</b>	224
<b>Cuarto</b>	184
<b>Quinto</b>	193
<b>Total</b>	983

Fuente: Secretaría docente

Los estudiantes de los tres primeros años cursan la carrera en las aulas y clínicas estomatológicas de la Facultad de Estomatología, a partir del 4to año, una parte, se descentraliza para los escenarios docentes descritos anteriormente.

Las principales características de los estudiantes fueron:

- Más del 60 % eran del sexo femenino.
- La vía de ingreso más representativa fue el preuniversitario.
- Con altos índices académicos (más de 95 puntos) al ingreso a la carrera.

### **Estructura administrativa**

La estructura administrativa del primer nivel de dirección de la institución, estuvo representada por la Decana, tres vicedecanos, 14 jefes de departamentos docentes, departamento de Cuadros y de Secretaría Docente y los órganos asesores. Posee un Buró Sindical, un Comité del Partido Comunista de Cuba (PCC), de la Unión de Jóvenes Comunistas (UJC) y un Secretariado de la Federación Estudiantil Universitaria (FEU). Cuenta con un total de 459 trabajadores de todas las categorías ocupacionales. **Instalaciones**

Para impartir la carrera se dispone, dentro de las edificaciones de la Facultad, de 15 laboratorios, 12 servicios estomatológicos con 133 unidades dentales; un salón de Cirugía Máxilo Facial; consultas de Implantología; de los Trastornos de la Articulación Témporomandibular (ATM) y consultas especializadas para la rehabilitación bucomáxilo facial servicio que, con recursos limitados, comenzó a brindarse por primera vez en la institución en el año 1968 por el Dr. Arturo García Mendoza y el técnico Mariano Ruedas Osorio<sup>108</sup> y que en el momento actual pertenece a la Red Asistencial Nacional de la Rehabilitación de la Cara y Prótesis Bucomáxilo Facial.

### **Área de salud**

El área de salud asignada a la institución, para la atención estomatológica integral de la población, corresponde a los policlínicos Rampa, Héroes del Moncada y Plaza de la Revolución con 19071 habitantes. (Tabla 2). El universo de instituciones educativas es de 22 escuelas y la población de 12503 escolares.

**Tabla 2. Población del área de salud por Policlínicos. 2013**

<b>Policlínicos</b>	<b>No. de Consultorios</b>	<b>Población</b>
<b>Rampa</b>	6	6616
<b>Héroes del Moncada</b>	10	10142
<b>Plaza de la Revolución</b>	5	2943
<b>Total</b>	21	19071

Fuente: departamento de estadísticas sanitaria

### **Otras características**

El plan de estudio vigente es el Plan de estudio “D” puesto en vigor en el curso 2011-2012. La Facultad de Estomatología de La Habana, como Centro Rector Metodológico Universitario, es sede de la Comisión de Grados Científicos y del Tribunal Permanente de Grado de Ciencias Estomatológicas. Es también sede de la Comisión Nacional de Carrera y del Examen Estatal Nacional.

#### **III.1. 2. Resultados de la revisión documental**

Con relación al análisis de los documentos tanto publicados como no publicados se pudo constatar que la carrera de Estomatología se sometió a una evaluación externa con vista a su acreditación en 2013, que tuvo un proceso previo de autoevaluación que siguió lo establecido en el reglamento, patrón de calidad y guía de evaluación del Manual de Implementación del SEA- CU.<sup>12,13</sup> Se pusieron de manifiesto fortalezas y debilidades de la carrera por variables que fueron comprobadas por una comisión evaluadora externa que, al finalizar su trabajo, elaboró un informe, así como un resumen de datos cuantitativos referentes a la calidad del claustro, su producción científica en el quinquenio, los premios obtenidos, eventos en que participaron los profesores y proyectos de investigación, también los resultados de los ejercicios integradores realizados a una muestra de la matrícula de estudiantes de los últimos tres años de la carrera, la eficiencia vertical y la académica.

El dictamen de la JAN de este proceso de acreditación resalta las principales fortalezas y debilidades de la carrera por lo que se le otorgó un nivel de acreditación de Excelencia (Anexo 13). Las debilidades estuvieron relacionadas con la variable estudiante, la variable infraestructura y la variable currículo.

Se analizaron los planes de mejora y su cumplimiento en los años que mediaron entre una evaluación y otra, donde se reflejó que, a pesar de que se materializaron objetivos, quedaron algunos por cumplir.

Del análisis del sistema de trabajo de la dirección de la Facultad se pudo constatar que se cuenta con objetivos de trabajo que se integran a los de la UCMH y a los del MINSAP, que se evalúan anualmente con resultados satisfactorios a pesar de que algunos criterios de medida y de evaluación se aprecien de regular o mal. Con relación a los criterios de medida y de evaluación correspondientes a la calidad de la carrera, se cumplieron los cinco criterios de evaluación previstos en el año 2013. No obstante, al revisar las acciones del funcionamiento interno de la institución, el plan de actividades anual y los temas de los consejos de dirección no hay evidencias de que exista, de manera explícita e intencionada, un sistema de gestión de la calidad académica de la carrera.

Los resultados de la revisión documental se resumen de la siguiente forma:

- Se identifica al SEA-CU como el instrumento de aplicación para la autoevaluación de la carrera de Estomatología de la UCMH, documento que ampara los procedimientos, que la JAN acuerda, para el sistema de evaluación y acreditación de carreras universitarias.
- Evidencias (dictamen) de una carrera acreditada de excelencia.
- Existen evidencias de la pertinencia e impacto social que se manifiesta en la satisfacción de estudiantes, egresados por su formación y en empleadores por la formación de los egresados. (entrevistas grupales por evaluadores externos).
- Un sistema de trabajo que se articula con los objetivos del MINSAP y de la UCMH que muestra el grado de cumplimiento de los criterios de medida y de evaluación relacionados con la acreditación de la carrera.

- Dentro del área de mejora, concerniente con la formación y desarrollo profesional, la relación profesor/ alumno resultó elevada y la aplicación de las estrategias curriculares para la formación de habilidades en idioma inglés y la de informática e investigación no se manifestaron en todas sus potencialidades.
- Dentro del área de mejora relacionada con el aseguramiento al proceso docente educativo, el acceso a Internet, la capacidad disponible de Megabytes (MB) y el número de asignaturas en entornos virtuales fue insuficiente.
- Aunque el porcentaje requerido de doctores en ciencia o especialistas de segundo grado es adecuado se evidenció que la proporción doctores/claustro es baja.
- Los planes de mejora se controlan anualmente.
- No se manifiesta evidencia de la existencia de una metodología para la gestión de la calidad académica de la carrera.

### **III.1.3. Resultados de los grupos focales**

#### **III.1.3.1. Caracterización de los grupos focales**

Grupo A: Del total del grupo el 62, 5 % de los entrevistados correspondían al sexo masculino y el resto (37.5%) al femenino (Tabla 3). El 75 % de los participantes eran directivos del primer nivel en la estructura administrativa de la Facultad y el resto profesores consultantes. De los directivos dos ocupaban el cargo de vicedecanos, cuatro jefes de departamento docentes, el jefe de departamento de posgrado y la jefa del departamento docente metodológico. El tiempo promedio en el cargo fue de nueve años. El 100% ostentaba la categoría docente de auxiliar o titular. Siete eran especialistas de 2do Grado, seis con la categoría de master en ciencia y dos profesores consultantes y doctores en ciencia. (Tablas 4 y 5)

**Tabla 3. Distribución de los grupos focales según sexo**

Sexo	Grupo A		Grupo B	
	No	%	No	%
Masculino	5	62,5	-	
Femenino	3	37,5	6	
Total	8	100	6	100

**Tabla 4. Distribución de los grupos focales según categoría docente**

Categoría docente	Grupo A		Grupo B	
	No	%	No	%
Titular	2	25	-	-
Auxiliar	6	75	6	100
Asistente	-	-	-	-
Instructor	-	-	-	-
Total	8	100	6	100

**Tabla 5. Distribución de los grupos focales según formación académica**

Formación académica	Grupo A		Grupo B	
	No	%	No	%
Dr. en Ciencia	2	25	-	.
Master en Ciencia	6	75	6	100
Especialista de 2do grado	7	87,5	5	83,3
Especialista de 1er grado	-	-	1	16,6

Con relación al grupo B el 100 % fueron mujeres y profesores auxiliares (Tablas 3 y 4) cuatro eran jefes de colectivos de años y dos de disciplinas. El 100 % eran master en ciencia, el 83,3 % especialistas de 2do grado y el 16.3 % de 1er grado. (Tabla 5)

El grupo focal o “focus group”, como aparece en la literatura, también llamado “grupos de discusión” o “entrevistas de grupo” es una técnica de investigación cualitativa que se puede utilizar en tres momentos de la investigación: en una fase exploratoria, en una fase intermedia o en la parte final de la investigación, como modo para evaluar su impacto.<sup>105,109,110</sup>

La autora de este trabajo coincide con Donaduzzi y cols<sup>111</sup> al seleccionar esta técnica como opción metodológica que se destaca por la oportunidad de interacción entre los participantes lo que proporcionó el incentivo a respuestas significativas e ideas nuevas.

### **III.1.3.2. Resultados del análisis de contenido de las entrevistas a los grupos focales**

Se realizaron dos rondas con ambos grupos focales que permitió obtener un listado definitivo de criterios relacionados con las categorías y subcategorías identificadas en el proceso del análisis de los datos según la entrevista realizada. En este tipo de técnica la cantidad de reuniones está en dependencia del objetivo que se proponga, que la información obtenida deje de ser nueva y se agote la riqueza de las discusiones entre los participantes.<sup>105</sup>

#### **Criterios relacionados con la calidad de la carrera y su evaluación**

- Todos los participantes consideraron que la carrera de Estomatología califica de Excelencia, presenta estándares de calidad elevados a pesar de que persisten debilidades que hay que atender.
- La mayoría consideró que se debe evaluar la calidad de la carrera de manera sistemática que permita asegurar su mejoramiento continuo en la formación de los profesionales, no hacer autoevaluaciones solo cuando corresponda al periodo previo a la evaluación externa.
- Todos reconocen que existe un buen sistema de evaluación de carreras universitarias que se aplica en la carrera de Estomatología.

Relacionado con el comportamiento de las variables que pudieran afectar la calidad de la carrera, los miembros de los grupos focales se pronunciaron de esta manera:

#### **Profesores y personal auxiliar**

- Por consenso los integrantes de los grupos reconocieron que resulta muy difícil la sostenibilidad y desarrollo del claustro en particular con los aspectos relacionados a la obtención de la categoría docente titular y los grados científicos.
- La mayoría expresó que resulta insuficiente el número de profesores con grados científicos, así como la efectividad de la actividad científica y profesional que sea avalada por publicaciones en revistas de reconocido prestigio, participación en eventos nacionales e internacionales.
- Un grupo de los entrevistados fue del criterio de que, una parte considerable de profesores con

categoría de titulares y doctores en ciencia tienen un promedio de edad elevado.

- La mayoría consideró que producto de la dicotomía histórica en Salud Pública entre la formación de especialistas y la doctoral, esta última no ha avanzado como debiera y que solo se debían tener en cuenta a los doctores en ciencia y no incluir a los especialistas de segundo grado como doctores en ciencia dentro de los indicadores a evaluar en los procesos de acreditación, ya que el segundo grado de especialidad, representa parámetros de desempeño y no de investigación.

En un estudio realizado en el año 2013 se encontró que las edades que predominaron en el claustro en la Facultad de Estomatología estuvieron en el grupo de más de 55 años.<sup>27</sup> También se contaba con un grupo de profesores consultantes de edades avanzadas que participaron en todos los procesos universitarios, los que prestigian el proceso formativo.

La aprobación del Doctorado en Ciencias Estomatológicas en 2007 marcó un hito en la formación académica de posgrado para los profesionales de la estomatología en Cuba,<sup>79</sup> no obstante Companioni y cols<sup>80</sup> identificaron como debilidades que la proporción de profesores con grado científico con relación al claustro era insuficiente para satisfacer las exigencias de acreditación de la carrera, también consideraron que, el proceso de formación de doctores en ciencia, no tenía la prioridad requerida y que la estrategia de formación de doctores no satisfacía las necesidades en el plano cuantitativo y cualitativo, cuestiones que coinciden, en parte, con los resultados de las entrevistas a los grupos focales.

Otras carreras de Estomatología del país, evaluadas entre los años 2008 y 2014,<sup>15,26</sup> presentaron debilidades que se relacionan con la variable profesores y personal auxiliar, en particular insuficiencias en la política de formación de doctores en ciencia que trae como consecuencia que los profesores no puedan alcanzar la categoría docente de titular. Otra debilidad encontrada estuvo relacionada con el índice de publicaciones por profesor que no satisfizo el estándar para alcanzar el nivel de acreditación de excelencia.

## **Currículo**

- Sobre la gestión del currículo una parte de los entrevistados reconoció que no se logra estabilidad en la dirección de los colectivos pedagógicos que afecta el trabajo didáctico, en particular a nivel de años y asignaturas, también expresaron que algunos colectivos no ejecutan todas las actividades previstas en los planes metodológicos.
- Un grupo consideró que el tratamiento de contenidos y actividades docentes en idioma inglés tiene limitaciones e insuficiencias a pesar de que la disciplina de inglés se imparte en ocho semestres y existe una estrategia curricular para ello.

El Reglamento de Trabajo Docente y Metodológico de la Educación Superior <sup>112</sup> aprobado en 2018 por el MES expresa en su Capítulo II, artículo 17 que ... “el trabajo metodológico es la labor que, apoyados en la Didáctica, realizan los sujetos que intervienen en el proceso docente educativo, con el propósito de alcanzar óptimos resultados en dicho proceso”<sup>112</sup>. También en el citado reglamento se precisa que los colectivos pedagógicos deben estar conducidos por profesores auxiliares y titulares. Grau y cols <sup>113</sup> en su trabajo sobre el trabajo metodológico de la Facultad de Estomatología de La Habana del año 2014, encontraron que los colectivos pedagógicos de disciplinas y años eran dirigidos por profesores titulares y auxiliares y que los planes metodológicos de los distintos niveles de dirección y de organización cumplían los indicadores de completitud, pertinencia, organicidad y funcionamiento lo que no coincide en parte con algunos criterios de los entrevistados en los grupos focales.

## **Infraestructura**

Sobre esta variable todos consideraron que resulta insuficiente el equipamiento adecuado para la realización de prácticas de laboratorio, para la atención estomatológica integral, equipamiento de computación, de redes y plataformas interactivas para utilizarlas en el proceso docente educativo.

Con relación a esta variable, las debilidades que se encontraron en otras carreras de Estomatología del país, se correspondieron con limitaciones para el acceso a Internet, poco uso de entornos virtuales, entre otras,

cuestiones recurrentes en la carrera de la Facultad de Estomatología de La Habana.<sup>26,78</sup>

Relacionado con la **gestión de la calidad académica** de la carrera:

- Cuando se indagó qué recomendarían los entrevistados para llevar a cabo la gestión de la calidad académica algunas respuestas fueron que se debían “establecer indicadores”, que podían utilizarse “uno o varios instrumentos”, que pudiera establecerse una “estrategia”, que podría utilizarse “una metodología”.
- La mayoría consideró que los planes de mejora se hacen de manera formal y no como una herramienta para el control de la calidad.
- Un pequeño grupo de los entrevistados identificó a la gestión de la calidad con el proceso de autoevaluación que se realiza un tiempo antes a la evaluación externa.

La opinión de una parte de los integrantes de los grupos focales sobre el control del plan de mejora coincide con Almuiñas y Galarza, que son del criterio de que...“en los procesos de acreditación, el no empleo del plan de mejoras, como herramienta de trabajo para la gestión, la falta de sistematicidad y el no seguimiento al mismo es una limitación que aún persiste en la gestión de las instituciones de educación superior”<sup>87</sup>.

La estrategia de triangulación utilizada para evaluar la confiabilidad de los resultados encontrados a través de las distintas fuentes permitió comparar las valoraciones de los grupos focales con el marco teórico que se aprecia en la discusión del epígrafe anterior.

De la comparación de los resultados de la revisión documental con la entrevista a los grupos focales se identificaron las siguientes coincidencias:

- Hay acuerdo con respecto a la calidad de la carrera y al reconocimiento del SEA-CU como el sistema que se utiliza para evaluarla.
- Existe correspondencia en considerar que el número de profesores con grados científicos es limitado.
- Se concuerda en que no es sistemático la utilización del idioma inglés en actividades docentes.

- Los resultados obtenidos del análisis documental relacionados con el aseguramiento del proceso docente coinciden altamente con las opiniones de los grupos focales que se refleja en la variable infraestructura.
- Todos los aspectos relacionados con la gestión de la calidad corresponden en gran medida con los resultados de los grupos focales, aunque se encontraron algunas diferencias en las percepciones obtenidas en este sentido.

El proceso de trabajo seguido, combinado con los fundamentos sistematizados en el Capítulo I, permitió que la autora identificara una alternativa metodológica propia de las ciencias de la salud que se particulariza en la educación médica para resolver la contradicción que genera el problema científico. Dentro de las alternativas consideradas se seleccionó la Metodología.

## **III.2. Etapa II. Diseño de la metodología para la gestión de la calidad de la carrera de Estomatología**

### **III.2.1. Etapa propedéutica. Creación del comité de calidad**

#### **III.2.1.1. Resultados de la aplicación de la encuesta de autoevaluación de la competencia a expertos**

Los expertos seleccionados autoevaluaron su competencia sobre el tema de investigación. El coeficiente de competencia de los expertos fue medio y alto. (Tabla 6)

Como se había declarado en el diseño metodológico, el criterio, para la selección de los expertos, correspondió a que su coeficiente de competencia fuera alto, por lo que quedaron siete expertos que conformaron el comité de calidad (Expertos 1, 2, 3, 4, 5, 7 y 8) encargados de la implementación de la metodología propuesta en este trabajo.

**Tabla 6. Coeficiente de competencia (K) de los expertos seleccionados**

Experto	Ka	Kc	Fórmula	K	Código
1.	0,9	0,7	$\frac{1}{2} (0,9 + 0,7)$	0,80	A
2.	1,0	0,7	$\frac{1}{2} (0,9 + 0,7)$	0,80	A
3.	0,8	0,9	$\frac{1}{2} (0,9 + 0,9)$	0,90	A
4.	0,8	0,9	$\frac{1}{2} (0,8 + 0,9)$	0,85	A
5.	1,0	0,9	$\frac{1}{2} (0,9 + 0,9)$	0,90	A
6.	1,0	0,8	$\frac{1}{2} (0,7 + 0,8)$	0,75	M
7.	0,9	0,9	$\frac{1}{2} (0,9 + 0,9)$	0,90	A
8.	0,7	0,6	$\frac{1}{2} (0,9 + 0,9)$	0,90	A
9.	0,5	0,7	$\frac{1}{2} (0,5 + 0,7)$	0,60	M
10.	0,7	0,6	$\frac{1}{2} (0,7 + 0,6)$	0,65	M

Fuente: encuesta

En la literatura se puede constatar que en ocasiones se les denominan comités de expertos, comisión de expertos, grupo asesor, grupo gestor o de gestión, entre otros.<sup>106, 107,114,115</sup>

El comité de calidad de la Facultad de Estomatología presentó las siguientes características:

- Más de cinco años de experiencia en cargos de dirección de procesos docentes.
- Categoría docente de profesor titular o auxiliar.
- Especialista de segundo grado o doctor en ciencia.
- Experiencia en procesos de evaluación de la calidad de la carrera.

El comité quedó conformado por el vicedecano asistencial como coordinador y seis expertos, de ellos tres profesores consultantes, doctores en ciencia y expertos de la JAN, el jefe del Departamento de Estomatología General Integral (EGI) y dos asesores metodológicos.

### **III.2.1.2. Capacitación del comité de calidad.**

Como aspecto importante en la preparación del comité de calidad está la capacitación, ya que sus miembros fueron los responsables de la implementación de la metodología propuesta.

La capacitación, también llamada desarrollo de personal, se considera como toda actividad realizada en una organización para responder a las necesidades que enfrenta y mejorar las actitudes, habilidades, conductas o los conocimientos del personal. La capacitación no es un fin en sí misma, es un medio para conseguir un objetivo determinado.<sup>116</sup>

### **III.2.1.2.1. Identificación de necesidades de capacitación**

Los resultados del análisis de los currículos de los expertos seleccionados, los planes de desarrollo, y la entrevista individual que realizó la autora de la investigación permitió identificar las necesidades de aprendizaje del comité de la calidad lo que refleja la exigencia de ampliar los conocimientos en temas como:

- Modelos de evaluación de la calidad universitaria. El SEAES de Cuba, SEACU. Manual de implementación. Patrón de calidad, guía de evaluación.
- Sistema de gestión de la calidad. Programa de mejora continua.
- Aseguramiento de la calidad. Principales agencias aseguradoras de la calidad universitaria.
- Evaluación de la calidad académica. Autoevaluación, evaluación externa y acreditación.
- Norma ISO 9001. Su aplicación en los sistemas universitarios.
- Negociación inteligente en los conflictos académicos.
- Cultura organizacional.
- Las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC), su utilización y aplicación en los sistemas de gestión de la calidad.
- Gestión de habilidades blandas personales: comunicación, resiliencia, creatividad, responsabilidad, proactividad, trabajo en equipo, empatía, adaptación al cambio, orientación al cliente.

### **III.2.1.2.2. Elaboración del plan de capacitación**

A partir de los resultados obtenidos en los pasos anteriores, se elaboró el plan de capacitación (Anexo 14) que incluyó un curso, un taller, un seminario, cinco conferencias especializadas y autopreparación.

Es válido significar que, aunque el país cuenta con una agencia aseguradora de la calidad, la JAN, en la actualidad los paradigmas de la educación han cambiado, por lo que sería pertinente, a futuro, implementar la ISO 9001 en la Facultad de Estomatología, para obtener un mejor control y mejora del proceso educativo y administrativo. <sup>85,117</sup>

La norma ISO 9001 establece en unos de sus apartados la necesidad de desarrollar acciones formativas para adquirir las competencias necesarias que respalden los sistemas de gestión. La norma dicta una serie de requisitos respecto a la capacitación del personal y, aunque no exige directamente un procedimiento documentado para este proceso, si obliga a evidenciar su cumplimiento a través de una serie de registros.<sup>118</sup>

### **III.2.1.2.3. Evaluación de la capacitación.**

La evaluación del plan de capacitación tuvo dos momentos uno de monitoreo en que se verificó el cumplimiento de las acciones previstas en cada período y que posibilitó ajustarlo, también corregir algunas desviaciones como fueron: cambios de horarios sin previa autorización, ausencias y llegadas tardes de algunos participantes. La evaluación de resultados, que consistió en la valoración final del plan, se basó en las opiniones del claustro y los participantes, así como en las evidencias documentales que constan en el departamento de posgrado.

- Se cumplió el 100 % de las actividades académicas previstas.
- En sentido general la opinión del claustro de profesores fue favorable con relación a la participación, disciplina, motivación de los cursistas en las distintas actividades académicas.
- De las actividades desarrolladas el taller y el seminario final tuvieron una alta valoración tanto por el claustro como por los participantes.
- Las calificaciones finales fueron de Bien y Excelente.

### **III.2.2. Resultados de la Fase I del diseño de la metodología. Construcción de la metodología**

La metodología para la gestión de la calidad de la carrera de Estomatología es el resultado de la investigación de la autora de la tesis que la definió como “un proceso de actuación de etapas sucesivas que se basa en un conjunto de componentes y procedimientos interrelacionados entre sí a partir de los cuales, se puede gestionar la calidad de la carrera con un enfoque estratégico, con el propósito de la satisfacción de los estudiantes y las exigencias sociales de los servicios estomatológicos relacionadas con el desempeño de los egresados”.

Sus componentes fundamentales son los siguientes:

- Fundamentación

- Marco conceptual que sustenta la metodología (contenido en el Capítulo I de la tesis) y legal
- Objetivo
- Requerimientos para su aplicación
- Características generales
- Etapas, pasos o eslabones que componen la metodología como proceso. Concatenación y ordenamiento de las mismas
- Procedimientos que corresponden a cada etapa
- Evaluación

Dentro de los elementos que integran la metodología está su representación gráfica (figura 1) en la que se expresa la secuencia e interacción de sus componentes profundizando los fundamentos teóricos que se identifican en la gestión de la calidad académica, además de la pertinencia que requiere la calidad de la formación del estomatólogo para satisfacer las exigencias sociales de los servicios estomatológicos donde se desempeñan.

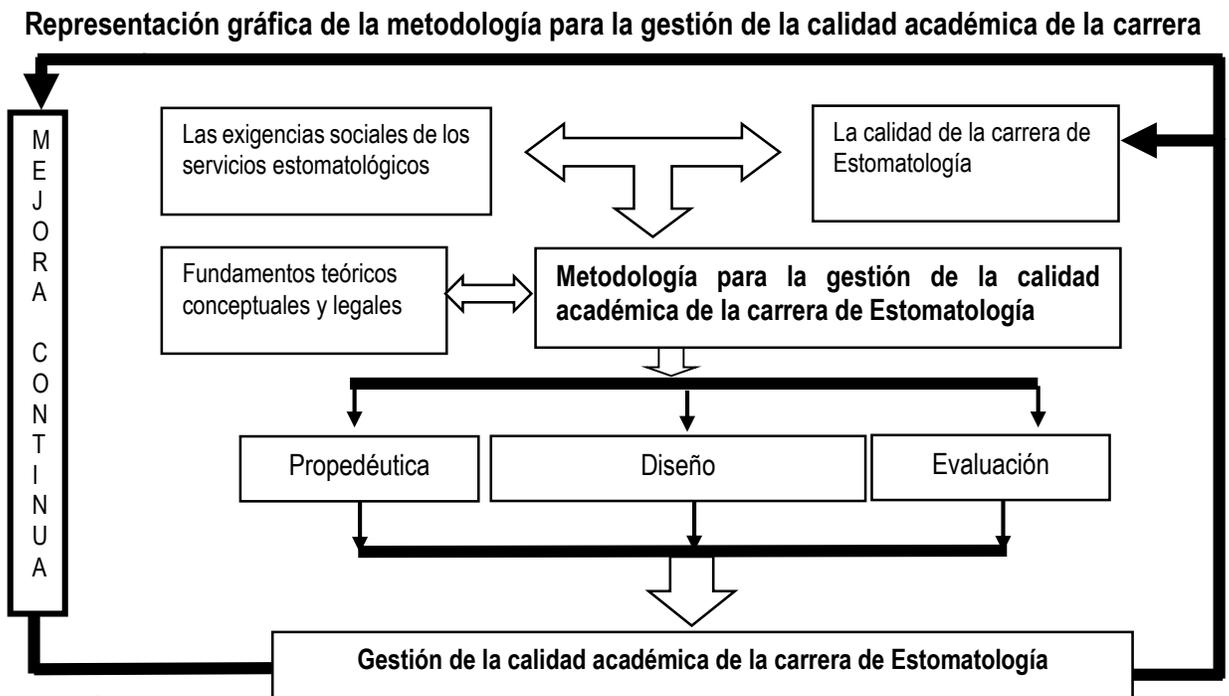


Figura 1. Elaboración propia

### III.2.3. Resultados de la Fase II. Valoración de la metodología por el comité de calidad

La tabla 7 muestra el resumen de la evaluación de la metodología según escala tipo Likert. En ella predominan las evaluaciones de muy adecuado con un 56,09 %, 25 evaluaciones de bastante adecuado con un 29,76 % y 13 evaluaciones de adecuado con un 15,47 %. No se observaron evaluaciones de poco adecuado ni de inadecuado.

**Tabla 7. Resumen de la evaluación de la metodología por el comité de calidad**

Evaluación	Fe	%
MA	46	56,09
BA	25	29,76
A	13	15,47
PA	0	0
I	0	0
<b>Total</b>	<b>84</b>	<b>100</b>

Fuente: encuesta

**Legenda:** MA: Muy adecuado; BA: bastante adecuado; A: adecuado; PA: poco adecuado; I: inadecuado

El valor del  $\alpha$  de Cronbach fue de 0,94 lo que permitió clasificar como confiable el instrumento.

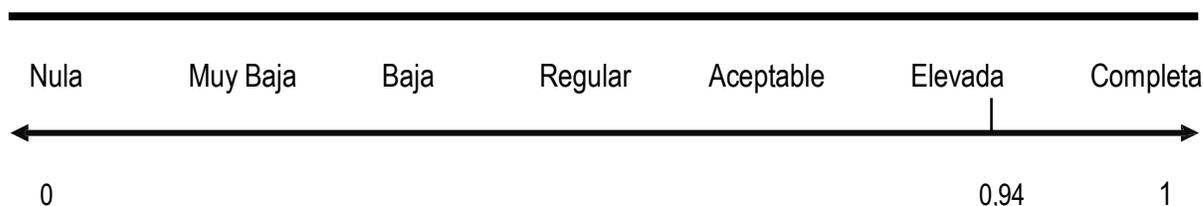


Figura 2.5 Interpretación de la confiabilidad sobre el instrumento que mide la valoración de la Metodología

Al analizar la fiabilidad de la metodología, en la tabla 8 se muestra que el  $\alpha$  de Cronbach, si el ítem es borrado, tiene poca variación en todos los ítems excepto en el ítem 3 que, si se borrara, alcanzaría un valor superior a 0,94.

<sup>5</sup> Tomado y modificado de Hernández Sampieri. Metodología de la Investigación. Editorial Mac Graw Hill Education. 6ta Edición. 2014

**Tabla 8. Análisis de fiabilidad de la metodología**

Ítems	Media si el ítem es borrado	Varianza si el ítem es borrado	$\alpha$ si el ítem es borrado
1	48,57	31,67	0,94
2	48,42	32,53	0,93
3	48,14	39,55	0,95
4	48,57	31,95	0,93
5	48,85	34,12	0,93
6	48,57	34,53	0,94
7	48,71	32,77	0,93
8	48,71	35,34	0,94
9	48,57	31,95	0,93
10	48,57	36,24	0,94
11	49,00	34,00	0,94
12	48,28	34,48	0,94

Fuente: base de datos

El grado de acuerdo entre los expertos que valoraron la metodología fue de  $W = 0,901$  (coeficiente de Kendall), con un chi cuadrado de 34,145 y una significación asintótica de 0,003 ( $<0,05$ ).

Con un valor de significación asintótica menor que 0,05 se rechaza la hipótesis nula y se concluye que entre las puntuaciones de los ítems estudiados existió asociación significativa.

Los resultados del procesamiento de la encuesta aplicada a los expertos, así como sus sugerencias se tomaron en cuenta para la culminación de la metodología.

Entre las sugerencias se encontraron las siguientes:

- Incluir dentro de los fundamentos legales los Lineamientos de la Política Económica y Social del Partido y la Revolución de 2011, así como a su actualización, aprobada para el período 2016 - 2021.
- Reelaborar el objetivo de la metodología que expresara mejor su resultado final.
- Incluir requerimientos relacionados con la prioridad de la gestión de recursos para garantizar la formación profesional.
- Considerar el incentivo a la cooperación y el desarrollo de convenios.

- En la etapa de implementación garantizar una estrategia para la comunicación de este proceso.

### III.2.4. Fase III. Implementación de la Metodología para la gestión de la calidad académica de la carrera de Estomatología

La implementación de la metodología se llevó a cabo por el comité de calidad creado al efecto. Comenzó a implementarse en el primer semestre del curso 2015- 2016 como se muestra en la figura 3.

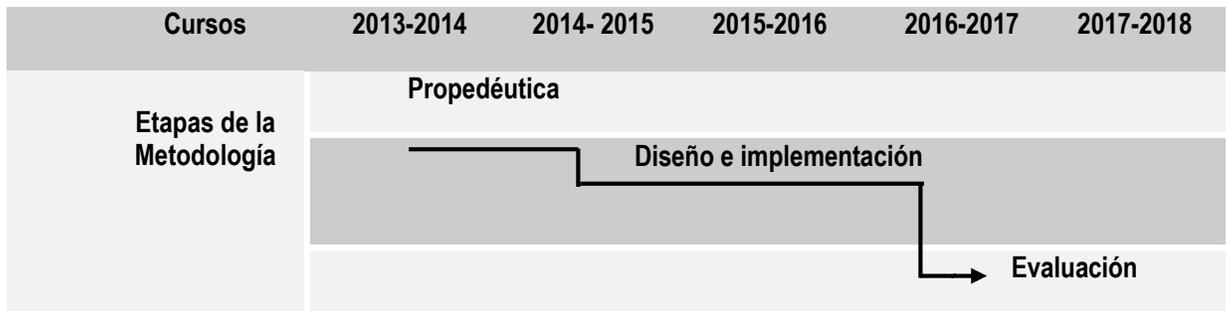


Figura 3. Cronograma de la aplicación de la metodología. Elaboración propia

El coordinador garantizó el programa de comunicación a todos los niveles acerca del proceso de implementación, el desarrollo de las sesiones de trabajo, la documentación necesaria para la realización de los análisis y el registro de toda la información.

Para su implementación en la práctica, la metodología propone el uso de un Manual de implementación, el que se presenta en un documento que forma parte de esta tesis. (Anexo 15)

### III.3. Resultados de la etapa III. Evaluación

Para llevar a cabo el proceso de evaluación se crearon tres comisiones compuestas por evaluadores, aprobados y nombrados por la dirección de la Facultad.

- Comisión 1: constituida por cinco profesores encargados de evaluar la calidad del claustro, formación del profesional y aseguramiento material y administrativo.
- Comisión 2: constituida por tres profesores encargados de evaluar el aseguramiento de la calidad.
- Comisión 3: constituida por cuatro profesores encargados de evaluar el impacto.

Las comisiones de evaluación tuvieron a cargo la obtención y procesamiento de toda la información relacionada con las variables e indicadores seleccionados, progresivamente fueron informando al comité de calidad el que tomó las decisiones pertinentes de acuerdo con los resultados.

### **III.3.1. Evaluación de resultados**

Se realizó la evaluación de resultados con el fin de verificar las mejoras de los procesos, donde se compararon los resultados de cada indicador de las variables seleccionadas, con los estándares previamente establecidos y con los resultados de la última acreditación de la carrera del año 2013.

#### **III.3.1.1. Resultados de la evaluación de la variable calidad del claustro**

##### **Indicador composición del claustro**

El claustro de la carrera de estomatología, al finalizar el curso 2017 – 2018, fue de 214 profesores que desarrollaron actividades docentes directas con los estudiantes. (Tabla 9).

Al comparar los dos periodos evaluados hay un incremento de profesores titulares y auxiliares (57,96% en 2013 y 58,87% en 2018), de doctores en ciencia y su equivalente a los efectos del artículo 14 del reglamento SEA - CU<sup>13</sup> de especialistas de 2do grado (48,23 % en 2013, 49,53% en 2018), master en ciencia y su equivalente, especialista de 1er grado (79,48 % en 2013, 86,11% en 2018) y del número de investigadores de 36 en 2013 a 47 en 2018 representado por un 15,92% y 21,96 % respectivamente. En el curso 2017- 2018 más del 50% de los profesores de categorías superiores asumieron la dirección de las principales tareas asociadas al proceso docente educativo y a la actividad científica.

La calidad de la formación se benefició por la participación directa, en el proceso docente educativo, de los profesores con las más elevadas categorías docentes.<sup>27</sup> En ese curso se contó con 19 profesores consultantes.

**Tabla 9. Resumen del claustro. Datos comparativos 2013- 2018**

	2013	%	2018	%	Estándar
<b>Total del claustro</b>	226		214		
<b>Doctores en ciencia</b>	109	48,23	106	49,53	35%
<b>Master en ciencia en el resto del claustro</b>	117	79,48	93	86,11	45%
<b>Profesores Titulares y Auxiliares</b>	131	57,96	126	58,87	55%
<b>Investigadores</b>	36	15,92	47	21,96	20%

Fuente: base de datos

Al comparar estos resultados con los estándares establecidos para certificar la carrera de Excelencia se comprueba que se superan. Con relación a la acreditación anterior también los resultados fueron superiores. Aunque de manera progresiva se logró incrementar el número de doctores en ciencia en la Facultad, el envejecimiento de su claustro y otros eventos vitales no permitieron superar de manera ostensible el número de ellos. No obstante, la estrategia doctoral implementada en la Facultad ha servido para dar un impulso decisivo a un proceso tan importante para una institución académica. <sup>25,27,32</sup>

#### **Indicador producción científica del claustro**

Al observar el comportamiento del índice de publicaciones promedio por profesores que se presenta en la tabla 10 se evidencia que, no obstante, haber un pequeño decrecimiento en el total de publicaciones promedio por profesor (4,04 en 2013 y 4,02 en 2018), en el grupo de publicaciones referenciadas + textos, hay un incremento del índice de 3,02 en 2013 a 3,83 en 2018. De ellas, en la Web of Science y Bases de Datos Internacionales (BDI) también hubo un incremento, de 1,14 en 2013 a 1,74 en 2018, lo que indiscutiblemente constituye una fortaleza de la carrera. Se destaca el incremento del porcentaje de profesores con más de tres publicaciones en el período analizado, 83,63% en 2013 y 92,52% en 2018. Relacionado con el estándar para este indicador se supera el requerido, con un índice de publicaciones por profesor de 4,02.

**Tabla 10. Índices de publicaciones promedio por profesor y % de profesores con más de 3 publicaciones. Datos comparativos 2013-2018**

Índices por profesor	Referenciadas + textos	Monografías	Otras publicaciones	Total	Web of Science y BDI	% con más de 3 publicaciones	Estándar
2013	3,02	0,02	1,00	4,04	1,14	83,63%	Al menos 3
2018	3,83	0,02	0,17	4,02	1,74	92,52%	Al menos 3

Fuente: base de datos

Las publicaciones que están disponibles en acceso abierto pueden ser comprobadas, leídas y medidas por sus propios autores como por otros profesionales, científicos, docentes que de esta manera pueden evaluar el desempeño de una institución académica.

Dorta considera que... “las bases de datos gratuitas son las más factibles de utilizar y que las universidades que están en esas bases tienen cuatro veces más posibilidades que sus artículos sean citados de acuerdo con la experiencia internacional”<sup>119</sup>.

De este modo el resultado de la producción científica del claustro de la carrera de Estomatología es visible para otras instituciones de Cuba y de otras partes del mundo al estar indexadas en bases de datos internacionales.

González Ramos y cols<sup>120</sup> en su estudio bibliométrico encontraron que en la Facultad de Estomatología de La Habana la producción científica se mantuvo en niveles similares en los últimos años, más de la mitad de los artículos se publicaron en revistas arbitradas; predominaron los primeros autores con la categoría de profesor auxiliar. No obstante, los resultados obtenidos en la evaluación externa de la carrera, los profesores más productivos tuvieron a su cargo casi la quinta parte de las publicaciones.

Varias fueron las acciones que se realizaron en la Facultad de Estomatología de la UCMH para elevar el número de publicaciones de los profesores, una de las más importantes fue establecer, como parte de la metodología aplicada, una estrategia de publicaciones, al tener en cuenta que se deben presentar tres artículos por profesor en el quinquenio.

Al analizar el índice de presentaciones promedio en eventos científicos a distintos niveles por profesor, se evidencia un incremento en el índice total expresado en 13,73 en el quinquenio que concluyó en el 2018 y 10,89 en el que terminó en 2013, resultado que constituye una característica de la efectividad científica de los profesores lo que se identificó como una fortaleza. (Tabla11)

**Tabla 11. Índice de presentación de ponencias promedio en eventos científicos por profesor. Datos comparativos. 2013-2018**

AÑO	INTERNAC.	NACIONAL	PROV	MUN	BASE	TOTAL	ESTÁNDAR
2013	2,81	0,71	3,15	0,10	4,12	10,89	Al menos 3
2018	2,38	1,14	2,49	0,13	7,59	13,73	Al menos 3

Fuente: base de datos

### III.3.1.2. Resultados de la evaluación de la variable formación y desarrollo del profesional

#### Indicador dominio de los modos de actuación

Se realizaron ejercicios integradores a una muestra de la matrícula de los años 3ero, 4to y 5to (el 95% de la matrícula en ambos períodos) que permitió evaluar los modos de actuación de la profesión (tabla12). Se consideraron exámenes integradores los correspondientes a las asignaturas Atención Integral a la Familia I (3er año), Atención Integral a la Familia III (4to año) y Atención Integral a la Población, asignatura que recorre todo el 5to año (todas, asignaturas del ejercicio de la profesión pertenecientes a la disciplina integradora).

El 100% de los estudiantes aprobaron en ambos períodos. Se destaca el alto por ciento de estudiantes que alcanzaron las calificaciones de 4 o 5 en 2018, representado por un 97,42% %. En el año 2013 se cumple con el estándar de aprobados, pero no con el de aprobados con calificaciones de 4 o 5 que solo alcanzó el 82,57%.

**Tabla 12. Resultados de los ejercicios integradores. Datos comparativos 2013-2018**

Año	2013							2018							Estándar
	Eva	CALIFICACIONES				%	%	Eva	CALIFICACIONES				%	%	
	2	3	4	5	Apro	4 o 5		2	3	4	5	Apro	4 o 5		
3ro	156	-	39	60	57	100	75	235	-	7	87	141	100	97,02	90% aprobados
4to	128	-	28	58	42	100	78,12	195	-	8	59	128	100	95,89	85% con 4 o 5
5to	135	-	6	76	53	100	95,55	191	-	1	33	157	100	99,47	
<b>Total</b>	<b>412</b>	<b>-</b>	<b>73</b>	<b>194</b>	<b>152</b>	<b>100</b>	<b>82,57</b>	<b>621</b>	<b>-</b>	<b>16</b>	<b>179</b>	<b>426</b>	<b>100</b>	<b>97,42</b>	

Fuente: Informes de datos cuantitativos autoevaluación

Una de las vías para lograr estos resultados es la aplicación de las estrategias curriculares declaradas en el plan de estudio “D” de la carrera, como ejes transversales que atraviesan todo el currículo y que favorecen el tratamiento interdisciplinario de los contenidos fundamentalmente, en la disciplina integradora.<sup>36</sup> De hecho, los programas de las tres asignaturas que se evalúan manifiestan esta concepción didáctica.

Díaz Quiñones y cols expresan que... “hay que diferenciar la interrelación y cooperación con el término integración, (...) la integración se remite a la forma en que se lleva a cabo la relación interdisciplinaria en y desde el macrocurrículo, como en el meso y microcurrículo”<sup>121</sup>.

Es criterio de la autora de la tesis que, el espacio ideal para la integración de los contenidos, es en los servicios estomatológicos donde los estudiantes realizan las distintas formas de educación en el trabajo: la consulta, el pase de visita, la guardia estomatológica, las visitas de terreno, las presentaciones de caso, discusiones diagnósticas, entre otras formas, donde de forma progresiva, se desarrollan actitudes y habilidades profesionales que se consolidan en el tiempo, lo que permite la formación de los modos de actuación que caracterizan al estomatólogo.

Se presentan a continuación los resultados del examen estatal de la carrera de Estomatología correspondientes a los cursos 2012-2013 y 2017-2018. (Tabla 13)

**Tabla 13. Resultados del examen estatal. Datos comparativos 2013-2018**

Examen	Curso 2012-2013				Curso 2017-2018				Estándar
	Presentados	Aprobados	%	% 4 o 5	Presentados	Aprobados	%	% 4 o 5	
<b>Práctico</b>	170	170	100	91,6	190	190	100	100	85 % de aprobados 75% con 4 o 5
<b>Teórico</b>	170	168	98,8	72,9	190	190	100	90,1	
<b>Final</b>	170	168	98,8	87,4	190	190	100	94,4	

Fuente: Secretaría docente

Se puede observar que en los dos cursos la promoción, en ambos ejercicios, fue elevada.

En el curso 2012-2013 se alcanzó un 100% de promoción en el ejercicio práctico y 98,8% en el ejercicio teórico.

Se alcanzó 100% de promoción en ambos ejercicios en el curso 2017 - 2018. La calidad de la promoción, estuvo por encima del estándar en ambos ejercicios y en los resultados finales, con 87,4% de estudiantes con calificaciones de 4 o 5 en el curso 2012 - 2013 y muy superior, en el curso 2017- 2018 con un 94,4 %.

En el examen práctico los estudiantes históricamente alcanzan mejores calificaciones que en el teórico.

Resultados similares encontraron Gutiérrez Martore y cols<sup>122</sup> en Camagüey en su investigación sobre la calidad del examen en el quinquenio 2007-2012 y Capote y cols <sup>123</sup> en Cienfuegos en los años 2008 a 2014.

La realización del examen estatal se basa en un programa elaborado por la Comisión Nacional de Carrera, en correspondencia con los objetivos del modelo del profesional.

Las figuras 4 y 5 muestran la tendencia que se manifiesta en los últimos cinco cursos de ambos períodos de la eficiencia vertical y la promoción. La eficiencia vertical refleja la proporción de estudiantes de los diferentes años que lograron promover o concluir sus estudios entre los matriculados en ese curso sin importar su procedencia.<sup>124</sup>

En el quinquenio 2008-2013 (Figura 4) la eficiencia vertical se consideró aceptable, con cierta tendencia a la estabilidad en los últimos tres cursos con 62,45%, 74,82% y 64,66 % respectivamente. Se destaca negativamente la eficiencia vertical del curso 2009-2010 con solo un 36,1 %. Un número elevado de bajas y una menor promoción (79,64%), estuvieron entre las causas de este resultado.

### Indicador tendencia de la eficiencia vertical

Las figuras 4 y 5 muestran la tendencia que se manifiesta en los últimos cinco cursos de ambos períodos de la eficiencia vertical y la promoción. La eficiencia vertical refleja la proporción de estudiantes de los diferentes años que lograron promover o concluir sus estudios entre los matriculados en ese curso sin importar su procedencia.<sup>124</sup>

En el quinquenio 2008-2013 (Figura 4) la eficiencia vertical se consideró aceptable, con cierta tendencia a la estabilidad en los últimos tres cursos con 62,45%, 74,82% y 64,66 % respectivamente. Se destaca, negativamente, la eficiencia vertical del curso 2009-2010 con solo un 36,1 %. Un número elevado de bajas y una menor promoción (79,64%), estuvieron entre las causas de este resultado.

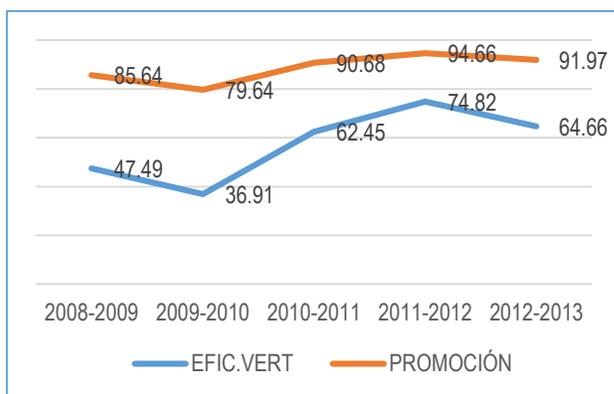


Figura 4. Eficiencia vertical 2013

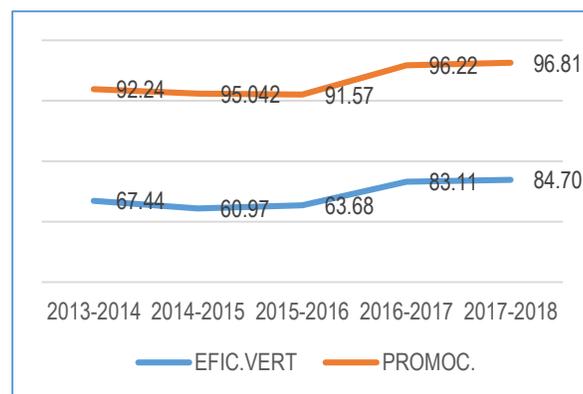


Figura 5. Eficiencia vertical 2018

La eficiencia vertical del quinquenio 2014 -2018 (Figura 5) tuvo un mejor comportamiento con tendencia a la estabilidad y en los últimos dos cursos a elevarse, con valores de 83,11% y 84,70% respectivamente en correspondencia con los resultados de la promoción por años. Con relación al estándar definido para este indicador, la tendencia del periodo 2014 -2018 es a su incremento.

### Indicador tendencia de la eficiencia académica

Los valores de la eficiencia académica de los dos períodos comparados se muestran en las figuras 6 y 7. También se presentan los valores de la promoción de una misma cohorte de estudiantes por cursos académicos las que se registraron con valores satisfactorios y estables en ambos períodos.

La eficiencia académica de las cohortes graduadas en 2013 y 2018 fueron de 61,94% y de 69,37% respectivamente. Con relación al estándar establecido de 65%, en 2018 se logró superarlo.

La eficiencia académica indica el número de estudiantes que egresan satisfactoriamente de una cohorte que cubre el tiempo de duración de la carrera en relación al número de los que ingresaron en el primer curso de esa promoción.<sup>124</sup>

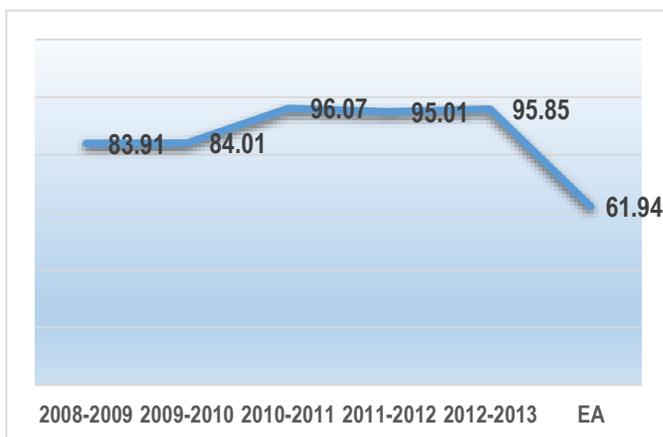


Figura 6. Eficiencia académica 2013



Figura 7. Eficiencia académica 2018

La eficiencia académica de la carrera se relaciona con las bajas, repitencias, desaprobados, traslados, licencias, reingresos de estudiantes que no pertenecen a esa cohorte, todos esos eventos la afectan, por lo que este indicador es una medida aproximada de la cantidad de estudiantes graduados de los que matricularon en el tiempo de duración de la carrera.

Este indicador permite conocer el grado de compromiso de las universidades y su desempeño en la formación de profesionales.<sup>125</sup>

En correspondencia con este aspecto, los Lineamientos de la Política Económica y Social del Partido y la Revolución aprobados en el VI Congreso del PCC reflejan la alta responsabilidad de la educación superior, con respecto a cubrir las demandas de la economía y la sociedad, así como a elevar el rigor y la efectividad del proceso docente educativo para incrementar la eficiencia del ciclo escolar.<sup>22</sup>

Sotolongo y cols<sup>126</sup> encontraron valores superiores de la eficiencia académica en la carrera de Estomatología en Pinar del Río, para las cohortes graduadas en 2016 y 2017.

Por otra parte, como resultado de investigaciones realizadas por el MES, citadas por Milán Licea y cols<sup>127</sup> sobre la eficiencia académica, se comprobó que a partir de la cohorte que ingresó a la educación superior en el curso 1999- 2000 la tendencia fue a decrecer lo que se tradujo en baja permanencia de estudiantes en las universidades y de graduados, con la correspondiente afectación a los organismos empleadores y déficit de profesionales en algunas ramas significativas para el desarrollo del país.

A partir de esta situación en el curso 2009 - 2010 se tomaron una serie de medidas que contribuyeron a mejorar los resultados docentes, elevar los niveles de permanencia de los estudiantes en las aulas universitarias y de graduados.

En la gestión de la calidad de la carrera de Estomatología de La Habana, una prioridad fue el perfeccionamiento del trabajo metodológico como vía fundamental para elevar la calidad del proceso docente educativo, con el fin de lograr que los estudiantes adquieran los modos de actuación profesional, de esta manera se fortalecieron los colectivos pedagógicos a todos los niveles, fundamentalmente los colectivos de año y de la disciplina integradora. Especial atención se le prestó a la superación y desarrollo del claustro.

Otra de las cuestiones consideradas como relevante para la retención escolar, fue la atención a los estudiantes del primer año de la carrera que al ingresar, se les realiza una caracterización desde el punto de vista psicosocial y pedagógica en la que se consideran aspectos como vía de ingreso, rendimiento académico de precedencia, procedencia social, motivación por la profesión, hábitos de estudio y proyecto de vida, que permitió identificar estudiantes exitosos y de riesgo para seguirlos en su paso por la carrera y potenciar sus capacidades para la culminación de los estudios con éxito.

### **Indicador investigación científica de los estudiantes**

Dentro de la variable formación y desarrollo profesional se consideró la participación de los estudiantes en

proyectos de investigación de sus profesores. En el año 2013, solo un 7,7 % de la matrícula investigaba con sus profesores. (Tabla 14)

**Tabla 14. Participación de estudiantes en proyectos de investigación**

Tipo de proyectos	Curso 2012-2013		Curso 2017-2018		Estándar
	No.	%	No.	%	
<b>Nacionales</b>	-	-	8	0,77	50%
<b>Internacionales</b>	1	-	25	2,42	
<b>Institucionales</b>	75	-	666	64,47	
<b>Total</b>	76	7,7	699	67,6	
<b>Matrícula</b>	987		1033		

Fuente: informe de datos cuantitativos

Este comportamiento se identificó como una debilidad en el proceso de autoevaluación de la carrera en ese período. A pesar de existir una estrategia curricular de investigación e informática persistieron insuficiencias en su desarrollo. Para los efectos del patrón y guía de evaluación del SEACU<sup>14</sup> el porcentaje de estudiantes que investigan con sus profesores, al menos, debe ser de un 50% para el nivel de acreditación de Excelencia. En la misma tabla se observa que el 67,6% de los estudiantes en el curso 2017-2018 estaban incorporado a proyectos con sus profesores.

En el periodo de 2014 a 2018, como parte de la actividad investigativa laboral, el total de la matrícula de los estudiantes de 3ro, 4to y 5to realizaron el ASS de las familias asignadas, asociados a un proyecto de investigación institucional donde participan los profesores de la disciplina integradora, que culmina con la presentación y defensa del informe final.

El plan de estudio "D" declara la estrategia curricular de investigación e informática que fue perfeccionada en 2016. Grau y cols afirman que esta estrategia... "pretende que todas las asignaturas aporten a la formación de conocimientos y habilidades investigativas en los estudiantes (...) y es una de las acciones concretas contenidas en la proyección científica de la Facultad en relación con el pregrado"<sup>79</sup>.

Domínguez Sarmiento y cols,<sup>128</sup> en una investigación realizada en la Facultad de Estomatología, exploraron

qué actividades realizaban los profesores para dar salida a la estrategia curricular de investigación e informática.

Un 51,3 % orientaron trabajos científicos, 43,7 % revisiones bibliográficas y los docentes del departamento de EGI manifestaron que diseñaron una metodología para elaborar el informe del ASS. Uno de los principios de la Salud Pública cubana es la integración docente, asistencial, investigativa que se concreta en la educación médica lo que garantiza que los estudiantes se incorporen a los escenarios docente-asistenciales mediante la interacción de la universidad con la sociedad.<sup>129</sup>

Los rasgos que caracterizan a los profesionales de la salud demandan que la actividad científica estudiantil se desarrolle de modo tal, que se logren adquirir los modos de actuación profesional que incluyen las competencias investigativas para poder enfrentar los retos futuros en su actividad laboral.<sup>130</sup>

En otras carreras universitarias del país se ha identificado que aún es insuficiente la participación de los estudiantes en la investigación científica.<sup>131,132</sup>

### **Indicador mejoras curriculares**

A tenor con la premisa de la Educación Superior cubana de mantener su modelo de universidad moderna, humanista, universalizada, científica, tecnológica, innovadora y pertinente, se hizo necesario un perfeccionamiento del plan "D" de la carrera de Estomatología.

En el año 2016 se realizó un proceso de perfeccionamiento que involucró a todas las Facultades y departamentos docentes de Estomatología de las Universidades de Ciencias Médicas del país que trajo como resultado la aprobación de cambios que han permitido mantener la pertinencia del mismo.

Dentro de los cambios más significativos se encuentran modificaciones en las disciplinas de Morfofisiología, Estomatología Integral, Informática Médica y la asignatura de Psicología y Salud.

Dentro de la evaluación de este indicador en el período se consideró también el fortalecimiento del trabajo metodológico a todos los niveles, el trabajo sistemático de la comisión de carrera y del claustro de la

Facultad a partir de la comprensión de la necesidad del perfeccionamiento constante de las disciplinas y asignaturas.<sup>133</sup>

En el proceso de autoevaluación y evaluación externa no se identificaron debilidades en este aspecto. En la acreditación del año 2013 se identificó como debilidad, insuficiencias en la aplicación de la estrategia curricular de investigación e informática cuestión evidenciada en el epígrafe anterior.

### **III.3.1.3. Resultados de la evaluación de la variable aseguramiento material y administrativo.**

#### **Indicador cambios significativos en la cantidad y calidad de las instalaciones, laboratorios, aulas, medios de enseñanza**

Se contó con un adecuado aseguramiento al proceso docente educativo desde el punto de vista de locales, aulas, laboratorios, medios de enseñanza, así como en las clínicas, donde habitualmente se desarrolla la actividad docente – asistencial de los estudiantes. Como se expresó al inicio de este capítulo la Facultad de Estomatología consta de tres edificios, la sede principal que data de 1945, donde se encuentran las diferentes clínicas con un total de 134 conjuntos dentales, los laboratorios de operatoria técnica, laboratorios de prótesis y aulas. Otra edificación que fue la antigua escuela de Veterinaria donde se imparten las asignaturas de las Ciencias Básicas Biomédicas y las de formación general. Los dos edificios antes mencionados han sido considerados con valores patrimoniales. Por último, otra instalación donde se encuentra la biblioteca y oficinas. Estas instalaciones, con años de explotación, han recibido acciones de mantenimiento que han mejorado ostensiblemente su vitalidad y han garantizado una docencia de calidad, a la vez se cuenta con el esfuerzo de profesores, estudiantes y trabajadores en general, que mantienen en funcionamiento las mismas.

En el año 2018, se mantuvieron disponibles tres laboratorios de computación con un servicio de cuotas para el tráfico de navegación a internet, asignado por INFOMED, gracias a lo cual se ha dispuesto de 600 MB en la mañana y 600 MB en la tarde. En el año 2013 solo se contaba con 250 MB.

El MES, favorece el uso de la plataforma educativa Moodle en todas sus universidades, de hecho, su uso es

uno de los aspectos a evaluar en la variable infraestructura del SEA-CU. Moodle es un sistema de gestión de contenidos de aprendizaje en línea de las universidades cubanas para producir cursos basados en internet, páginas web y procedimientos que permiten fácilmente la comunicación a través de internet y el trabajo colaborativo.<sup>134</sup>

La evaluación sistemática del plan de mejora de la carrera, permitió que en el año 2015 se contara con un 35,6 % de las asignaturas del plan de estudio en Moodle, para el año 2018 se logró un 83%. El estándar estuvo en el rango de 80 al 85 %.

Al comparar los resultados con los del año 2013 (30% de las asignaturas en entorno virtual) se evidencia un desarrollo en este aspecto. El reto actual consiste en la utilización eficiente de este recurso educativo por parte de profesores y estudiantes, para ello se han impartido cursos a los colectivos pedagógicos con la finalidad de optimizar su manejo. De esta manera los estudiantes pueden llevar a cabo su propio aprendizaje. Permite combinar diversos materiales de audio, imágenes, audiovisuales y desarrolla interacción entre profesores y alumnos con los contenidos didácticos.

El e-learning es la expresión abreviada de electronic learning conocido también como teleformación o aprendizaje en línea, el mobile learning (m- learning) como su nombre lo indica, es el aprendizaje empleando dispositivos móviles como herramientas y el blending learning (b- learning), en español, aprendizaje combinado, es una tendencia relativamente reciente, una complementariedad entre el e-learning y la enseñanza presencial.<sup>135</sup> A propósito de este tema Azcuy expresa que... “la estrecha vinculación del e-learning con las TIC le otorga a la formación virtual, características propias que impactan en las relaciones que se establecen entre los distintos actores del proceso formativo” (...) “no es factible utilizar los mismos enfoques pedagógicos y didácticos empleados en la formación presencial, sino que estos deben adaptarse y en muchos casos repensarse desde su esencia”<sup>136</sup> .

La carrera ha contado con un adecuado aseguramiento bibliográfico actualizado en copia dura y digital de fácil

acceso para los estudiantes. El aseguramiento de la literatura ha permitido que el 100% de los estudiantes, de los periodos comparados, accedieran a la bibliografía básica y complementaria que se corresponden con las necesidades de la carrera y que son de actualidad y calidad.

Dentro de los aspectos a destacar en el periodo estuvo que, por primera vez, se contó con un libro de texto para la disciplina integradora elaborado por un colectivo de autores de la Facultad de Estomatología.

Se logró acreditar el 100% de los escenarios docentes descentralizados los que desarrollan la educación en el trabajo de los estudiantes en las asignaturas del 4to y 5to año de la carrera en ambos periodos.

### **Indicador administración del programa, avances tangibles en cuanto a la planificación, organización, ejecución y control**

La administración del programa tuvo una presencia permanente en la institución incluyendo los espacios vacacionales y los tiempos definidos para la participación, de estudiantes y profesores, en las labores de lucha anti vectorial los que quedaron plasmados en el calendario escolar en cada curso. La gestión de los recursos para las prácticas de laboratorios y la práctica laboral de los estudiantes tuvo un aseguramiento en el periodo, así como también el cumplimiento de normativas y reglamentos y las actividades extracurriculares.

Con el objetivo de garantizar la calidad del proceso docente educativo la Facultad de Estomatología se priorizó el desarrollo del trabajo didáctico de los colectivos pedagógicos. Se logró que la dirección de estos colectivos la asumieran profesores con categorías de titular y auxiliar.

Se propuso un indicador de al menos el 90 % de cumplimiento de las acciones previstas en los planes de trabajo metodológico de los niveles de dirección y organizativos, en cada curso académico a partir del curso 2014 – 2015 hasta el curso escolar 2017- 2018 que se cumplió en un 95%. En el período anterior el indicador se cumplió en un 91,2%

También se tuvo en cuenta los resultados de los controles a clase para lo cual se definió como estándar un 100% de controles a clase evaluados de Bien y Excelente y al menos el 95 % de ellos, evaluados de

Excelente.

Se privilegió los controles a las actividades de educación en el trabajo (más de un 80%) con un significativo número de actividades evaluadas de Excelente y Bien. En el año 2013 hubo un comportamiento similar.

La administración o gestión del programa comprende la gestión educativa o del currículo que se caracteriza por ser un conjunto de procesos, decisiones y prácticas que se desarrollan de manera permanente con objetivos bien definidos que se corresponden a un contexto específico.<sup>137</sup>

La gestión didáctica, a consideración de la autora de este trabajo, es el proceso de planificación, organización, dirección y control del proceso docente educativo a todos los niveles de sistematización que incluye el ambiente universitario, dentro de las aulas y otros espacios, además del proceso de comunicación a través de varios canales, también la relación esencial entre lo que se planificó y se ejecutó.

Por último, la autora de la tesis comparte el criterio de Concepción y cols que consideran que... “en los diferentes niveles organizativos del proceso docente, tales como la carrera, disciplina, año, asignatura, clase y la tarea del trabajo independiente, se requiere gestionar el currículo mediante las funciones de dirección o administración de un proceso con una conceptualización didáctica”<sup>138</sup>.

### **III. 3.1.4. Resultados de la evaluación de la variable aseguramiento de la calidad**

#### **Indicador estrategias para el mejoramiento de la calidad**

Los procesos de gestión en la facultad de Estomatología de La Habana han sido integrados armónicamente en el sistema de trabajo de la dirección de la institución, donde se tuvieron en cuenta los objetivos de trabajo del MINSAP y de la UCMH.

Las acciones previstas en los planes de mejora se cumplieron de manera progresiva. Al concluir el período evaluado el porcentaje de cumplimiento fue de 97,8%. Se dio solución a las debilidades identificadas, solo quedó pendiente la elevada relación estudiante/ profesor, la que, aunque ha mejorado no es óptima. Para ello se ha seguido una estrategia de extensión de horarios de manera que no se afecte la adquisición de las

habilidades por parte de los estudiantes, descentralización de la matrícula a escenarios docentes acreditados, procesos de categorización docente en particular en los escenarios docentes descentralizados y perfeccionamiento de las competencias docentes de los profesores. En el período anterior las acciones previstas en el plan de mejora del año 2013 se cumplieron en un 88,5 %, algunos aspectos quedaron por cumplir en los años sucesivos tales como la relación estudiante /profesor, la disponibilidad de literatura docente especializada actualizada, el número de computadoras destinadas al trabajo y estudio independiente, el acceso a Internet y la capacidad disponible de MB.

En este aspecto se reconoce la implicación del equipo de dirección en la mejora continua de la calidad, la manera en que la dirección apoyó las iniciativas orientadas a la mejora continua de los procesos y de la calidad.

#### **Indicador funcionamiento de la estructura institucional**

La metodología propuesta logró alinear los objetivos individuales y de las distintas unidades organizativas con la proyección estratégica de la facultad. Se vincularon los objetivos estratégicos con los objetivos anuales, se desarrollaron revisiones periódicas para perfeccionar tanto los procesos internos como la propia estrategia.

De manera progresiva se alcanzaron las metas propuestas en los objetivos estratégicos de la institución.

(Anexo16)

El Objetivo 4 fue **consolidar las estrategias de formación, capacitación e investigación**. Este objetivo tuvo 12 criterios de medida y 77 criterios de evaluación los cuales se cumplieron al 99%. Se destacan los procesos de autoevaluación institucional realizados desde el año 2014 hasta el año 2018 y la autoevaluación de la carrera con sus respectivos planes de mejoras. Dentro de este objetivo se contempla el cumplimiento en un 90 % de los planes de mejora de la carrera, indicador que se ha cumplido progresivamente como se explica en el epígrafe anterior.

### III.3.1.5. Resultados de la evaluación de la variable impacto

Se consideró para evaluar la variable impacto la satisfacción de los estudiantes que, en términos de gestión de la calidad, son los beneficiarios del programa.

También se consideraron a egresados y empleadores, estos últimos, como representantes del organismo contratante que valora la calidad del desempeño de los graduados de la carrera de Estomatología en las transformaciones de los servicios y la satisfacción de los pacientes.

#### III.3.1.5.1. Resultados de la aplicación del cuestionario a estudiantes

Al analizar los resultados de la aplicación del cuestionario sobre la satisfacción de los estudiantes por la formación que reciben en la carrera, se evidencia que existe un alto grado de satisfacción. Un 63,89% de las evaluaciones correspondió al criterio de muy satisfecho, el 20,69% y 12,52% se evaluaron de bastante satisfecho y satisfecho y solo un 2,88% correspondió a poco satisfecho. (Tabla 15)

**Tabla 15. Resultados de la evaluación de la satisfacción de los estudiantes. 2018**

Criterios evaluativos	No.	%
MS	775	63,89
BS	251	20,69
S	152	12,52
PS	35	2,88
I	1	0,08
<b>TOTAL</b>	<b>1214</b>	<b>100</b>

Fuente: cuestionario

**Leyenda:** MS: Muy Satisfecho; BS: Bastante Satisfecho; S: Satisfecho; PS: Poco Satisfecho; I: Insatisfecho.

Por lo que respecta al análisis descriptivo de los ítems se puede comprobar, el resultado de la media aritmética por cada uno de ellos (tabla 16). Las medias en cada uno de los ítems son altas. Se destacan los ítems 1, 5, 7 y 12 (medias 4,82; 4,90; 4,94 y 4,93) relacionados con la satisfacción que expresan los estudiantes por la formación práctica que reciben en la carrera, la preparación de los profesores, la preparación que reciben en la educación en el trabajo y las posibilidades que se les brindan para seleccionar las asignaturas del currículo

optativo/electivo. Las medias más bajas (3,46 y 3,25) correspondieron a la satisfacción de los estudiantes por los recursos a su disposición para la atención a pacientes y con el acceso a internet que a pesar de los esfuerzos realizados y la mejora en el período evaluado aún no satisfacen las exigencias de los alumnos.

Los recursos y tecnologías para la atención a pacientes se priorizan por el MINSAP para la docencia de pre y posgrado aún con las limitaciones que impone el bloqueo comercial y financiero de los EEUU, pero no satisfacen todas las demandas.

**Tabla 16. Satisfacción de los estudiantes con relación al proceso de formación. 2018**

No	ITEMS	MEDIA
1.	Con la formación práctica de la carrera que contribuye a la solución de los problemas de tu profesión.	4,82
2.	Con tu participación activa en la elaboración de proyecto de trabajo educativo.	4,47
3.	Con el papel de la FEU y UJC en la carrera.	4,19
4.	Con las posibilidades que se te brindan para la participación en actividades extracurriculares.	4,46
5.	Con la preparación de los profesores para desarrollar el proceso docente educativo.	4,90
6.	Con los métodos utilizados en las actividades docentes que realizas con tus profesores que permiten construir tu propio conocimiento .	4,56
7.	Con la preparación que recibes en la educación en el trabajo.	4,94
8.	Con tu participación en los proyectos de investigación de tus profesores.	4,53
9.	Con el acceso a la literatura básica y complementaria actualizada que se te brinda para tu individual y el servicio de la biblioteca.	4,44
10.	Con los recursos y tecnologías puestos a tu disposición en la atención a pacientes.	3,46
11.	Con las posibilidades que se te brindan de acceso a internet para realizar las tareas docentes e investigativas así como el uso de plataformas interactivas.	3,25
12.	Con las opciones para elegir asignaturas optativas y lectivas.	4,93

Fuente: cuestionario

Hoy en día la satisfacción de los estudiantes es un aspecto clave en la valoración de la calidad universitaria, se relaciona con la prioridad con que las IES atienden sus necesidades.<sup>139</sup>

En Cuba la atención a las necesidades de los estudiantes constituye un objetivo estratégico, la satisfacción estudiantil es un indicador para la gestión de la calidad educativa.

En otros países esta prioridad ha sido producto de las exigencias que han debido enfrentar en estos últimos

años a propósito de los procesos de acreditación institucional, de programas de pregrado y posgrado conducidos por las distintas agencias aseguradoras de la calidad.<sup>2,6,9,21</sup>

Estudios citados por Surdez y cols<sup>140</sup> han identificado aspectos que aportan a la satisfacción de los estudiantes universitarios. Identifican como variables que contribuyen significativamente a la probabilidad de satisfacción del estudiante con su experiencia en la universidad: el conocimiento de las expectativas de los alumnos de nuevo ingreso, la accesibilidad al decano y el profesionalismo de los profesores.

Las insatisfacciones expresadas, en la encuesta aplicada a los estudiantes de la Facultad de Estomatología de La Habana, fueron objeto de análisis por el comité de calidad y por la dirección de la institución lo que se tuvo en cuenta en la elaboración del plan de mejoras.

#### **III.3.1.5.2. Resultados de la aplicación del cuestionario a egresados**

Informarse sobre lo que ocurre con los graduados en el plano laboral, de su superación continua, también investigar sobre otros aspectos más subjetivos como la satisfacción con las expectativas de vida, sus percepciones sobre la institución que los formó y el programa estudiado, son temas fundamentales a la hora de analizar el papel que desempeña la educación que ofrece la Facultad de Estomatología. En específico el seguimiento y análisis de los graduados permite una oportuna autoevaluación de los procesos, fortalecer la calidad del programa y cumplir con pertinencia a las necesidades sociales que demandan los servicios donde laboran.

En la tabla 17 se exhiben los resultados de la aplicación del cuestionario sobre la satisfacción de los egresados por la formación que reciben en la carrera. Existe un alto grado de satisfacción. Todas las evaluaciones, para un 100% estuvieron entre las categorías de muy satisfecho, bastante satisfecho y satisfecho con 55,31%, 33,7 5% y 10,93% respectivamente.

**Tabla 17. Resultados de la evaluación de la satisfacción de los egresados. 2018**

Criterios evaluativos	No.	%
<b>MS</b>	177	55,31
<b>BS</b>	108	33,75
<b>S</b>	35	10,93
<b>PS</b>	0	0
<b>I</b>	0	0
<b>Total</b>	<b>320</b>	<b>100</b>

Fuente: cuestionario

**Leyenda:** MS: Muy Satisfecho; BS: Bastante Satisfecho; S: Satisfecho; PS: Poco Satisfecho; I: Insatisfecho.

Al realizar el análisis descriptivo de los ítems se puede evidenciar que la media, en la mayoría de ellos, está por encima de los 4,50 (tabla18), se destaca la satisfacción manifestada por la preparación profesional y cultural que recibieron en la carrera (Ítem 1, media 4,84), por las competencias laborales investigativas que adquirieron (ítem 2, media 4,75) y por los valores que les formaron como profesionales (ítem 3, media 4,90). Los ítems con medias más bajas fueron el 9 y 10 con medias de 3,84 y 3,96 respectivamente relacionados con la preparación para comunicarse en idioma inglés y con la formación en aspectos jurídicos, económicos, técnicas de dirección y TIC.

**Tabla 18. Satisfacción de los egresados con relación al proceso de formación en la carrera. 2018**

No	ITEMS	MEDIA
1.	Con la preparación profesional y cultural que te proporcionó la carrera.	4,84
2.	Con las competencias laborales e investigativas que adquiriste.	4,75
3.	Con los valores que te formaron como profesional.	4,90
4.	Con las posibilidades de superación profesional que te oferta la carrera para el desempeño de tu puesto de trabajo y tu crecimiento profesional.	4,69
5.	Con el papel que han desempeñado profesores, tutores, directivos y personal de apoyo en tu formación.	4,57
6.	Con la formación práctica propiciada por los profesores en la educación en el trabajo para asumir tus responsabilidades como profesional en el puesto de trabajo.	4,39
7.	Con la preparación investigativa y el empleo de la metodología de la investigación.	4,24
8.	Con la preparación en el uso de la lengua materna.	4,60
9.	Con la preparación para comunicarte en idioma inglés.	3,84
10.	Con la formación en aspectos jurídicos y económicos, técnicas de dirección, TIC que favorecen tu desempeño como profesional.	3,96

Fuente: cuestionario

En un estudio realizado en Cienfuegos sobre la satisfacción de egresados cubanos de la carrera de Medicina con la formación recibida, los autores encontraron resultados similares a los de esta investigación.<sup>141</sup> Las mayores puntuaciones fueron relacionadas con la preparación profesional que recibieron en la carrera por sus profesores, las más bajas se correspondieron con la preparación en el idioma inglés y con la preparación jurídica, económica y en técnicas de dirección.

Vargas considera que... “otra concepción de calidad se concentra en las características de los productos obtenidos como resultado del proceso de formación profesional; cubre entonces el desempeño de los egresados de la formación en el mercado de trabajo”<sup>142</sup>.

En Cuba, el MINSAP como organismo formador y empleador de sus recursos humanos requiere profesionales competentes con un alto compromiso ético. Salas y cols en su trabajo sobre la evaluación y certificación de las competencias laborales en el SNS cubano expresan que.... “el MINSAP define que la competencia laboral es la capacidad del trabajador para utilizar el conjunto de conocimientos, habilidades, destrezas, actitudes y valores, desarrollados a través de los procesos educacionales y la experiencia laboral, para la identificación y solución de los problemas que enfrenta en su desempeño en un área determinada de trabajo”<sup>143</sup> (...) “que un profesional tenga un buen desempeño laboral requiere ser competente; pero el hecho de ser competente, por sí mismo, no garantiza siempre un buen desempeño profesional, ya que va a depender de las condiciones laborales y personales existente”<sup>144</sup>.

Se dio seguimiento a los aspectos en que los egresados encuestados se mostraron menos satisfechos los que se consideraron oportunidades de mejora. Se incluyeron acciones específicas para estos fines en el plan de mejora que contribuirá a lograr avances paulatinos en la calidad de la formación de futuros profesionales.

### **III.3.1.5. 3. Resultados de la aplicación del cuestionario a empleadores**

Se observa que existe un alto grado de satisfacción de los empleadores por el desempeño de los graduados de la carrera. Las evaluaciones estuvieron entre las categorías de muy satisfecho, bastante satisfecho y

satisfecho con 63,63%, 29,37% y 6,99 % respectivamente. (Tabla 19)

**Tabla 19. Resultados de la evaluación de la satisfacción de empleadores. 2018**

<b>Criterios evaluativos</b>	<b>No</b>	<b>%</b>
<b>MS</b>	91	63,63
<b>BS</b>	42	29,37
<b>S</b>	10	6,99
<b>PS</b>	0	0
<b>I</b>	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>143</b>	<b>100</b>

Fuente: cuestionario

**Leyenda:** MS: Muy Satisfecho; BS: Bastante Satisfecho; S: Satisfecho; PS: Poco Satisfecho; I: Insatisfecho.

Con relación a la puntuación otorgada por los empleadores a las preguntas del cuestionario sobre el desempeño de los graduados hay dos ítems que obtienen una media de 5, relacionados con las opciones que les brinda la carrera para su superación profesional y con las posibilidades que se les ofrece para el desarrollo de habilidades desde su puesto de trabajo. (Tabla 20)

**Tabla 20. Satisfacción de los empleadores con relación al desempeño de los egresados. 2018**

<b>No</b>	<b>ITEMS</b>	<b>MEDIA</b>
1.	Con la preparación de los recién graduados para cubrir las expectativas de su puesto de trabajo en la APS.	4,61
2.	Con las cualidades profesionales, personales y valores que poseen.	4,77
3.	Con la preparación práctica de los profesionales para ejecutar las funciones y exigencias del desempeño.	4,55
4.	Con las opciones que les brinda la carrera para su superación profesional.	5
5.	Con las posibilidades que les brinda la carrera para el desarrollo de habilidades desde su puesto de trabajo.	5
6.	Con el desarrollo de investigaciones, publicaciones y participación en eventos.	3,5
7.	Con el desempeño en los cargos de dirección de los egresados de la carrera.	4,44
8.	Con el resultado en la modificación del estado de salud de los pacientes atendidos por los egresados de la carrera.	4,55

Fuente: cuestionario

Estos aspectos están en correspondencia con las oportunidades que brinda el estudio de la especialidad de EGI, la más joven de las especialidades estomatológicas, surgida del SNS y de la aplicación de un Modelo de

Atención Primaria con una concepción totalmente diferente en la solución de los problemas de la comunidad, la familia y el individuo con un enfoque biosocial con un fuerte componente de promoción de salud y prevención de enfermedades.<sup>145,146</sup>

En el año 2004, a consecuencia de la universalización de la educación superior, el programa de la especialidad se reelaboró y se concentraron los contenidos en dos años, con una concepción de formación desde los propios servicios donde laboran los estomatólogos sin necesidad de trasladarse a una institución académica para ello.<sup>147</sup> Esto permitió que miles de estomatólogos accedieran a una formación especializada. En la actualidad, laboran en el Sistema Nacional de Salud 10 329 especialistas de EGI.<sup>148</sup>

Llama la atención la media que alcanzó el ítem 8 (3,5) concerniente al desarrollo de investigaciones, publicaciones y participación en eventos de los egresados, aspecto contradictorio pues está establecido que para terminar una especialidad el residente debe presentar una tesis (Trabajo de Terminación de la Especialidad como aparece en el reglamento del régimen de residencia) que, por lo general se corresponde con los temas de investigación de sus tutores.

Otras especialidades estomatológicas también son ofertadas todos los años con un determinado número de plazas para lo cual se realiza un proceso de otorgamiento por oposición.

También se oferta, hace más de cuatro años, la Maestría de Odontogeriatría que tiene carácter nacional.

Los resultados de la evaluación de la satisfacción de estudiantes, egresados y empleadores no se compararon con el período anterior (2013) pues en esa ocasión la realizaron los expertos que participaron en la evaluación externa de la carrera y el instrumento aplicado no fue el mismo, aunque, también en esa oportunidad, el grado de satisfacción de los entrevistados fue alto.

### **III.4. Validación de la Metodología para la Gestión de la Calidad de la carrera de Estomatología**

#### **III.4.1 Comparación de los resultados antes (2013) y después de aplicada la metodología (2018)**

Se contrastaron los resultados de los indicadores seleccionados y sus criterios de evaluación en el estudio

antes y después de aplicada la metodología y los cambios producidos en la calidad de la carrera según variables (Tabla 21). Excepto el criterio de evaluación 1.7 (total de publicaciones /profesor), en el período final (2018) todos muestran cambios positivos. (Ver anexo)

De esta manera se prueba la hipótesis de resultado: “si se aplica la metodología para la gestión de la calidad académica de la carrera de Estomatología, entonces se satisface mejor con las exigencias sociales de los servicios estomatológicos de 2013 a 2018”.

Aun cuando los resultados de los dos periodos comparados son satisfactorios las diferencias entre cada uno de los indicadores y criterios de evaluación permitió identificar oportunidades de mejoras.

Los estándares definidos formaron parte integrante de la medición y referentes de buenas prácticas y transitó a una etapa superior en la calidad de la carrera.

**Tabla 21. Comparación de los resultados antes (2013) y después (2018)**

Variables	Criterios de evaluación	2013	2018	Cambio
Calidad del claustro	1.1	48,23%	49,53%	$\Delta T$ 0,026 +
	1.2	79,48%	86,11%	$\Delta T$ 0,076 +
	1.3	56,4%	58,87%	$\Delta T$ 0,041 +
	1.4	15,92%	21,96%	$\Delta T$ 0,27 +
	1.5	3,02	3,83	$\Delta T$ 0,21 +
	1.6	1,14	1,74	$\Delta T$ 0,34 +
	1.7	4,04	4,02	$\Delta T$ -0,004 -
	1.8	83,67%	95,92%	$\Delta T$ 0,12 +
	1.9	10,8	13,73	$\Delta T$ 0,20+
Formación y desarrollo profesional	2.1	100%	100%	$\Delta T$ 0,00
	2.2	82,5%	97,42%	$\Delta T$ 0,15 +
	2.3	98,8%	100%	$\Delta T$ 0,01+
	2.4	87,4%	94,4%	$\Delta T$ 0,07+
	2.5	64,06%	84,70	$\Delta T$ 0,24+
	2.6	61,94%	69,37%	$\Delta T$ 0,02+
	2.7	7,7%	67,6%	$\Delta T$ 0,88+
Aseguramiento material y administrativo	3.1	30%	83%	$\Delta T$ 0,63+
	3.2	250MB	600MB	$\Delta T$ 0,58+
	3.3	100%	100%	$\Delta T$ 0,00+
	3.4	100%	100%	$\Delta T$ 0,00+
	3.5	91,2%	95%	$\Delta T$ 0,04+
	3.6	100%	100%	$\Delta T$ 0,00+
Aseguramiento de la calidad	4.1	88,5%	97,8%	$\Delta T$ 0,09+
	4.2	96,7%	99%	$\Delta T$ 0,02+
<b>Total</b>	24			

### Conclusiones Capítulo III

En el capítulo se expuso el análisis y la discusión de los principales resultados de la investigación realizada.

Para ello se siguió el orden de los objetivos trazados. Haber caracterizado la situación actual de la calidad de la carrera y su gestión, explicar las etapas de la metodología aplicada y su validación aportó información relevante sobre la importancia de la gestión de la calidad académica de la carrera de Estomatología para su mejora continua en diferentes etapas de desarrollo.

**CAPITULO IV. METODOLOGÍA PARA LA GESTIÓN DE LA CALIDAD DE LA  
CARRERA DE ESTOMATOLOGÍA**

## **CAPÍTULO IV. METODOLOGÍA PARA LA GESTIÓN DE LA CALIDAD DE LA CARRERA DE ESTOMATOLOGÍA DE LA UCM DE LA HABANA.**

### **IV.1. Fundamentación**

La metodología propuesta se fundamenta en varias disciplinas y asume como sustento teórico la filosofía Marxista Leninista como concepción universal del conocimiento científico y su método, la dialéctica materialista entendida como instrumento de y para la actividad del hombre. <sup>149</sup>

Desde el punto de vista epistemológico la construcción teórico interpretativa de la calidad académica de la carrera de Estomatología está asociada a la comprensión profunda de que es un fenómeno social que se da en la esfera de la educación superior, que se entiende como unidad dialéctica entre la excelencia académica, vista a través de la calidad el claustro, los estudiantes, la infraestructura, los programas de formación y la pertinencia social dada por la formación humanista del estudiante de Estomatología y la respuesta a las exigencias de la sociedad, en este caso, las de los servicios estomatológicos donde se desempeñan los graduados de la carrera. <sup>150</sup>

Se fundamenta, además, en la Dirección Científica, en particular en la Dirección Científica Educacional que se sustenta en la Filosofía de la Educación con su sistema de ideas, criterios, opiniones acerca de la Educación como un todo, que debe formar parte de la actuación de los directivos de la Facultad de Estomatología que tienen la tarea de educar, formar valores, transmitir ideas político ideológicas, socio filosóficas y crear una cultura de la calidad en estudiantes y trabajadores en general. <sup>149</sup>

La acción de dirigir es motivar a un grupo social para lograr objetivos y metas comunes, por lo que el sustento psicológico de la metodología juega un papel primordial en el desarrollo de la dirección científica. En el proceso de dirección, el sistema de influencias que se produce sobre las personas para garantizar la coordinación de las acciones y los esfuerzos individuales, en función de las metas de la institución, implica dos sistemas: el dirigente (sujeto de dirección) y el dirigido (objeto de dirección).

Este proceso es muy complejo, de ello se deriva la importancia del estudio y atención del factor humano, en particular de aquellos aspectos que están relacionados con la naturaleza y calidad de las interacciones que se producen entre las personas y las funciones que desempeñan en la institución educativa.<sup>151</sup>

En cuanto a las Ciencias de la Salud, la metodología se fundamenta en las mejores experiencias con relación a la formación del capital humano en el SNS y sus principios.

Desde 1976 la red de universidades médicas en Cuba se encuentra subordinada al MINSAP, aunque se rige metodológicamente por el MES, la formación de sus profesionales se corresponde con las necesidades y problemas de salud de la sociedad cubana en sus distintas etapas de desarrollo. Se basa en los principios de la integración de la docencia, la asistencia y la investigación; en la necesaria actualización científica del proceso docente, en sus aspectos filosóficos, temáticos y pedagógicos; en la vinculación de la teoría con la práctica que se concreta en los servicios salud y la comunidad a través de la educación en el trabajo, principal forma de enseñanza que constituye uno de sus paradigmas.<sup>129</sup>

La Educación Médica Superior tiene la misión de graduar profesionales con un alto nivel de calidad, para lograrlo se debe tener en cuenta el carácter sistémico que tiene el proceso formativo. Para evaluar la calidad en las instituciones formativas del SNS se consideran varios elementos que son fundamentales, entre ellos el claustro de profesores por su compromiso en la formación de las nuevas generaciones, en su nivel de actualización y su ejemplo basado en la ética y el humanismo. Otro elemento a tener en cuenta es el plan de estudio donde se define el modelo del profesional necesario para responder a la solución de los problemas de salud de la sociedad cubana, los escenarios formativos que son los propios servicios de salud, el trabajo metodológico de los colectivos pedagógicos que garanticen un proceso docente educativo basado en el aprendizaje y centrado en el estudiante como protagonista de su formación, entre otros aspectos.<sup>152</sup>

En cuanto a la gestión de la calidad en salud se corresponde con los objetivos actuales y perspectivas de la Salud Pública cubana y la consolidación y evaluación del proceso de transformaciones que incluye, a las

universidades médicas, sustentada en las mejores experiencias de la gestión de la calidad universitaria del país.<sup>31</sup>

## **IV.2. Fundamentos legales**

### **Leyes**

- Ley 41/1988 de la Salud Pública de la República de Cuba en sus artículos 3 y 4 del Capítulo I, donde se expresa el carácter social del ejercicio de la Medicina, de acuerdo con los principios de la moral socialista y la ética médica.<sup>153</sup> En el Capítulo IV de la propia ley, instituye la formación de los recursos humanos de la salud.
- Constitución de la República de Cuba de 2019 en su Capítulo II de los Derechos de los ciudadanos.<sup>154</sup> Artículos 72 del derecho a la Salud Pública y 73 del derecho a la educación.

### **Resoluciones**

- Resolución ministerial No. 134 de 2004 del MES que puso en vigor el Reglamento para la Educación de Posgrado de la República de Cuba.<sup>155</sup>
- Resolución ministerial N° 200 de 2009 del MINSAP que aprueba el Reglamento General de los servicios estomatológicos.<sup>156</sup>
- Resolución 26 de 2014 del MES que aprueba los documentos del SEACU los que están constituidos por el Reglamento, el Patrón de calidad y la Guía de evaluación.<sup>13</sup>
- Resolución 2 de 2018 del MES que aprueba el Reglamento Docente y Metodológico de la Educación Superior.<sup>112</sup>

### **Otros documentos**

- Lineamientos de la Política Económica y Social del Partido y la Revolución de 2011 así como a su actualización, aprobada para el período 2016-2021.<sup>22</sup>

### **IV.3. Objetivo**

Alcanzar estándares superiores de calidad de la carrera de Estomatología para corresponder con las exigencias sociales de los servicios estomatológicos.

### **IV.4. Requerimientos**

- Enfoque estratégico con el compromiso de la alta dirección y todos los implicados con el mejoramiento continuo de los procesos de la carrera quien elabora y comunica la política de calidad de la Facultad.
- Enfoque participativo de todos los implicados en la implementación de la gestión de la calidad de la carrera con disciplina y calidad.
- Responsabilidad de los máximos dirigentes de cada nivel, en la implementación.
- Fomento del desarrollo del claustro y del personal administrativo para una gestión eficiente.
- Fortalecimiento el compromiso de los trabajadores ante la identificación y solución de problemas, debiendo responder a ello con disciplina y calidad.
- Mejoramiento continuo de la gestión del currículo y del trabajo didáctico.
- Impulso al desarrollo de la investigación científica y tecnológico.
- Fortalecimiento de la pertinencia y la proyección social de la carrera.
- Prioridad a la gestión de recursos para garantizar la formación del profesional.
- Incentivo a la cooperación y al desarrollo de convenios interinstitucionales.

### **IV.5. Características Generales**

- Carácter sistémico al interrelacionar componentes, etapas, dimensiones, variables e indicadores.
- Una orientación participativa al tener en cuenta la creación de un comité de calidad cuya función principal fue su implementación.
- Carácter abierto al ámbito profesional y de los servicios de salud, pero diseñado y conducido por

representantes de la academia.

- Carácter flexible y dinámico al considerar los cambios en el contexto en que se desarrolla y se adapta a los mismos.

**IV. 6. Etapas:** propedéutica, diseño y evaluación.

#### **IV.6.1. Etapa propedéutica**

**Objetivo:** Asegurar las condiciones iniciales para el diseño e implementación de la metodología para la gestión de la calidad de la carrera de Estomatología.

#### **Acciones**

1. Definición de la política y objetivos generales de calidad.
2. Motivación y compromiso de la alta dirección, así como de todos los profesores, estudiantes y trabajadores con la implantación del sistema de calidad de la carrera.
3. Información, a todos los niveles de la organización, del compromiso adquirido.
4. Selección y nombramiento del comité de calidad que dirigirá e implementará la metodología para la gestión de la calidad académica de la carrera.
5. Capacitación del comité de calidad de acuerdo con sus necesidades de aprendizaje sobre los temas relacionados con la gestión de la calidad universitaria.

#### **IV.6.2. Etapa de diseño**

##### **Objetivos:**

1. Diseñar la metodología para la gestión de la calidad de la carrera de Estomatología.
2. Poner en práctica las acciones previstas en la metodología.

##### **IV.6.2.1 Fase I. Diseño**

##### **Acciones:**

1. Caracterización de los elementos de la Facultad como sistema, así como la situación inicial de

la calidad y su evaluación en función de la gestión de la calidad de la carrera.

2. Definición de la estructura, componentes y etapas de la metodología.
3. Elaboración de la metodología para la gestión de la calidad de la carrera de Estomatología
4. Valoración de la metodología por el comité de calidad.

#### **IV.6.2.2. Fase II. Implementación**

##### **Acciones:**

1. Capacitación a la alta dirección y a todos los trabajadores en una cultura de la calidad en el entorno universitario.
2. Elaboración y establecimiento a todos los niveles de un programa de comunicación acerca del proceso de implementación.
3. Identificación y establecimiento de prioridades para la toma de decisiones.
4. Establecimiento del cronograma de ejecución de las acciones previstas en la metodología.
5. Ejecución de los procedimientos

#### **IV.6.3. Etapa III. Evaluación**

**Objetivo:** Ejecutar las acciones evaluativas previamente planificadas y concertadas.

##### **Acciones:**

1. Selección de los procesos a evaluar.
2. Control del cumplimiento de las acciones planificadas según el cronograma establecido.
3. Aplicación de los instrumentos (entrevistas, encuestas y observaciones de campo).
4. Obtención y procesamiento de la información referente al comportamiento de los indicadores y variables seleccionadas.
5. Verificación de la información a través de presentación de evidencias documentales y observaciones de campo.

6. Comparación de los resultados con los estándares establecidos y con los resultados de la última acreditación.
7. Triangulación de la información obtenida a través de las distintas fuentes.
8. Identificación de fortalezas y debilidades.
9. Comunicación de los resultados a la alta dirección y los trabajadores.
10. Elaboración del plan de mejora.
11. Solicitud de la evaluación externa de la carrera.

#### **IV.7. Procedimientos. (Ver manual de implementación, Anexo 15)**

#### **IV.8. Evaluación de la metodología**

**Objetivo:** Validar la metodología aplicada

**Acciones:**

1. Comparación de los resultados de los indicadores seleccionados en ambos períodos.
2. Identificación de los cambios en la calidad de la carrera.
3. Confirmación de la pertinencia de la metodología para la gestión de la calidad académica de la carrera.

#### **Conclusiones del capítulo IV**

La metodología para la gestión de la calidad académica de la carrera de Estomatología de la UCMH es resultado de un proceso de investigación – acción donde, a través de etapas sucesivas, se llegó al reconocimiento de la necesidad de contar con una herramienta que transformara la gestión de la calidad de la carrera y la actuación de las personas que participan en los procesos universitarios, con vista a alcanzar estándares superiores de calidad lo que se confirmó a través de su validación.

## CONCLUSIONES

- Los resultados de la sistematización y análisis documental efectuado, posibilitaron identificar los fundamentos teóricos y metodológicos de la evaluación de la calidad y la gestión de la calidad universitaria que sustentan el desarrollo de la carrera de Estomatología.
- La información obtenida de la revisión bibliográfica, del análisis documental, de los grupos focales y su triangulación, facilitó caracterizar la situación inicial de la calidad de la carrera y su evaluación, manifestándose insuficiencias en su gestión lo que evidenció la necesidad percibida del diseño de una metodología para la gestión de la calidad académica de la carrera de Estomatología.
- El diseño de la metodología para la gestión de la calidad académica de la carrera de Estomatología, su estructuración en tres etapas con sus correspondientes objetivos y acciones favorecieron su implementación en la práctica a través de un Manual de implementación.
- La validación de la metodología permitió probar la hipótesis de resultado y reveló que se transitó a una etapa superior en la calidad de la carrera, lo que confirma la pertinencia de la misma.

## **RECOMEDACIONES**

- Generalizar la metodología para la gestión de la calidad académica de la carrera de Estomatología en otras universidades y facultades del país.
- Capacitar a los funcionarios y evaluadores universitarios en la ejecución de las tres etapas de la metodología para la gestión de la calidad académica de la carrera de Estomatología desde el Manual de implementación elaborado.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. González LE. El impacto del proceso de evaluación y acreditación en las universidades de América Latina [Internet]. CINDA – IESALC/UNESCO; 2005 [citado 2 May 2020]. Disponible en: [https://www.uned.ac.cr/academica/images/igesn\\_desempeño/materiales/12.pdf](https://www.uned.ac.cr/academica/images/igesn_desempeño/materiales/12.pdf)
2. Díaz Macías RC, Pérez González JC, Velázquez Martín TC. Acerca de los procesos de autoevaluación, evaluación y acreditación: Reflexiones, interrogantes y propuestas. Revista Conrado [Internet], 2016 [citado 2 May 2020];12(54): 167-174. Disponible en: <https://conrado.ucf.edu.cu/index.php/conrado/article/view/390>
3. Águila Cabrera V. El concepto calidad en la educación universitaria: clave para el logro de la competitividad institucional. Revista Iberoamericana de Educación [Internet]; 2005 [citado 2 May 2020]; 36(12): 1-7. Disponible en: <https://doi.org/10.35362/rie36122886>
4. UNESCO. Conferencia Mundial Sobre La Educación Superior. La educación superior en el siglo XXI: Visión y acción. Paris. [Internet]. Agosto 1998. [citado 19 Mar 2019]. Disponible en: [http://www.unesco.org/education/educprog/wche/declaration\\_spa.htm](http://www.unesco.org/education/educprog/wche/declaration_spa.htm)
5. Camacaro PR. Hacia una aproximación de la evaluación de la calidad en Educación Superior. Revista Atlante: Cuadernos de Educación y Desarrollo [Internet]. 2018 [citado 2 May 2020]. Disponible en: <https://www.eumed.net/rev/atlante/2018/02/calidad-educacion-superior.html>
6. Boifaz Aranda EF, Barba E. La calidad de la educación universitaria: una visión desde el direccionamiento y la gestión estratégica. bol.redipe [Internet]. 15 de marzo de 2019 [citado 5 de junio de 2020];8(3):106-1. Disponible en: <https://revista.redipe.org/index.php/1/article/view/699>
7. Llanio Martínez G, Dopico Mateo I, Suros Reyes E. La evaluación del impacto en los procesos de acreditación. Variables e indicadores. Pedagogía Universitaria [Internet]. 2013; [citado 2019 Ene 10]; 16(1):1-12 Disponible en: de <http://cvieduniv/index.php/peduniv/article/view/58>
8. Horrúitiner Silva P. El modelo de acreditación de carreras de la educación superior cubana. Revista Iberoamericana de Educación [Internet]. 2007; [citado 2014 Ene 10]; 44(2): [aprox. 20p]. Disponible en: <http://www.rieoei.org/deloslectores/1738Silva.pdf>
9. De Vincenzi R. Aseguramiento de la calidad: Entre la autonomía institucional y la intervención estatal. Buenos Aires: Prometeo; 2016
10. De Armas Urquiza R, Suárez Navarro M. Impacto de la evaluación y acreditación en la mejora continua de la calidad de las carreras universitarias en Cuba: caso Licenciatura en Química. Revista Atlante: Cuadernos de Educación y Desarrollo [Internet]. 2017 May [citado 2019 Dic 15]. Disponible en: <http://www.eumed.net/rev/atlante/2017/05/carrera-quimica-cuba.html>
11. Ley 1306 creación del Ministerio de Educación Superior. 1976 [citado 25 Nov 2019]:191-2. Disponible en: [https://www.bg-portal.de/sites/default/files/legal\\_basis/files/kuba-creacion\\_ministerio\\_educacion\\_superior-ley\\_1306-1307-jahr1976.pdf](https://www.bg-portal.de/sites/default/files/legal_basis/files/kuba-creacion_ministerio_educacion_superior-ley_1306-1307-jahr1976.pdf)
12. Cuba. Ministerio de Educación Superior. Sistema de acreditación y evaluación de carreras universitarias. Manual de implementación. La Habana: Editorial Félix Varela; 2014.
13. Cuba. Ministerio de Educación Superior. Reglamento para la Evaluación y Acreditación de Carreras Universitarias (SEA-CU 03). Resolución Ministerial No.79/2009. La Habana: Editorial Félix Varela; 2009.
14. Cuba. Ministerio de Educación Superior. Sistema de acreditación y evaluación de carreras universitarias. Manual de implementación. La Habana: MES; 2018.

15. Barciela González - Longoria MC, Grau León IB, Urbizo Vélez J, Soto Cantero LA, Sosa Rosales M. Formación de recursos humanos en estomatología, su impacto en la salud bucal de la población. Educación Médica Superior [Internet]. 2017 [citado 2019 Nov 15];31(2): [aprox. 6 p.]. Disponible en: <http://ems.sld.cu/index.php/ems/article/view/1132>
16. Oramas González R, Cunill López ME, Márquez Morales N, Jordán Severo T. Experiencias en evaluación y acreditación de carreras. Educación Médica Superior [Internet]. 2016 [citado 2019 Dic 28];30(1): [aprox.5 p.]. Disponible en: <http://www.ems.sld.cu/index.php/ems/article/view/665>
17. Borges Oquendo L, Rubio Olivares DY, Pichs García LA. Gestión de la calidad universitaria en la Facultad de Ciencias Médicas "General Calixto García". Educación Médica Superior [Internet]. 2016 [citado 2019 Dic 26];30(3): [aprox. 8 p.]. Disponible en: <http://www.ems.sld.cu/index.php/ems/article/view/833>
18. Guaglianone A. Impacto de los procesos de aseguramiento de la calidad en el sistema universitario argentino. RAES. 2017 Dic; 9(15): 99-128
19. Gómez J. Los mecanismos de evaluación institucional y acreditación de carreras y la calidad del sistema universitario argentino. Debate Universitario [Internet]. 2016 [citado 2019 Dic 26];4(8): 23-44. Disponible en: <http://portalreviscion.uai.edu.ar/ojs/index.php/debate-universitario/article/view/v4n8a03/88>
20. López Abreu Orlando Lucilo, García Muñoz José Julián, Batte Monter Irving, Cobas Vilches María Elena. La mejora continua: objetivo determinante para alcanzar la excelencia en instituciones de educación superior. EDUMECENTRO [Internet]. 2015 Dic [citado 2020 Jun 05]; 7(4): 196-215. Disponible en: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2077-28742015000400014&lng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2077-28742015000400014&lng=es)
21. Organización de las Naciones Unidas (ONU). Agenda 2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible. Una oportunidad para América Latina y el Caribe [Internet]. ONU; 2016 [citado 13 Mar 2019]. Disponible en: <https://www.cepal.org/es/publicaciones/40155-la-agenda-2030-objetivos-desarrollo-sostenible-oportunidad-america-latina-caribe>
22. Cuba. Partido Comunista de Cuba. Lineamientos de la política social y económica del partido y la Revolución. VI Congreso del PCC. 2011. p 23-24. <https://www.pcc.cu/sites/default/files/documento/pdf/20180426/lineamientos-politica-partido-cuba.pdf>
23. Bravo B, Echevarría C, Fernández Peña L, Miranda Izquierdo J. La evaluación de impacto en la formación inicial de docentes. Atenas [Internet]. 2018 Jul-sep [citado 3 May 2019]; 3(43): 36-51. Disponible en: <https://atenas.reduniv.edu.cu/index.php/atenas/article/view/384/664>
24. Román González M. La Evaluación de impacto de la formación. Una aproximación desde los modelos clásicos y las experiencias de investigación. Revista Estudios del Desarrollo Social: Cuba y América Latina. Vol. 5, No. 3, septiembre-diciembre, 2017. RPNS 2346 ISSN 2308-0132
25. Llanio Martínez, G, Iñigo Bajo, E, Surós Reyes, EM, Espí Lacomba, N. Una estrategia metodológica para evaluar el impacto de los procesos de evaluación y acreditación en la educación superior. Rev Pedagogía Universitaria [Internet]. 2013 [citado 3 May 2019];2(1):1-11. Disponible en: <http://cvi.mes.edu.cu/peduniv/index.php/peduniv/article/download/58/56>
26. Barciela González Longoria M de la C, Grau León IB, Urbizo Vélez JJ, Soto Cantero LA. Evaluación de la calidad de las carreras de Estomatología. Educ Med Super [Internet]. 2014 Jun [citado 2017 Ene 06]; 28(2): 260-271. Disponible en: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-21412014000200007&lng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-21412014000200007&lng=es)

27. Barciela González Longoria MC, Grau León IB, Fernández Pratt MJ, Rosales Reyes SA. Calidad del claustro de profesores de la Facultad de Estomatología. Educación Médica Superior [Internet]. 2015 [citado 2020 Feb 24];29(1): 47-56. Disponible en: <http://www.ems.sld.cu/index.php/ems/article/view/367>
28. Grau León I, Barciela González Longoria M de la C, Peguero Morejón H, Rodríguez Méndez G, Cabo García R. Gestión curricular de la carrera de Estomatología. Facultad de Estomatología de La Habana. 2008-2013. Rev EDUMECENTRO [Internet]. 2015 Mar [citado 2020 Feb 24]; 7(1): 31-43. Disponible en: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2077-28742015000100004&lng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2077-28742015000100004&lng=es).
29. Grau León IB, Barciela González Longoria M de la C, Hernández Martínez CD, Cabo García R. Pertinencia e impacto social de la carrera de estomatología periodo 2003-2007. Rev haban cienc méd [Internet]. 2009 Nov [citado 2020 Feb 24]; 8(4): Disponible en: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1729-519X2009000400025&lng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1729-519X2009000400025&lng=es).
30. Partido Comunista de Cuba. Actualización de los Lineamientos de la Política Económica y Social del Partido y la Revolución para el período 2016-2021 [Internet]. La Habana: Editora Política; 2016. [citado 12 Dic 2019]. Disponible en: <http://www.granma.cu/file/pdf/gaceta/01Folleto.Lineamientos-4.pdf>
31. Morales Ojeda R, Mas Bermejo P, Castell-Florit Serrate P, Arocha Mariño C, Valdivia Onega NC, Druyet Castillo D, et al. Transformaciones en el sistema de salud en Cuba y estrategias actuales para su consolidación y sostenibilidad. Rev Panam Salud Publica [Internet]. 2018 [citado 12 Dic 2019]; 42: e25. Disponible en: <https://doi.org/10.26633/RPSP.2018.25>
32. Companioni Landín FA. Contribución a la historia de la estomatología cubana [Internet]. La Habana: Editorial Ciencias Médicas; 2010 [citado 12 Dic 2019]. Disponible en: [http://gsdl.bvs.sld.cu/PDFs/Coleccion\\_Estomatologia/contribucion\\_estomatologia/contribucion.pdf](http://gsdl.bvs.sld.cu/PDFs/Coleccion_Estomatologia/contribucion_estomatologia/contribucion.pdf)
33. Rosales Reyes S, Rodríguez Méndez G. La docencia estomatológica cubana, 45 años en función de las necesidades del pueblo. Revista Habanera de Ciencias Médicas [revista en Internet]. 2004 [citado 2020 Jun 5];3(8):[aprox. 7 p.]. Disponible en: <http://www.revhabanera.sld.cu/index.php/rhab/article/view/673>
34. Martín Sabina E. La Universidad en cambio. Atenas [Internet]. 2016 [citado 2017 Ene 5]; Vol. 4 Nro. 36 (2016) ISSN: 682-2749. Disponible en <http://atenas.mes.edu.cu/index.php/atenas/article/view/244/416>
35. Delgado Correa W. Fundación de la Facultad de Medicina de Santiago de Cuba. MEDISAN [Internet]. 2016 Mar [citado 2019 Nov 25]; 20(3): 421-425. Disponible en: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1029-30192016000300020&lng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1029-30192016000300020&lng=es)
36. Horruttiner Silva, Pedro, Una nueva generación de currículos en la educación superior cubana. Revista de la Educación Superior [Internet]; 2006 abril [citado 2019 Nov 25]; abril XXXV (2):93-112 Disponible en: [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_isoref&pid=S0185-27602006000200093&lng=pt&tlng=es](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_isoref&pid=S0185-27602006000200093&lng=pt&tlng=es)
37. Programa Nacional de Atención Estomatológica Integral a la Población. La Habana: Editorial Ciencias Médicas; 2017.
38. Comisión Central del Plan de Estudios. La formación del Estomatólogo General Básico. La Habana: Editorial Ciencias Médicas; 1993.
39. Cuba. Ministerio de Salud Pública (MINSAP). Plan de estudio D de la carrera de Estomatología. La Habana: MINSAP; 2011.

40. Roux Nápoles M, Rodríguez Sánchez J, Guerrero Ramírez M, Álvarez Muñoz M. Modelo teórico para la evaluación de impacto en programas de Salud Pública. Rev Hum Med [Internet]. 2012 Ago [citado 2019 Dic 18]; 12(2): 167-183. Disponible en: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1727-81202012000200002&lng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-81202012000200002&lng=es)
41. Pérez Pino Michel, Enrique Clavero José Osvaldo, Carbó Ayala José Eugenio, González Falcón Marisol. La evaluación formativa en el proceso enseñanza aprendizaje. EDUMECENTRO [Internet]. 2017 Sep [citado 2020 Jun 05] ; 9( 3 ): 263-283. Disponible en: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2077-28742017000300017&lng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2077-28742017000300017&lng=es).
42. Abdala E. Manual para la evaluación de impacto en programas de formación para jóvenes [Internet]. Montevideo: CINTERFOR; 2004 [citado 18 Dic 2019]. p.152. Disponible en: [http://www.ilo.org/public/spanish/region/ampro/cinterfor/publ/man\\_eva/index.htm](http://www.ilo.org/public/spanish/region/ampro/cinterfor/publ/man_eva/index.htm)
43. Pérez Hernández M, Conde Lorenzo E, Santos Estévez J, Díaz Crespo G. Metodología para la evaluación de impacto de un programa de educación popular ambiental. Revista Avances. 2014 Abr-jun; 16 (2):125-133.
44. Libera Bonilla BE. Impacto, impacto social y evaluación del impacto. ACIMED [Internet]. 2007 Mar [citado 2019 Nov 16]; 15(3). Disponible en: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1024-94352007000300008&lng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1024-94352007000300008&lng=es)
45. Kirkpatrick, D. L. Evaluating Training Programs. San Francisco: Berrett Koehler. 1959
46. Ramos Azcuy FJ, Meizoso Valdés M del C, Guerra Bretaña RM. Instrumento para la evaluación del impacto de la formación académica. Revista Universidad y Sociedad [Internet]. 2016 [citado 2 Dic 2019]; 8(2): 114-124. Disponible en: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2218-36202016000200014&lng=es&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202016000200014&lng=es&tlng=es)
47. Lara Díaz LM, Navales M de los A, Bravo López G. Evaluación del impacto de un programa de maestría para un cambio sostenible. Conrado [Internet]. 2018 [citado 2 Dic 2019]; 14(63): 101-108. Disponible en: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1990-86442018000300101&lng=es&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1990-86442018000300101&lng=es&tlng=es)
48. Vargas Fernández T. Sistema de evaluación de impactos de la Maestría en Dirección. Mendive. Revista de Educación [Internet]. 2019 Abr-jun [citado 2 Dic 2019]; 17(2): 264-275 Disponible en: <http://mendive.upr.edu.cu/index.php/MendiveUPR/article/view/1542/html>
49. Real Academia Española. Diccionario de la Lengua Española [Internet]. 2017 [citado 5 Ene 2019]. Disponible en: <http://dle.rae.es/?id=P7eTCPD>
50. Guillén Vivas X. Acreditación Universitaria en los Estados Unidos de América y Europa. Revisión Sistemática. REVISTA SAN GREGORIO. 2017 Jul-dic; (19): 136-145.
51. Alemañy Pérez E, Masjuán del Pino M, Gutiérrez Pérez M de los A. Estandares de Calidad para la Carrera de Medicina. Rev haban cienc méd [Internet]. 2009 Jun [citado 2020 Abr 17]; 8(2): Disponible en: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1729-519X2009000200021&lng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1729-519X2009000200021&lng=es).
52. Red Iberoamericana para la Acreditación de la Calidad de la Educación Superior. Glosario internacional RIACES de evaluación de la calidad y acreditación [Internet]. Madrid: RIACES; 2004 [citado 20 Abr 2020]. Disponible en: [http://www.aneca.es/var/media/21717/publi\\_riaces\\_glosario\\_oct04.pdf](http://www.aneca.es/var/media/21717/publi_riaces_glosario_oct04.pdf)
53. Magaña Medina DE, Aguilar Morales N, Aquino Zúñiga SP. Calidad en la educación superior: un modelo de medición. Revista Internacional Administración y Finanzas, Vol. 10, No. 2, pp. 53-66, 2017

54. Razo Abundis IY, Dibut Toledo LS, Íñigo Bajo ER. Aseguramiento de la calidad en la Educación Superior: experiencia de la Universidad del Golfo de California, México. *Revista Universidad y Sociedad* [Internet]. 2016 [citado 20 Abr 2020]; 8(1):190-198. Disponible en: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2218-36202016000100028&lng=es&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202016000100028&lng=es&tlng=es).
55. Buendía Espinosa A. El concepto de calidad: una construcción en la educación superior. *Reencuentro* [Internet]. 2007 Dic [citado 20 Abr 2020]; (50): 28-34. Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=34005005>
56. Márquez de León E, Zevallos Pinto ZR. El Impacto de la Acreditación en la Mejora de la Calidad de los Programas Educativos que Ofrece la Universidad Autónoma de Tamaulipas: Un Estudio de Caso. *Revista Iberoamericana de Evaluación Educativa* [Internet]. 2017 [citado 20 Abr 2020]; 10(2): 65-8. Disponible en: <https://doi.org/10.15366/riee2017.10.2.004>
57. Domínguez E. Internacionalización aseguramiento de calidad y educación en Latinoamérica. *Integración y conocimiento*. 2016; (4): 69-86.
58. Fraile A. El sistema universitario europeo como modelo posible para la educación superior latinoamericana. *Revista Electrónica de Investigación Educativa* [Internet]. 2006 [citado 20 Abr 2020]; 8(1): Disponible en: <http://redie.uabc.mx/vol8no1/contenido-fraile.html>
59. Rauret ID. La acreditación en Europa. *Revista Interuniversitaria de Formación del Profesorado* [Internet]. 2004 [citado 20 Abr 2020]; 18(1): 131-147. Disponible en: <https://core.ac.uk/download/pdf/41574719.pdf>
60. Guzmán Martínez S. An Overview of Institutional Accreditation in US and the Latin-american experience. *Revista de Educación y Derecho* [Internet]. 2017 [citado 20 Abr 2020]; (15): Disponible en: <http://dx.doi.org/10.1344/REYD2017.15.21107>
61. Michavila F, Zamorano S. Panorama de los sistemas de garantía de calidad en Europa: una visión transnacional de la acreditación. *Revista de Educación*. 2008; (número extraordinario): 235-263.
62. Michavila FY, Zamorano S. Accreditation in the European Higher Education area. En: GUNI, Higher Education in the World 2007. Accreditation for Quality Assurance: What is at stake? Barcelona: Palgrave; 2007.
63. López Aguado M. La evaluación de la calidad de títulos universitarios. Dificultades percibidas por los responsables de los sistemas de garantía de calidad. *Educación XX1* [Internet]. 2018 [citado 20 Abr 2020]; 21(1): 263-284. Disponible en: <http://revistas.uned.es/index.php/educacionXX1/article/view/20195>
64. Sanyal BC, Martín M. Garantía de la calidad y el papel de la acreditación: una visión global [Internet]. En: GUNI: La educación superior en el mundo. Madrid: Mundi Prensa S.A; 2007 [citado 20 Abr 2020]. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2198284>
65. Zambrano Zambrano EJ, Ruso Armada F. Paradigmas de evaluación de la gestión del conocimiento en las universidades. *Cofin* [Internet]. 2018 [citado 30 Dic 2019]; 12(2): 130-143. Disponible en: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2073-60612018000200008&lng=es&nrm=iso](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2073-60612018000200008&lng=es&nrm=iso)
66. Yoguez Seoane A. ¿Cómo se evalúan las Universidades de Clase Mundial?. *Rev. educ. sup* [Internet]. 2009 [citado 30 Dic 2019]; 38(150): 113-120. Disponible en: [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0185-27602009000200007&lng=es&nrm=iso](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0185-27602009000200007&lng=es&nrm=iso)
67. Ruso Armada F. Modelo de identificación, valoración y divulgación contable del capital intelectual en la universidad cubana. [Tesis doctoral]. La Habana: Universidad de La Habana, Cuba; 2014.

68. Barité, M. Apuntes sobre investigación y posgrado. IV Jornadas de Intercambio y Reflexión acerca de la Investigación en Bibliotecología, [Internet]. octubre de 2015, La Plata, Argentina. [citado 30 Dic 2019]. EN: Actas 2015. La Plata: Universidad Nacional de La Plata. Facultad de Humanidades y Ciencias de la Educación. Disponible en: [http://www.memoria.fahce.unlp.edu.ar/trab\\_eventos/ev.5405/ev.5405.pdf](http://www.memoria.fahce.unlp.edu.ar/trab_eventos/ev.5405/ev.5405.pdf)
69. Lemaitre MJ. Redes de agencias de aseguramiento de la calidad de la educación superior a nivel internacional y regional. Revista Iberoamericana de Educación. 2004; (35): 73-87.
70. U.S Department of Education, Office of Postsecondary Education, Accreditation Division. Guidelines for preparing/reviewing petitions and compliance reports. WASC Senior University and College Commission. How to Become Accredited [Internet]. U.S Department of Education; 2014 [citado 30 Dic 2019]. Disponible en: <https://wascsenior.box.com/shared/static/lmogpr9etew9brgwo92i.pdf>
71. Ríos C. ¿Quién controla a las instituciones de educación superior en los Estados Unidos de Norteamérica? Revista de la educación superior [Internet]. 2008 [citado 30 Dic 2019]; 37(147): 149-162. Disponible en: [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0185-27602008000300011&lng=es&tng=es](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0185-27602008000300011&lng=es&tng=es).
72. Quirós Villalobos M, Arce Durán R. Acreditación internacional: el caso de la agencia de acreditación canadiense CCPE-CEAB en las universidades costarricenses. Revista Electrónica Actualidades Investigativas en Educación [Internet]. 2005 [citado 30 Dic 2019]; 5: 1-19. Disponible en: [https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=44759909\\_pdf](https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=44759909_pdf)
73. Lemaitre MJ. Aseguramiento de la Calidad en América Latina. Educación Superior y Sociedad (ESS) [Internet]. 2017 [citado 30 Dic 2019]; 22: 11-21. Disponible en: <https://es.scribd.com/document/409047118/Aseguramiento-de-la-calidad-en-America-Latina-pdf>
74. Cabrera Hernández DM. Calidad educativa, discurso y poder en Educación Superior. Atenas [Internet]. 2018 Ene-mar [citado 30 Dic 2019]; 1(41): 198-212. Disponible en: <https://atenas.reduniv.edu.cu/index.php/atenas/article/view/358>
75. Noda Hernández ME. Evaluación de la calidad y su acreditación en Cuba: actualidad y retos en el contexto de la agenda educativa 2030. Educación superior y calidad (ESS) [Internet]. 2017 [citado 30 Dic 2019]; 22: 87-111 Disponible en: <https://es.scribd.com/document/409047118/Aseguramiento-de-la-calidad-en-America-Latina-pdf>
76. Aruca Díaz A, Espí Lacomba N. Tendencias de la evaluación y acreditación evaluación y acreditación en diferentes países. En: Selección de ponencias presentadas en Universidad 2010; 8 al 11 de febrero. La Habana: Editorial Universitaria; 2010
77. Dopico Mateo I. Resultados de la autoevaluación de la autoevaluación de la junta de acreditación. En: Selección de ponencias presentadas en Universidad 2010; De 8 al 11 de febrero. La Habana: Editorial Universitaria; 2010
78. Bosch Utra K, Panizo Bruzón SE, Ureña Espinosa M, Rodríguez González Y, Pérez Espinosa Y. Evaluación de la carrera de Estomatología en la provincia Las Tunas durante cinco cursos académicos. Revista Electrónica Dr. Zoilo E. Marinello Vidaurreta [Internet]. 2016 [citado 2019 Dic 28];41(8): [aprox. 6 p.]. Disponible en: <http://revzoilomarinello.sld.cu/index.php/zmv/article/view/842>

79. Grau León IB, Barciela González Longoria M de la C, Soto Cantero L. Proyección científica de la Facultad de Estomatología de la Universidad de Ciencias Médica de la Habana. Rev Cubana Estomatol [Internet]. 2013 Sep [citado 2020 Abr 02]; 50(3): 308-315. Disponible en: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0034-75072013000300009&lng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-75072013000300009&lng=es).
80. Companioni Bachá AE, Barciela González Longoria M de la C, Grau León IB, Hernández Gómez LC. Situación actual de la formación doctoral en la Facultad de Estomatología "Raúl González Sánchez". Educ Med Super [Internet]. 2018 Mar [citado 2020 Abr 02]; 32(1): 34-47. Disponible en: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-21412018000100005&lng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-21412018000100005&lng=es).
81. Robledillo Colmenares Alfredo, Velázquez López Daniel. Introducción a los Sistemas de Gestión de la Calidad Total: modelo de Excelencia EFQM y Autoevaluación. Med. segur. trab. [Internet]. 2013 Sep [citado 2020 Jun 06]; 59(232): 302-309. Disponible en: [http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0465-546X2013000300002&lng=es](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0465-546X2013000300002&lng=es). <http://dx.doi.org/10.4321/S0465-546X2013000300002>.
82. Chacón Cantos J, Rugel Kamarova S. Artículo de Revisión. Teorías, Modelos y Sistemas de Gestión de Calidad. Revista ESPACIOS. 2018; 39(50): 14
83. Fontalvo TJ, De La Hoz EJ. Diseño e Implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2015 en una Universidad Colombiana. Formación Universitaria [Internet]. 2018 [citado 2020 Abr 02]; 11(1): 35-44. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-50062018000100035>
84. Leal L, Reyes R, Domínguez J, González A. Correspondencia del Modelo de gestión de la calidad de la Educación Superior en Cuba con la serie ISO 9000. Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores. 2016; 3(11): 1-21.
85. Quimi F, Dennise I. Sistemas de calidad enfocado a las normas ISO 9001 y 21001: caso Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad de Guayaquil. Universidad y Sociedad [Internet]. 2019 [citado 8 Mar 2020]; 11(1): 279-288. Disponible en: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2218-36202019000100279&lng=es&nrm=iso](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202019000100279&lng=es&nrm=iso)
86. Colectivo de autores. La gestión de la calidad en las instituciones de Educación Superior. Colombia: Redes; 2017: 11
87. Almuiñas José L, Galarza J. La dirección estratégica y su contribución al mejoramiento de la calidad en las Instituciones de Educación Superior. En: Almuiñas JL, Galarza J, comp. Dirección estratégica y calidad en las IES. Durango, México: Universidad Juárez del Estado de Durango. Artes Gráficas La Impresora; 2014.
88. Espí Lacomba N, Lemaitre M. Acreditación y planificación para la mejora. En: Universidad 2010; 2010 Cursos Pre-congreso; 2010. De 8 a. 11 de febrero. La Habana. Editorial Universitaria; 2010
89. Costa LA, Becerra FA, Jaramillo D. Sistema de Información Estratégica para la Gestión Universitaria en la Universidad de Otavalo (Ecuador). Formación universitaria [Internet]. 2017 [citado 8 Mar 2020]; 10(2): 103-112. Disponible en: <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-50062017000200011>
90. Barra AM. Alineamiento Estratégico Sectorial: Caso de Estudio Aplicado a una Universidad Chilena, Formación Universitaria [Internet]. 2015 [citado 8 Mar 2020]; 8(3): 3-12. Disponible en: <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-50062015000300002>

91. Viveros Andrade SM, Sánchez Arce L. La gestión académica del Modelo Pedagógico sociocrítico en la Institución Educativa: rol del docente. Universidad y Sociedad [Internet]. 2018 [citado 8 Mar 2020]; 10(5): 424-433. Disponible en: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2218-36202018000500424&lng=es&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202018000500424&lng=es&tlng=es).
92. Correa S, Correa A, Álvarez A. La gestión educativa un nuevo paradigma Editorial Fundación Universitaria [Internet]. 2016 [citado 8 Mar 2020]. Disponible en: <http://virtual.funlam.edu.co/repositorio/sites/default/files/6la%20gestioneducativaunnuevoparadigma.pdf>
93. Castro F. El proyecto de gestión pedagógica. Un desafío para garantizar la coherencia escolar. Horizontes Educativos [Internet]. 2009 [citado 8 Mar 2020]; 14(1): 77-89. Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=97912444006>
94. Rico Molano AD. La gestión educativa: Hacia la optimización de la formación docente en la educación superior en Colombia. Sophia educación [Internet]. 2016 [citado 8 Mar 2020]; 12(1): Disponible en: <https://doi.org/10.18634/sophiaj.12v.1i.445>
95. Acuña-Acuña JE. Modelo de gestión de calidad académica para la educación superior. CAES [Internet]. 4 de mayo de 2012 [citado 5 de junio de 2020];3(1):157-84. Disponible en: <https://revistas.uned.ac.cr/index.php/revistacalidad/article/view/438>
96. Aguilera Hintelholher RM. Identidad y diferenciación entre Método y Metodología. Estudios políticos (México) [Internet]. 2013 [citado 21 Ene 2020]; (28): 81-103. Disponible en: [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0185-16162013000100005&lng=es&tlng=es](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0185-16162013000100005&lng=es&tlng=es)
97. Alonso Bentacourt LA, Leyva Figueredo PA, Mendoza Tauler LL. La metodología como resultado científico: alternativa para su diseño en el área de ciencias pedagógicas. Opuntia Brava. 2019. Vol 11, Número especial 2. 1-17
98. Morles V. Sobre la metodología como ciencia y el método científico: un espacio polémico. Revista de Pedagogía [Internet]. 2002 [citado 21 Ene 2020]; 23(66): 121-146. Disponible en: [http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0798-97922002000100006&lng=es&tlng=es](http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0798-97922002000100006&lng=es&tlng=es)
99. Fernández Sotelo A. Obtención de una metodología, como resultado científico, en investigaciones sobre dirección. Saber, Ciencia Y Libertad, [Internet]. 2011 [citado 21 Ene 2020]; 6(1), 119-126. Disponible en: <https://doi.org/10.18041/2382-3240/saber.2011v6n1.1766>
100. Sarabia Ramírez E, Vargas Rubín HJ, González Benítez RA. Modelo de Indicadores de Gestión Académica. XIV Asamblea General de ALAFLEC. Ciudad de Panamá: UDUAL; 2014.
101. Hernández Concepción I, Fuentes Frías VG, Moreno Pino MR. Metodología para Implementar la Gestión de la Calidad y la Reingeniería de procesos. Experiencias prácticas. XV Fórum Nacional de Ciencia y Técnica; 2004.
102. González González, A, González Rodríguez, R. Diseño de un sistema de gestión de la calidad con un enfoque de ingeniería de la calidad. Industrial. [Internet]. 2010 [citado 21 Ene 2020]; 29(3).1-7 Disponible en: de <http://rii.cujae.edu.cu/index.php/revistaind/article/view/235>
103. Cuesta Viltres, M M, Isaac Godínez C L. Metodología para la mejora de los procesos del sistema de gestión de la calidad de la gerencia de proyectos de ETECSA. Industrial 2008; 24(3):1-7
104. Almeida Campos S. Metodología para la gestión del conocimiento en ciencias básicas biomédicas con el empleo de las tecnologías de la información y las comunicaciones [tesis]. Universidad Camilo Cienfuegos, Matanzas 2007

105. Hamui-Sutton A, Varela-Ruiz M. La técnica de grupos focales. *Inv Ed Med* [Internet]. 2013 [citado 21 Ene 2020]; 2(1):55-60. [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_abstract&pid=S2007-50572013000100009&lng=es&nrm=iso](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S2007-50572013000100009&lng=es&nrm=iso)
106. Martínez Sariol E, Travieso Ramos N, María Sagaró del Campo N, Urbina Laza O, Martínez Ramírez I. Identificación de las competencias específicas de los profesionales de enfermería en la atención al neonato en estado grave. *MEDISAN* [Internet]. 2018 [citado 2019 Dic 11]; 22(2): 181. Disponible en: <http://scielo.sld.cu/pdf/san/v22n2/san09222.pdf>
107. López LM, Pérez Arrazcaeta S, Sedeño Argilagos C, Cuba Venerol MM. Diseño y validación de criterios de competencias para el farmacéutico asistencial. *Revista Cubana de Farmacia* [Internet]. 2017 [citado 2019 Dic 11]; 51(1). Disponible en: <http://www.revfarmacia.sld.cu/index.php/far/article/view/179/73>
108. Programa de rehabilitación de la cara y prótesis bucomáxilo facial. En: Programa Nacional de Atención Estomatológica Integral a la Población. La Habana: Editorial de Ciencias Médicas; 2017.p.289-310
109. Santiago J, Roussos A. El focus groups como técnica de investigación cualitativa: Documento de Trabajo N° 256 [Internet]. Argentina: Universidad de Belgrano; 2010 [citado 11 Dic 2019]. Disponible en: [http://www.ub.edu.ar/%20investigaciones/dt\\_nuevos/256\\_roussos.pdf](http://www.ub.edu.ar/%20investigaciones/dt_nuevos/256_roussos.pdf)
110. Onwuegbuzie AJ, Dickinson WB Leech NI, Zoran A G. A qualitative framework for collecting and analyzing data in focus group research A qualitative framework for collecting and analyzing data in focus group research. *Paradigmas*. 2011 Ene-jun; 3(1): 127-157.
111. Da Silveira Donaduzzi DS, Colomé Beck CL, Heck Weiller T, Nunes da Silva Fernandes M, Viero Vi. Grupo focal y análisis de contenido en investigación cualitativa. *Index Enfer* [Internet]. 2015 Jun [citado 2020 Abr 01]; 24(1-2): 71-75. Disponible en: [http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1132-12962015000100016&lng=es](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-12962015000100016&lng=es) .
112. Cuba. Ministerio de Educación Superior. Reglamento de trabajo docente y metodológico de la Educación Superior. La Habana, Cuba: MES; 2018
113. Grau León IB, Barciela González Longoria M de la C, Rosales Reyes SA, Peguero Morejón H. El trabajo docente metodológico en la Facultad de Estomatología de la Universidad de Ciencias Médicas de La Habana (UCMH). *Educ Med Super* [Internet]. 2015 Dic [citado 2020 Abr 17]; 29(4): 763-776. Disponible en: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-21412015000400010&lng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-21412015000400010&lng=es).
114. Zamundio E. Un enfoque inteligente para la selección de grupos de expertos mediante redes sociales. Buenos Aires: Universidad Nacional del Centro; 2016
115. Lao León YI, Pérez Pravia MC, Marrero Delgado F. Procedimiento para la selección de la comunidad de expertos con técnicas multicriterios. *Ciencias Holguín*. [Internet]. 2016 Ene- mar; [citado 2020 Abr 17]; 3(1): 18 . Disponible en <http://www.ciencias.holguin.cu/index.php/cienciasholguin/article/view/903/1030>
116. Méndez Morales E. El Diagnóstico de Necesidades de Capacitación es un Asunto Local. *Rev. cienc. adm. financ. segur. soc* [Internet]. 2004 Sep [citado 5 Abr 2020]; 12(1): 25-33. Disponible en: [http://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1409-12592004000100003&lng=en](http://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1409-12592004000100003&lng=en).
117. Del Castillo C, Mercado C, Prado M, Del Castillo C. The influence of motivations and other factors on the results of implementing ISO 9001 standards. *European Research on Management and Business Economics* [Internet]. 2018 [citado 5 Abr 2020]; 24(1): 33-41. Disponible en: <https://www.sciencedirect.com/science/.../S2444883417300086>

118. Isotools. ISO 21001: Un nuevo estándar de sistema de gestión para organizaciones educativas [Internet]. 2018 [citado 5 Abr 2020]. Disponible en: <https://www.isotools.org/2017/03/30/iso-21001-nuevo-estandar-sistema-gestion-organizaciones-educativas/>
119. Dorta-Contreras AJ. Colaboración internacional y visibilidad de la producción científica por las métricas alternativas. Revista Habanera de Ciencias Médicas [Internet]. 2016 [citado 17 Mar 2019]; 15(6): 859-863. Disponible en: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1729-519X2016000600001&lng=es&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1729-519X2016000600001&lng=es&tlng=es) .
120. González Ramos RM, Rosales Reyes SÁ, Valverde Grandal O, Raymundo Padrón E, Hernández Pedroso L. Caracterización bibliométrica de la producción científica de la Facultad de Estomatología "Raúl González Sánchez", 2011-2015. Rev Cubana Estomatol [Internet]. 2018 Jun [citado 2020 Mayo 05]; 55(2): 1-13. Disponible en: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0034-75072018000200003&lng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-75072018000200003&lng=es).
121. Díaz Quiñones JA, Valdés Gómez ML, Boulosa Torrecilla A. El trabajo interdisciplinario en la carrera de medicina: consideraciones teóricas y metodológicas. Medisur [Internet]. 2016 [citado 10 Mar 2016]; 14(2): [aprox. 11p]. Disponible en: <http://www.medisur.sld.cu/index.php/medisur/article/view/3214/2012>
122. Gutiérrez Martore Sarah Teresita, Alonso Montes de Oca Carmen Úrsula, Peraza Gutiérrez Lissette, Peraza Sanfeliz Eugenio. Resultados comparativos de exámenes estatales del 2006 al 2012 en la Facultad de Estomatología de Camagüey. Rev Hum Med [Internet]. 2013 Dic [citado 2020 Jun 05]; 13( 3 ): 825-842. Disponible en: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1727-81202013000300015&lng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-81202013000300015&lng=es)
123. Capote Femenías JL, Castillo Betancourt E, Fouguet Bouillon JR, Rubio Pérez JO. Evaluación del examen estatal ordinario, proyección del trabajo metodológico del colectivo de carrera de estomatología, Cienfuegos [Internet]. En: Actas de la Convención Internacional de Salud; 2015 Cienfuegos, Cuba. 2015 [citado 10 Mar 2019] Disponible en: <http://actasdecongreso.sld.cu/index.php?P=FullRecord&ID=496>
124. Millo Carmenate V, González Morales VE. La eficiencia terminal en la Educación Superior. Revista Conrado [Internet]. 2016 [citado 10 Mar 2016]; 12(53): 40-47. Disponible en: <http://conrado.ucf.edu.cu/index.php/conrado/article/view/307> .
125. Rodríguez Niebla K, Gutiérrez Maydata A, Wong Orfila T, López Castellanos D. Eficiencia académica: un indicador del que se requiere conocer más. EDUMECENTRO [Internet]. 2015 Sep [citado 2020 mayo 16]; 7(3): 188-194. Disponible en: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2077-28742015000300014&lng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2077-28742015000300014&lng=es).
126. Sotolongo Bello T, Pérez Martín O, Dulzaide García I, García Pérez Yvette. Eficiencia académica en dos cohortes de las carreras de Medicina y Estomatología en Villa Clara. EDUMECENTRO [Internet]. 2019 [citado 10 Mar 2019];11(2):163-174. Disponible en: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_isoref&pid=S2077-28742019000200163&lng=es&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_isoref&pid=S2077-28742019000200163&lng=es&tlng=es)
127. Milán Licea MR, Valle Fasco M, de la Peña Silva R. Gestión de la eficiencia en la Educación Superior cubana. Una visión prospectiva de este indicador. Congreso Universidad [Internet]. 2017 [citado 10 Mar 2019]; 6(4): 134-151 Disponible en: <http://www.congresouniversidad.cu/revista/index.php/congresouniversidad/index>

128. Domínguez Sarmiento N, Rodríguez Pérez DM, Torres González IL. Acciones pedagógicas para perfeccionar la actividad científico-estudiantil en la Facultad de Estomatología. *Educ Med Super* [Internet]. 2018 Sep [citado 2020 Mayo 17]; 32(3): 106-119. Disponible en: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-21412018000300009&lng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-21412018000300009&lng=es).
129. Vela-Valdés J, Salas-Perea RS, Quintana-Galende ML, Pujals-Victoria N, González Pérez J, Díaz Hernández L, et al. Formación del capital humano para la salud en Cuba. *Rev Panam Salud Publica* [Internet]. 2018 [citado 10 Mar 2020]; 42: e33. Disponible en: <https://doi.org/10.26633/RPSP.2018.33>
130. Barbón G, Pérez O, Bascó E, Fuente L. Clasificación de la actividad científica estudiantil en la educación médica. *Educación Médica*. [Internet]. 2016 junio [citado 23 Mar 2020]; Vol 17(2): 55-60 Disponible en: <https://doi.org/10.1016/j.edumed.2016.02.001>
131. Canto Pérez M, Cabrera García AG, Franco Pérez M. El desarrollo de habilidades investigativas en estudiantes de Estomatología, dimensión necesaria para una formación integral. *EDUMECENTRO* [Internet]. 2014 [citado 2020 May 17]; 6(1 Sup.)166-172 Disponible en: <http://www.revedumecentro.sld.cu/index.php/edumc/article/view/507>
132. Rosa de la Caridad Valle Solano, Berto Delis Conde Fernández y Janet García Carrazana. Desarrollo de habilidades investigativas en estudiantes de medicina. *Revista Atlante: Cuadernos de Educación y Desarrollo* (octubre 2019). En línea: <https://www.eumed.net/rev/atlante/2019/10/habilidades-investigativas-medicina.html>
133. Peguero Morejón H, Barciela González Longoria MC, Grau León IB, Fernández Pratt MJ, Guzmán Moya M. Resultados de la autoevaluación de la variable currículo de la carrera de Estomatología de la UCMH [Internet]. En: *EDUMED 2019. VI Jornada Virtual Educación Médica*; 2019 Abr 1-30 [citado 2020 May 17]; La Habana, Cuba. Disponible en: <http://edumed2019.sld.cu/index.php/edumed/2019/schedConf/presentations>
134. Barrera García A, Peña Sklyar I, Peña Matos M. Diseño e implementación de un Entorno Virtual de Aprendizaje (EVA) utilizando la plataforma educativa Moodle. Estudio de caso: asignatura Ergonomía. *Revista Universidad y Sociedad* [Internet] 2016 [citado 2020 May 17]; 8(2): 33-40. Disponible en: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2218-36202016000200004&lng=es&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202016000200004&lng=es&tlng=es)
135. García Aretio, L. Blended learning y la convergencia entre la educación presencial y a distancia. *RIED*. [Internet]. ene 2018 [citado 2020 May 25]; 21(1), 9-22. DOI: <https://doi.org/10.5944/ried.21.1.19683>
136. Ramos Azcuy Fridel Julio. Indicadores de la calidad del e-learning, *Revista CCCSS*, [Internet]. Marzo 2020. [citado 11 de junio de 2020]; Disponible en: <https://www.eumed.net/rev/cccss/2020/03/indicadores-calidad-elearning.html>
137. Walter Sánchez V, Izquierdo La O JM, Burgal Cintra CJ, Charón Díaz K. Estrategia de gestión curricular para tecnólogos de la salud del perfil en Administración y Economía de la Salud. *MEDISAN* [Internet]. 2016 May [citado 2020 May 17]; 20(5): 708-717. Disponible en: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1029-30192016000500017&lng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1029-30192016000500017&lng=es)
138. Concepción García M, Rodríguez Expósito F. Gestión curricular universitaria en la adaptación al enfoque de competencias. *Opción* [Internet]. 2016 [citado 17 May 2020]; 32 (11): 315-335. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=31048902020>
139. Peralta Mazariago ER, Silva Payró MP. Análisis de la satisfacción estudiantil en las Instituciones de Educación Superior de México. *Atenas* [Internet]. 2019 Sep- dic [citado 4 May 2019]; 4(48): 144-157. Disponible en: <https://atenas.reduniv.edu.cu/index.php/atenas/article/view/514/793>

140. Surdez EG, Sandoval M del C, Lamoyi CL. Satisfacción estudiantil en la valoración de la calidad educativa universitaria. Educación y Educadores [Internet]. 2018 [citado 4 May 2019]; 21(1): 9-26. Disponible en: <https://educacionyeducadores.unisabana.edu.co/index.php/eye/article/view/7769>
141. Rocha Vázquez Mabel, Hernández López Mirtha, Mantecón Ledo María, Chávez Amaro Dunia. Satisfacción de egresados cubanos de la carrera de Medicina con la formación recibida. Curso 2015-2016, Cienfuegos. Medisur [Internet]. 2017 Ago [citado 2020 Jun 06] ;15( 4 ): 509-515. Disponible en: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1727-897X2017000400008&lng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-897X2017000400008&lng=es).
142. Vargas Zuñiga F. La gestión de la calidad en la formación profesional: el uso de estándares y sus diferentes aplicaciones. Montevideo: CINTERFOR; 2003. p.69.
143. Salas RS, Díaz L, Pérez G. Evaluación y certificación de las competencias laborales en el Sistema Nacional de Salud en Cuba. Educ Méd Super [Internet]. 2014 [citado 22 Mar 2017]; 28(1): [aprox. 25p]. Disponible en: <http://ems.sld.cu/index.php/ems/article/view/398/142>
144. Salas Perea Ramón Syr, Díaz Hernández Lázaro, Pérez Hoz Grisell. Las competencias y el desempeño laboral en el Sistema Nacional de Salud. Educ Med Super [Internet]. 2012 Dic [citado 2020 Jun 06] ; 26( 4 ): 604-617. Disponible en: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-21412012000400013&lng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-21412012000400013&lng=es).
145. Cuba. Ministerio de Salud Pública. Dirección Nacional de Especialización. Viceministerio de Docencia. Programa de Especialización en Estomatología General Integral. La Habana: MINSAP; 1998.
146. Sosa Rosales M. Consideraciones sobre la estomatología y la situación del estado de salud bucal en Cuba [Internet]. La Habana: MINSAP; 2009 [citado 3 abril 2020]. Disponible en: [http://files.sld.cu/saludbucal/2010/10/files/2010/10/salud\\_bucal\\_cuba\\_2009.pdf](http://files.sld.cu/saludbucal/2010/10/files/2010/10/salud_bucal_cuba_2009.pdf)
147. Seguí Ulloa A, Barciela González Longoria MC, Valdivié Provenza JR, Grau León IB. Perfeccionamiento del plan de estudio de la especialidad de Estomatología General Integral. Educación Médica Superior [Internet]. 2014 [citado 2020 May 25]; 28(2):282-291. Disponible en: <http://www.ems.sld.cu/index.php/ems/article/view/272>
148. Cuba. Ministerio de Salud Pública. Anuario estadístico de salud. Dirección de registros médicos y estadísticas de salud. La Habana: MINSAP; 2019
149. Ramos Serpa G. Los fundamentos filosóficos de la educación como reconsideración crítica de la filosofía de la educación. RIEOEI [Internet]. 10 de septiembre de 2005 [citado 11 de junio de 2020];36(8):1-7. Disponible en: <http://rieoei.org/RIE/article/view/2775>
150. Corona Lisboa José L. Investigación cualitativa: fundamentos epistemológicos, teóricos y metodológicos. Vivat Academia. Revista de Comunicación. Septiembre/diciembre 2018, nº 144, 69-76 DOI: <http://doi.org/10.15178/va.2018.144.69-76>
151. Zapata, L., de la Rúa Batistapau, M. Una estrategia de dirección del proceso docente educativo, para contribuir en la actuación pedagógica de los docentes. Revista Referencia Pedagógica. [Internet]. 2017 [citado 2020 May 25]; 5(2), 179-190 Disponible en: <http://rrp.cujae.edu.cu/index.php/rrp/article/view/132>
152. Borges Peralta Carlos, Balmaseda Mayea Maritza. La calidad de la educación médica en el contexto actual. Revista de Medicina Isla de la Juventud. [Internet]. 2014 [citado 2020 May 25]; 15(1), 115-132. Disponible en: <http://www.remij.sld.cu/index.php/remij/article/view/96/202>
153. República de Cuba. Ley número 41 de la Salud Pública. La Habana; 1983: p.1-21

154. Constitución de la República de Cuba. Editora Política. Cuba 2019. p. 39-61
155. MES. Reglamento para la Educación de Posgrado de la República de Cuba. 2004. [citado 25 Nov 2019] Disponible en: <https://www.mes.gob.cu/es/normas-y-procedimientos>
156. MINSAP. Reglamento de los servicios estomatológicos. Cuba.2009. [citado 25 Mar 2020] Disponible en: <https://files.sld.cu/minsapdocumentos/2009/08/13/resolucion-ministerial-no-200-%e2%80%93-reglamento-general-de-serviciosestomatologicos/>

## BIBLIOGRAFÍA

Ann Stes, P. V. Impacto de la formación del profesorado universitario: Aspectos metodológicos y propuesta para futuras investigaciones. *Educar*. [Internet] 2015 [consultado 2019 Sep17]; 51(1): 13-36. DOI: [doi:http://dx.doi.org/10.5565/rev/educar.642](http://dx.doi.org/10.5565/rev/educar.642)

Aguilera Hintelholher Rina Marissa. Identidad y diferenciación entre Método y Metodología. Universidad Nacional Autónoma de México, Facultad de Ciencias Políticas y Sociales, Centro de Estudios Políticos. *Estudios Políticos*. 2013; 28: 81-103.

Alvarez Caraballo Larisa, Vivar Reyes Elisabet. Aplicación del Big 6 en la solución de problemas de información en la gestión universitaria. *Revista Boletín Redipe*. 2019 ;8 (3):142-148

Arraut Camargo Luis Carlos. La gestión de calidad como innovación organizacional para la productividad en la empresa. *Revista EAN*. 2010; No. 69. Bogotá. 20-41

Barza Macías Arturo. *Revista Ruedes, A. La consulta a expertos como estrategia para la recolección de evidencias de validez basada en el contenido. Universidad Pedagógica de Durango. INED. 2007: 5-17*

Becerra Gastón. Los usos del constructivismo en las publicaciones científicas de Latinoamérica. *REVISTA MAD*. 2016; N° 35: 38-59

Botella, Juan; Zamora, Ángela El meta-análisis: una metodología para la investigación en educación. *Educación*. XXI. 2017; vol. 20 (2):17-38

Borda Pablo, Dabenigno Valeria, Freidin Betina, Güelman Martín. Estrategias para el análisis de datos cualitativos. *Herramientas para la investigación Social Serie: Cuadernos de Métodos y Técnicas de la investigación social ¿Cómo se hace? N° 2. Instituto de Investigaciones Gino Germani Facultad de Ciencias Sociales, Universidad de Buenos Aires Ciudad de Buenos Aires, Argentina. 2017. p 105-103*

Camacho Figueroa Carla Elizabeth. Evaluación de impacto de la acreditación en las carreras profesionales de educación inicial de la región norte del Perú. *Rev. Cienc. Tecnol*. 2013-201. 2017;13(4): 35-44,

Casanova Moreno MC. Mapa de procesos de la Universidad de Ciencias Médicas de Pinar del Río. *Rev. Ciencias Médicas de Pinar del Río*. 2018; 22(2): 317-324

Chacón Cantos Javier, Rugel Kamarova Susana María. Artículo de Revisión. *Teorías, Modelos y Sistemas de Gestión de Calidad. Espacios*. 2018; Vol. 39 (N° 50) :50

Couret, D. G.. Acreditación de programas de posgrado. *Revista congreso universidad*. 2013; 2(5): 1-11.

Enríquez Clavero José Osvaldo, Castellón Sarduy Mónica Beatriz, Sarduy Gálvez Raquel María, Elizundia Villavicencio Ana María, Castillo Viera Sindy. Primeros apuntes sobre la historia de la estomatología en Quemado de Güines. *Rev Cubana Estomatol [Internet]*. 2015 Dic [citado 2019 Dic 13] ; 52( 4 ). Disponible en: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0034-75072015000400011&lng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-75072015000400011&lng=es).

Feitó Madrigal Dunieski, M. P. Las habilidades para la evaluación de la satisfacción de los estudiantes universitarios: un análisis multivariante. *Revista Varela*. [Internet]. 2018. [citado 2019 Dic 13]; 18(50), 235-249. Disponible en: <http://revistavarela.uclv.edu.cu>

Figuroa, J. Metodología para la evaluación de pertinencia e impacto científico de los resultados investigativos (Tesis de Maestría en Gestión de los procesos formativos universitarios). Universidad de Oriente, Santiago de Cuba, Cuba. 2017 p 13

Fong-Sánchez, L.. Una metodología para establecer relaciones interdisciplinarias en la carrera de Lenguas Extranjeras. *EduSol*. 2013;13(42): 45-55.

García Colina, Fernando Javier; Juárez Hernández, Saúl Crispín, Salgado García, Lorenzo. Gestión escolar y calidad educativa. *Rev. Cubana Edu. Superior* [internet]. 2018, vol.37, n.2 [citado 2020-06-11], pp.206-216. Disponible en: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0257-43142018000200016&lng=es&nrm=iso](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0257-43142018000200016&lng=es&nrm=iso)

Gómez-Ortega Olga Rocío, Amaya-Rey María. Instrumentos para elegir y evaluar artículos científicos para la investigación y la práctica basada en evidencia. 2013; VOL. 13 N° 3: 407-420

González Hernández Marianela, H. D. Indicadores para la valoración del impacto del taller de formación de estrategias de aprendizaje en el desempeño docente de los profesores y estudiantes de las sedes universitarias municipales. *Pedagogía Universitaria*. 2011; Vol. XVI ( 1 )

González López L, Ramírez Oves I, Castañeda Pérez A, González Gallardo G. Nivel de satisfacción con la educación en el trabajo de la carrera de Psicología en Villa Clara. *Educación Médica Superior* [Internet]. 2016 [citado 2020 May 23];30(3):[aprox. 0 p.]. Disponible en: <http://www.ems.sld.cu/index.php/ems/article/view/716>

González-Peiteado Margarita, Pino-Juste Margarita, Abilleira María Penado. Estudio de la satisfacción percibida por los estudiantes de la UNED con su vida universitaria. *Revista Iberoamericana de Educación a Distancia*, (2017). 20(1), 1390-3306 . DOI: [doi:http://dx.doi.org/10.5944/ried.20.1.16377](http://dx.doi.org/10.5944/ried.20.1.16377)

González Sánchez Renato F, Miguel Ángel Tinoco Zermeño, Torres Preciado Víctor Hugo. Análisis de la satisfacción de la experiencia universitaria de los egresados en 2015 de la Universidad de Colima. *Paradigma económico*. 2016; 8 (2): 59-84

Guerra Román Yamila, La evaluación de impacto de programas educativos. *Pedagogía Profesional* , 2017; 15(3), 1-11.

Guirao Goris Silamani J. Adolf. Utilidad y tipos de revisión de literatura. *Ene*. [Internet]. 2015 [citado 2020 Jun 11]; 9(2). Disponible en: [http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1988-348X2015000200002&lng=es](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1988-348X2015000200002&lng=es). <http://dx.doi.org/10.4321/S1988-348X2015000200002>.

Hamid-Betancur NE, Á.-S. J.-M.. Propuesta metodológica para medir la pertinencia y el impacto de programas de pregrado en ingeniería 1 . *Revista Educación en Ingeniería*. 2017; 12(4): 97-100. DOI:[doi:http://dx.doi.org/10.26507/rei.v12n24.807](http://dx.doi.org/10.26507/rei.v12n24.807)

Hernández R, Fernández C, Baptista P. Metodología de la investigación. 6ª ed. México: McGraw-Hill; 2014. p 355

Huapaya Capcha Yoselin Andrea. Gestión por procesos hacia la calidad educativa en el Perú. KOINONIA. 2019; Vol IV. (8): 243-261

Irma Niurka, E. P. Metodología de evaluación de impacto social para programa de salud. Humanidades Médicas. 2018; 18(1): 64-62.

Jorna Calixto, Ana Rosa; Castañeda Abascal Ileana; Véliz Martínez Pedro Luis. Cuba. Validación de instrumentos para directivos de salud desde la perspectiva de género. Conference Paper. April 2015. Disponible en: <https://www.researchgate.net/publication/301778167>

Martín Solbes, V. M., Vila Merino, E. S. y de Oña Cots J. M. La investigación educativa en el ámbito de las instituciones penitenciarias: panorámica, desafíos y propuestas. Revista de Educación. 2013; 360. Enero-abril :16-35. DOI: [10.4438/1988-592X-RE-2013-360-218](https://doi.org/10.4438/1988-592X-RE-2013-360-218)

Martínez-Usarralde, Gil-salom y Macías-Mendoza. Revisión sistemática a Responsabilidad social Universitaria (RsU) y Aprendizaje servicio (Aps) RMIE, 2019, vol. 24, (80): 149-172

Márquez de León Erik, Zeballos Pinto Zulma Raquel. El Impacto de la Acreditación en la Mejora de la Calidad de los Programas Educativos que Ofrece la Universidad Autónoma de Tamaulipas: Un Estudio de Caso. Revista Iberoamericana de Evaluación Educativa, 2017; 10(2): 65-83. DOI: <https://doi.org/10.15366/riee2017.10.2.004>

Mateo- Sánchez Jorge Luis. Estrategia de acreditación de la carrera de cultura física de la Universidad de Holguín. Deporvida. [Internet]. 2016 [citado 2020 May 23]; Vol.13,Núm.28 Disponible en: <https://deporvida.uho.edu.cu/index.php/deporvida/article/view/321/672>

Mestre, U. Criterios para la evaluación del impacto académico de programas de maestría en la modalidad semipresencial. Didasc@lia: Didáctica y Educación. 2016; Vol. VII. Número 5 (Monográfico Especial), Agosto p. 85-96

Mezher Teresa, Cuba Mario, Calánchez Africa, Chavéz Kerwin. La gestión educativa: proceso de transformación social. Educ@ción en Contexto. 2016; Vol. II, N° Especial: 228-243

Montes de Oca Recio Nancy, Machado Ramírez Evelio Felipe, Reyes Obediente Fidela. La gestión didáctica en el contexto actual de la educación superior. Humanidades Médicas.2019;19(2): 311-322

Moreno Begoña, M. M. (s.f.). Revisiones Sistemáticas: definición y nociones básicas. Rev. Clin. Periodoncia Implantol. Rehabil. Oral , 11(3), 484-186. DOI: [doi:10.4067/S0719-01072018000300184](https://doi.org/10.4067/S0719-01072018000300184)

Nicado, M. La mejora continua de la calidad: una experiencia en la Universidad de las Ciencias Informáticas. Ponencia presentada en el X Congreso Internacional de Educación Superior Universidad 2016, La Habana, Cuba.

López Díaz Zoila del Socorro, Álvarez Moreno Leticia, Berra Socarrás Esperanza Mireya. Satisfacción de egresados con el desarrollo del proceso docente educativo en maestrías con modalidad de amplio acceso. Educación Médica Superior. 2017; 31(3):168-180

López Gutiérrez N, A. M.. Los sistemas de gestión de la calidad en el contexto universitario. Un enfoque basado en procesos. Folletos Gerenciales. 2017; XXI(4): 232- 245 .

López Puig Pedro, a. C.. Validación de un procedimiento metodológico para evaluar nivel de integración de una red de servicios de salud. 2013; 6(26): 28.

Ortega, Grisel M.; Delgado, Grizel; Reyes, Arlyn; Cejas, Graciela; Slimani, Naima Metodología para la gestión de la calidad en la investigación científica en el Instituto Cubano de Investigaciones de los Derivados de la Caña de Azúcar ICIDCA. Sobre los Derivados de la Caña de Azúcar. 2009; vol. XLIII (3): 52-59

Ortiz Torres Emilio M. V. Evaluación del impacto científico de las tesis doctorales en Ciencias Pedagógicas mediante indicadores cuantitativos . Revista Española de Documentación Científica, 2010; 33, (2): 279-286.DOI:[doi: 10.3989/redc.2010](https://doi.org/10.3989/redc.2010)

Osorio Enrique, S. L. Estudio de pertinencia social del Programa Educativo de Químico de la Universidad Autónoma del Estado de México. Educación química. 2010; 22(1):22-27.

Palmero-Pena, Migdalia. Procedimiento para evaluar el impacto de la capacitación en la Empresa Constructora Integral de Mayabeque. Ing. Ind. [internet]. 2012, vol.33, n.3 [citado 2020-06-11], pp.215-225. Disponible en: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1815-59362012000300002&lng=es&nrm=iso](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-59362012000300002&lng=es&nrm=iso)

Parra Castrillón José Eucario, A.-G. M. Metodología para caracterización y análisis de impacto en el medio de egresados de Instituciones de Educación Superior. Cooperativismo y Desarrollo.2017; (25):1-15.

Pérez García Lizandro Michel, Cáceres Pérez. Idonys, Caraballosa Yero Ernesto Grabiél. La enseñanza-aprendizaje de la asignatura Ortodoncia en la carrera de estomatología en Cuba. Gaceta Médica Espirituana. 2015; Vol.17, No.1: 1-7

Ramos, C. A.. Los paradigmas de investigación científica. Av..psicol. 2015; 23(1): 9-17

Restrepo Múnera Asned, Edith, A P. La evaluación del impacto social de la licenciatura en educación. Revista Ruedes. 2016; 5(7):110-142.

Robinson Ramírez, F. Calidad de vida relacionada con la salud como medida de resultados en salud: revisión sistemática de la literatura . Revista Colombiana de Cardiología. 2007; 14(4): 207-21.

Rocha Vázquez Mabel, Mur Villar Norma, Alpizar Fernández Raúl. Estrategia para la sostenibilidad del claustro en la carrera de Medicina. Medisur [Internet]. 2019 Feb [citado 2020 Mayo 29]; 17( 1 ): 19-31. Disponible en: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1727-897X2019000100019&lng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-897X2019000100019&lng=es) .

Rodríguez, H. H. Gestión de la calidad aplicada en el mejoramiento del sector universitario. Revista Espacios. 2017; 38(20): 29.

Rodríguez Saif M, Tardo Fernández Y. Indicadores de evaluación del impacto de la gestión académica de posgrado para la calidad de la formación pedagógica universitaria. *Opuntia Brava* [Internet]. 26jun.2018 [citado 15nov.2019];10(2):130-43. Available from:

<http://opuntiabrava.ult.edu.cu/index.php/opuntiabrava/article/view/93>

Rojas Murillo Anamarys, García González Maryuri. Gestión de la calidad de los procesos universitarios. Una mirada desde el proceso de formación de formadores para el desarrollo local. *Estudios del Desarrollo Social*. 2018: vol.6 (2)

Silva Ávila A E, Domínguez Lugo A J, Cortés Morales G, Castorena Peña A, Polo Vázquez M. Análisis de satisfacción de universitarios mediante la minería de datos. *RIDE*. 2015;.5(10): 256 - 270.

Silva Triviño Moisés. Serie Creación Documento de trabajo n°5: Acreditación y aseguramiento de la calidad en la educación superior. Elementos analíticos para una reforma en Chile. En: Lavados, H. y Berríos, R. (Eds.) 2016. Políticas para el desarrollo universitario: principios y evidencias. pp.359-398. Santiago, Ediciones Universidad San Sebastián.

Socarrás Ramírez Ismaray, R. V. El enfoque en proceso de la organización para proyectos de desarrollo en la actividad productiva de la Universidad de las Ciencias Informáticas. Serie Científica de la Universidad de las Ciencias Informáticas 2018; 11(5):31-44.

Vallín González Donato, F. S. Análisis sobre el impacto social del programa académico de la licenciatura en medicina del Centro Universitario del Sur de la Universidad de Guadalajara, México. *Revista Iberoamericana de las Ciencias de la Salud* 2015; 4(8): 32-38

Vidal Ledo M. Propuestas de innovación para la gestión de Información y el conocimiento en salud. Cuba. 2016. Tesis. Escuela de Salud Pública, Cuba

Vivanco Vergara, M. E.. Los manuales de procedimientos como herramientas de control interno de una organización. *Universidad y Sociedad*. 2017; 9(2):13-16.

# **ANEXOS**

## GLOSARIO DE TÉRMINOS

- **ACREDITACIÓN:** es el resultado de un proceso de evaluación realizado por una agencia aseguradora de la calidad de programas, procesos o instituciones que permite obtener información objetiva y manifiesta de la satisfacción de determinados estándares e indicadores de calidad, que reconoce formal y públicamente el nivel de calidad alcanzado.
- **CALIDAD ACADÉMICA:** se define como la capacidad que posee un programa, proceso o institución académica para satisfacer necesidades educativas implícitas o explícitas según una norma, estándar o parámetro previamente definido que le confiere determinada cualidad. También se complementa como la necesidad de aportar el sentido de pertinencia social y respetar los principios básicos de la ética y la formación ciudadana.
- **IMPACTO SOCIAL:** relacionado con la pertinencia social; expresa las repercusiones y transformaciones que se producen objetivamente en la sociedad que se mantienen en el tiempo presumiblemente como efecto del cúmulo de aportes que, realiza un determinado programa, proyecto, investigación u otro proceso.
- **GESTIÓN DE LA CALIDAD:** también denominada Sistema de Gestión de la Calidad es el conjunto de políticas, normas, patrones y reglas correspondientes a una organización, vinculadas entre sí, a partir de las cuales la organización puede administrar. de manera organizada, la calidad de la misma con el objetivo de su mejora continua.
- **MEJORA CONTINUA:** es la realización constante de acciones que mejoran los procesos de un programa académico, institución académica o de salud, minimizando al máximo el margen de error y de pérdidas.
- **PERTINENCIA SOCIAL:** respuesta de un programa o institución a las necesidades y problemas sociales en un tiempo y contexto determinado, se concreta en el compromiso social, como función esencial de la universidad.

## **LISTADO DE SIGLAS POR ORDEN DE APARICIÓN**

- UNESCO: Organización de las Naciones Unidas para la Educación la Ciencia y la Cultura
- MES: Ministerio de Educación Superior
- OACE: Organismo de la Administración Central del Estado
- SUPRA: Sistema Universitario de Programas de Acreditación
- SEA-CU: Sistema de Evaluación y Acreditación de Carreras Universitarias
- JAN: Junta de Acreditación Nacional
- SEAES: Sistema de Evaluación y Acreditación de la Educación Superior cubana
- UCM: Universidades de Ciencias Médicas
- PCC: Partido Comunista de Cuba
- UCMH: Universidad de Ciencias Médicas de la Habana
- MINSAP: Ministerio de Salud Pública
- SNS: Sistema Nacional de Salud
- ASS: Análisis de la Situación de Salud
- APS: Atención Primaria de Salud
- Modelo CIPP: Contexto, Insumos, Proceso, Productos
- ENQA: European Network of Quality Assurance in Higher Education
- ANECA: Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación de España
- IES: Instituciones de Educación Superior
- CHEA: Council for Higher Education Accreditation
- ARCU-SUR: Sistema de Acreditación Regional de Carreras Universitarias del Sur
- MERCOSUR: Mercado Común del Sur
- RIACES: Red Iberoamericana para el Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior

- BM: Banco Mundial
- OCDE: Organización de Cooperación y Desarrollo Económico
- BID: Banco Interamericano de Desarrollo
- CEPAL: Comisión Económica para América Latina
- SEA-E: Sistema de Evaluación y Acreditación de Especialidades
- SEA-M: Sistema de Evaluación y Acreditación de Maestrías
- SEA-D: Sistema de Evaluación y Acreditación de Doctorados
- SEA-IES: Sistema de Evaluación y Acreditación de Instituciones de Educación Superior
- EFQM: European Foundation for Quality Management
- ISO: International Organization for Standardization
- CITENFOR: Centro Interamericano de Investigación y Documentación sobre Formación Profesional
- BVS: biblioteca Virtual de Salud
- OPS: Organización Panamericana de la Salud
- UJC: Unión de Jóvenes Comunistas
- FEU: Federación Estudiantil Universitaria

## **ANEXO 1. Solicitud de consentimiento para la revisión de documentos no publicados de la Facultad de Estomatología**

A. Dra. C. Ileana B. Grau León

Decana de la Facultad de Estomatología de la UCMH

Por medio de la presente quien le escribe, Dra. María de la Caridad Barciela González – Longoria con ID 53121121136 y registro profesional 3536, hago solicitud formal para acceder a los documentos que se relacionan más adelante, con motivo de la realización de la investigación “Metodología para la gestión de la académica de la carrera de Estomatología” que se desarrolla con el objetivo de optar por el grado científico de Doctor en Ciencias Estomatológicas

Documentos:

1. Sistema de trabajo de la dirección.
2. Informes de balance del cumplimiento de los objetivos de trabajo.
3. Informes de la autoevaluación y evaluación externa de la carrera de Estomatología.
4. Informe de datos cuantitativos anexo al informe de evaluación externa.
5. Planes de mejora. Informes de cumplimiento.
6. Dictamen sobre el nivel de acreditación alcanzado.
7. Planes de trabajo metodológico.
8. Planes de desarrollo de los profesores.
9. Expedientes de cuadros. Informes del departamento de cuadros de la facultad
10. Informes y documentos del Departamento de posgrado e investigaciones.
11. Informes del departamento de estadísticas de salud.

Atentamente,

Dra. María de la Caridad Barciela G- Longoria

## ANEXO 2. Guía de análisis de contenido de los documentos incluidos en la revisión documental

**Objetivo:** Obtener información referida a la evaluación y gestión de la calidad de la carrera de Estomatología a partir del análisis de documentos que pudieran contener orientaciones y evidencias de las mismas.

Documento	Contenido
Manual de implementación del SEACU.	Patrón de calidad, guía de evaluación, variables, indicadores y estándares
Objetivos estratégicos y actividades principales del Ministerio de Salud Pública	Objetivos, indicadores y criterios de medida relacionados con la actividad asistencial de Estomatología y la formación capacitación e investigación.
Sistema de trabajo de la dirección de la facultad	Objetivos de trabajo, planeación estratégica, funcionamiento interno, plan de actividades anuales, temas de los consejos de dirección, planes de trabajo mensual de la dirección y de los departamentos.
Informes de balance del cumplimiento de los objetivos de trabajo	Cumplimiento de los criterios de evaluación por objetivos. Logros y dificultades por procesos.
Informes de los procesos de autoevaluación y evaluación externa de la carrera de Estomatología, informe de datos cuantitativos y dictámenes de la JAN	Fortalezas y debilidades por variables Nivel de certificación de la carrera Comportamiento de los indicadores con relación a los estándares establecidos
Planes de mejora	Acciones para resolver las debilidades. Evidencias de su cumplimiento
Planes de desarrollo de los profesores	Cursos recibidos relacionados con el tema
Informe de los Análisis de la Situación de Salud	Caracterización del área de salud donde está enclavada la facultad, indicadores de morbilidad, de servicios y de recursos.
Expedientes de cuadros. Informes del departamento de cuadros de la facultad	Currículo de los profesores: categorías docentes, científicas investigativas, publicaciones, participación en eventos, premios, condecoraciones y resultados profesionales de los últimos cinco años.
Documentos del Departamento de posgrado e investigaciones	Estrategia doctoral. Proyectos de investigación. Otras estrategias
Informes de Secretaría docente	Caracterización de la matrícula de pregrado. Resultados de exámenes de las asignaturas Atención Integral a la familia I, II y III. Promoción, eficiencia vertical, eficiencia académica Resultados del examen estatal.

### ANEXO 3. Operacionalización de variables, definición de indicadores y estándares

**Objetivo:** Presentar la operacionalización de las variables, indicadores y estándares de calidad

Variables	Concepto operacional	Criterios de evaluación	Estándar
1. Calidad del claustro	1. Condición que identifica características del claustro en cuanto a su categoría docente y formación académica, así como su producción científica relacionada con publicaciones en revistas referenciadas y participación en eventos	1.1. Cantidad de doctores en ciencia / total del claustro x 100	35 %
		1.2. Cantidad de Master y especialistas de 1er grado del resto del claustro/total del claustro	55%
		1.3. Cantidad de profesores auxiliar y titular / total del claustro x100.	45%
		1.4. Investigadores/total del claustro	20%
		1. 5. Publicaciones/profesores en revistas referenciadas.	Al menos 3/profesor
		1.6. Publicaciones /profesor en web of Science y BDI	Al menos 3/profesor
		1.7. Total de publicaciones /profesor	Al menos 3/profesor
		1.8. %profesores con más de 3 publicaciones	85%
		1.9. Participación en eventos /profesor	Al menos 3
2. Formación y desarrollo profesional	2. Referida al dominio de los modos de actuación que identifica resultados en exámenes integradores y estatal y su calidad. Promoción eficiencia académica, además comprende la actividad científica de los estudiantes.	2.1. Estudiantes aprobados en exámenes integradores / total de estudiantes presentados x 100	90%
		2.2. Estudiantes aprobados con 4 o 5 en exámenes integradores / total de estudiantes presentados x 100.	85%
		2.3. Estudiantes aprobados en el examen estatal / total de estudiantes presentados x 100.	90%
		2.4. Estudiantes aprobados en el examen estatal con 4 o 5 / total de estudiantes presentados x 100.	85%
		2.5. Eficiencia vertical último año	60 %
		2.6. Eficiencia académica	65%
		2.7. % de estudiantes investigando/ total de la matrícula	50%
3. Aseguramiento material y administrativo	3. Referida a la planificación, organización ejecución y control del proceso educativo así como los recursos materiales para su aseguramiento.	3.1. Cantidad de asignaturas en entornos virtuales/ total de asignaturas del currículo x 100	De 80 a 85%
		3.2. Conexión a internet, capacidad disponible de MB al menos 600 MB	800 MB, 600 por sesión de trabajo

		3.3. Garantizada literatura docente básica en formato digital o copia dura	100% de libros en copia dura y digital de fácil acceso 100%
		3.4. Acreditación de escenarios docentes	100% de los escenarios docentes certificados y acreditados 90%
		3.5. Cumplimiento de las acciones planificadas en los planes metodológicos	90%
		3.6. Cumplimiento de los controles a clases	100% de E y B, al menos el 80% a actividades de ET
4. Aseguramiento de la calidad.	4. Las estrategias de la institución para gestionar la calidad y su mejoramiento continuo incluye los procesos de gestión a los distintos niveles.	4.1. Cumplimiento de las actividades de los planes de mejora/total de actividades previstas x 100	Cumplidas al menos el 90% de las actividades de los planes de mejora
		4.2. Cumplimiento de los criterios de evaluación de los objetivos estratégicos	Según cantidad de criterios cumplidos para evaluaciones de Bien, Regular o mal
5. Impacto	Relación que hay entre las expectativas del contexto social con el desempeño de los graduados de la carrera, así como la satisfacción que muestran los estudiantes y egresados por su formación. El efecto que tiene la carrera en los servicios estomatológicos a través de los graduados	5.1. Satisfacción de estudiantes por su formación en la carrera.	85%
		5.2. Satisfacción de egresados por su formación en la carrera.	85%
		5.3. Satisfacción de empleadores con el desempeño de los egresados de la carrera	85%

#### **ANEXO 4. Guía de entrevista a los integrantes de los Grupo A y B a través de la técnica de grupo focal**

**Objetivo:** Obtener información a través de las opiniones de informantes claves acerca el estado actual de la calidad, evaluación y gestión de la calidad de la carrera que sustente el diseño de una metodología desde la perspectiva de los directivos que asumen su gestión académica.

Aspectos que considerar: Generales:

1. Sexo\_\_
2. Cargo o responsabilidad ocupa \_\_\_\_\_
3. Tiempo que se ha desempeñado en actividades de dirección de procesos docentes \_\_\_\_\_
4. Categoría docente que ostenta \_\_\_\_\_
5. Profesor consultante\_\_
6. Títulos académicos o científicos que posee: Especialista de 1er Grado \_\_\_\_ 2do grado \_\_\_\_\_,  
Master en Ciencia\_\_\_\_ Dr en Ciencia\_\_\_\_\_

Específicos:

1. ¿Cómo valora la calidad académica de la carrera de Estomatología de la Facultad?
2. ¿Cuál es su apreciación sobre la finalidad y utilidad de evaluar la calidad académica de la carrera de Estomatología?
3. ¿De acuerdo a su experiencia en procesos de autoevaluación, evaluación y acreditación de la carrera cuáles son las principales variables y criterios de evaluación que presentan mayores dificultades para alcanzar y mantener los estándares de calidad de una carrera de excelencia?
4. ¿Qué importancia Usted le confiere a la gestión de la calidad académica de la carrera?
5. ¿Qué métodos, procedimientos o instrumentos Usted recomienda para llevar a cabo un proceso de gestión de la calidad académica?

## **ANEXO 5. Consentimiento informado a expertos**

Estimado Profesor/a

Le solicitamos a Usted su consentimiento informado para la participación como posible experto en la investigación denominada Metodología para la gestión de la carrera de Estomatología anticipándole que la misma no tiene fines de lucro, solo investigativos. Si desea participar en el estudio, es necesario su consentimiento voluntario e informado.

Si tiene algún a duda o pregunta puede contactar a María de la Caridad Barciela González –Longoria a través de los teléfonos 78833588, 52959321 o por correo electrónico a la cuenta [maria.barciela@infomed.sld.cu](mailto:maria.barciela@infomed.sld.cu)

Por la atención que preste, le anticipo mi agradecimiento.

\_\_\_\_\_  
María de la Caridad Barciela González -Longoria  
Investigadora

### **Declaración de la voluntariedad**

He sido invitado a participar en la investigación referida anteriormente y se me ha informado sobre las características del estudio. Por lo que consiento voluntariamente participar en esta investigación y entiendo que tengo el derecho de retirarme del estudio en el momento que estime conveniente.

Nombre del Participante \_\_\_\_\_

Firma del Participante \_\_\_\_\_

Fecha \_\_\_\_\_

Firma del investigador \_\_\_\_\_



2. Marque con una cruz las fuentes de argumentación que Usted considera han influido en sus conocimientos sobre la gestión de la calidad académica, en un grado alto, medio o bajo.  
Indicación: Marque con una equis (X), la valoración que más se acerque a la suya.

Fuente de argumentación	Alto	Medio	Bajo
1. Análisis teóricos realizados por usted relacionados con modelos, metodologías instrumentos de gestión de la calidad universitaria			
2. Experiencia obtenida en su actividad profesional			
3. Trabajos de autores nacionales sobre la gestión de la calidad académica de programas			
4. Trabajos de autores extranjeros sobre la gestión de la calidad académica de programas			
5. Su conocimiento sobre el estado del problema de investigación			
6. Su intuición			

## ANEXO 7. Tabla patrón para calcular el coeficiente de argumentación

**Objetivo:** Presentar la tabla patrón que permite calcular el Coeficiente de Argumentación(Ka)

Fuentes de argumentación	Alto(A)	Medio(M)	Bajo(B)
1. Análisis teóricos realizados por Usted	0,3	0,2	0,1
2. Experiencia obtenida en su actividad profesional	0,5	0,4	0,2
3. Análisis de bibliografía especializada de autores nacionales	0,05	0,05	0,05
4. Análisis de bibliografía especializada de autores extranjeros.	0,05	0,05	0,05
5. Conocimiento del estado actual de la problemática en el país y en el extranjero.	0,05	0,05	0,05
6. Su intuición	0,05	0,05	0,05

## ANEXO 8. Instrumento evaluativo

**Objetivo:** Poner a consideración del comité de calidad un cuestionario para la valoración de la metodología para la gestión de la calidad de la carrera de Estomatología

A continuación, ponemos a su consideración un grupo de frases que valoran la propuesta de la metodología para la gestión de la calidad de la carrera de Estomatología con diferentes componentes.

### Instrucciones

Para la recopilación de su opinión marque con una equis (X) el juicio o valoración que más se acerque a la suya.

**Leyenda:** I: Inadecuado PA: Poco adecuado A: Adecuado BA: Bastante adecuado MA: Muy adecuado

No.	Aspectos a evaluar	I	PA	A	BA	MA
1.	La aplicación de una metodología para la gestión de la calidad académica de la carrera de estomatología que tiene como objetivo ofrecer una solución a los problemas actuales de la carrera la considero ...					
2.	La definición de la metodología propuesta a mi juicio es...					
3.	Los aspectos teóricos que fundamentan la metodología desde el punto de vista filosófico, epistemológico, psicológico, pedagógico y de las ciencias de la salud son a mi consideración....					
4.	El marco legal en que se sustenta la metodología lo considero.....					
5.	El objetivo de la metodología es a mi juicio...					
6.	Los requerimientos expresados en la metodología para su aplicación son elementos a considerar					
7.	Las características de la metodología constituyen en mi opinión un aspecto.....					
8.	La estructura de la metodología y el diseño en tres etapas los valoro como.....					
9.	La selección del comité de calidad, su función y preparación para enfrentar la ejecución de la metodología es a mi modo de ver .....					
10.	Los objetivos y acciones de cada etapa de la metodología son a mi criterio.....					
11.	Las actividades, cronograma y manual de implementación de la metodología son aspectos que considero .....					
12.	El procedimiento seleccionado para evaluar la metodología es en mi opinión ....					

Considera usted que se deba analizar o incluir otra área o acción en la estructura o fundamento de la metodología propuesta para la gestión de la calidad académica de la carrera de Estomatología. En caso afirmativo, refiéralo a continuación.

---

---

---

---

Muchas gracias

## ANEXO 9. Cuestionario a estudiantes

**Objetivo:** Obtener información acerca de la valoración y satisfacción de los estudiantes por el proceso de formación.

Estimado estudiante:

En la Facultad de Estomatología se está desarrollando una investigación que propone una metodología para la gestión de la calidad de la carrera es por ello que estamos solicitando su colaboración en este estudio, que tiene el propósito de conocer su valoración y satisfacción acerca del proceso de formación. Le informamos que el procesamiento de las respuestas garantiza la confidencialidad de sus opiniones.

Muchas gracias.

### Datos generales:

Edad\_\_

Sexo\_\_

Año que cursa\_\_\_\_\_

### Evalúe su satisfacción sobre la formación que recibe en la carrera

Responda en una escala del 1 al 5 marcando con una cruz en la casilla correspondiente (nada satisfecho, poco satisfecho, satisfecho, bastante satisfecho, muy satisfecho)

Nada satisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Bastante satisfecho	Muy satisfecho
1	2	3	4	5

### Cuestionario

No	Estás satisfecho o no con la formación que recibes en la carrera (marque con X la columna de la respuesta según la escala valorativa)	1	2	3	4	5
1	Con la formación práctica de la carrera que contribuye a la solución de los problemas de tu profesión.					
2	Con tu participación activa en la elaboración de proyecto de trabajo educativo.					
3	Con el papel de la FEU y UJC en la carrera.					
4	Con las posibilidades que se te brindan para la participación en actividades extracurriculares.					
5	Con la preparación de los profesores para desarrollar el proceso docente educativo.					
6	Con los métodos utilizados en las actividades docentes que realizas con tus profesores que permiten construir tu propio conocimiento.					
7	Con la preparación que recibes en la educación en el trabajo.					
8	Con tu participación en los proyectos de investigación de tus profesores.					
9	Con el acceso a la literatura básica y complementaria actualizada que se te brinda para tu preparación individual.					
10.	Con los recursos y tecnologías puestos a tu disposición en la atención a pacientes.					

11.	Con las posibilidades que se te brindan de acceso a internet para realizar las tareas docentes e investigativas así como el uso de plataformas interactivas.					
12.	Con las opciones para elegir asignaturas optativas y lectivas.					

Si lo desea puede consignar algún comentario o aclaración sobre los incisos solicitados

1. \_\_\_\_\_
2. \_\_\_\_\_
3. \_\_\_\_\_
4. \_\_\_\_\_

## ANEXO 10. Cuestionario a egresados

**Objetivo:** Obtener información acerca de la valoración y satisfacción de los egresados por su proceso de formación.

Estimado egresado:

En la Facultad de Estomatología se está desarrollando una investigación que propone una metodología para la gestión de la calidad de la carrera es por ello que estamos solicitando su colaboración en este estudio, que tiene el propósito de conocer su valoración y satisfacción acerca del proceso de su formación. Le informamos que el procesamiento de las respuestas garantiza la confidencialidad de sus opiniones.

Muchas gracias.

### Datos generales:

Edad\_\_

Sexo\_\_

Años de graduado\_\_\_\_\_

### Evalúe su satisfacción sobre la formación que recibió en la carrera

Responda en una escala del 1 al 5 marcando con una cruz en la casilla seleccionada (nada satisfecho, poco satisfecho, satisfecho, bastante satisfecho, muy satisfecho)

Nada satisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Bastante satisfecho	Muy satisfecho
1	2	3	4	5

### Cuestionario

No	Estás satisfecho o no con la formación que recibiste en la carrera (marque con X la columna de la respuesta según la escala valorativa)	1	2	3	4	5
1.	Con la preparación profesional y cultural que te proporcionó la carrera.					
2.	Con las competencias laborales e investigativas que adquiriste.					
3.	Con los valores que te formaron como profesional.					
4.	Con las posibilidades de superación profesional que te oferta la carrera para el desempeño de tu puesto de trabajo y tu crecimiento profesional.					
5.	Con el papel que han desempeñado profesores, tutores, directivos y personal de apoyo en tu formación.					
6.	Con la formación práctica propiciada por los profesores en la educación en el trabajo para asumir tus responsabilidades como profesional en el puesto de trabajo.					
7.	Con la preparación investigativa y el empleo de la metodología de la investigación.					
8.	Con la preparación en el uso de la lengua materna.					

9.	Con la preparación para comunicarte de manera fluida en inglés.					
10.	Con la formación en historia, filosofía, aspectos jurídicos y económicos, técnicas de dirección, TIC que favorecen tu desempeño como profesional.					

Si lo desea puede consignar algún comentario o aclaración sobre los incisos solicitados

1.

2.

3.

4.

---



---

## ANEXO 11. Cuestionario a empleadores

**Objetivo:** Obtener información acerca de la valoración y satisfacción de los empleadores por el desempeño de los graduados de la carrera de Estomatología que laboran en su unidad.

Estimado directivo:

En la Facultad de Estomatología se está desarrollando una investigación que propone una metodología para la gestión de la calidad de la carrera es por ello que estamos solicitando su colaboración en este estudio, que tiene el propósito de conocer su valoración y satisfacción acerca del desempeño del graduado de la carrera en la unidad que Usted dirige. Le informamos que el procesamiento de las respuestas garantiza la confidencialidad de sus opiniones.

Muchas gracias.

### Datos generales:

Edad \_\_\_\_ Sexo \_\_\_\_\_

Cargo que ocupa \_\_\_\_\_

Años en el cargo \_\_\_\_\_

**Evalúe su satisfacción sobre el desempeño de los graduados de la carrera de Estomatología que laboran en su institución.**

Responda en una escala del 1 al 5 (nada satisfecho, poco satisfecho, satisfecho, bastante satisfecho, muy satisfecho)

Nada satisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Bastante satisfecho	Muy satisfecho
1	2	3	4	5

### Cuestionario

No	Estás satisfecho o no con el desempeño de los egresados de la carrera (marque con X la columna de la respuesta según la escala valorativa)	1	2	3	4	5
1.	Con la preparación de los recién graduados para cubrir las expectativas de su puesto de trabajo en la APS.					
2.	Con las cualidades profesionales, personales y valores que Poseen.					
3.	Con la preparación práctica de los profesionales para ejecutar las funciones y exigencias del desempeño.					
4.	Con las opciones que les brinda la carrera para su superación Professional.					

5.	Con las posibilidades que les brinda la carrera con el desarrollo de habilidades desde su puesto de trabajo.					
6.	Con el desarrollo de investigaciones, publicaciones y participación en eventos.					
7.	Con el desempeño en los cargos de dirección de los egresados de la carrera.					
8.	Con el resultado en la modificación del estado de salud de los pacientes atendidos por los egresados de la carrera.					

Si lo desea puede consignar algún comentario o aclaración sobre los incisos solicitados

1. \_\_\_\_\_
2. \_\_\_\_\_
3. \_\_\_\_\_
4. \_\_\_\_\_

## ANEXO 12. Test de Moriyama aplicado a los cuestionarios aplicados a estudiantes, egresados y empleadores

**Obejtivo:** Presentar los resultados de la aplicación del Test de Moriyama

### Test de Moriyama aplicado al cuestionario aplicado a los estudiantes

CONTRIBUCION ABSOLUTA Y RELATIVA DE LA CATEGORIA DE "MUCHO", POR CADA ITEM Y CRITERIO DE MORIYAMA

Item	Razonable		Comprensible		Sensible a variaciones		Suposiciones básicas justificables		Componentes claramente definidos		Derivado de datos factibles de obtener	
	No	%	No	%	No	%	No	%	No	%	No	%
1.	10	100	10	100	10	100	10	100	10	100	10	100
2.	10	100	10	100	10	100	10	100	10	100	10	100
3.	10	100	10	100	8	80	10	100	10	100	7	100
4.	10	100	10	100	6	60	10	100	8	80	8	80
5.	10	100	10	100	10	100	10	100	10	100	10	100
6.	9	90	10	100	10	100	10	100	10	100	10	100
7.	10	100	10	100	10	100	10	100	10	100	10	100
8.	10	100	10	100	9	90	10	100	10	100	10	100
9.	10	100	10	100	10	100	10	100	10	100	10	100
10.	10	100	10	100	10	100	10	100	10	100	10	100
11.	10	100	10	100	10	100	10	100	10	100	10	100
12.	10	100	10	100	10	100	10	100	10	100	10	100

Fuente: encuesta

### Test de Moriyama aplicado al cuestionario aplicado a los egresados

CONTRIBUCION ABSOLUTA Y RELATIVA DE LA CATEGORIA DE "MUCHO", POR CADA ITEM Y CRITERIO DE MORIYAMA

Item	Razonable		Comprensible		Sensible a variaciones		Suposiciones básicas justificables		Componentes claramente definidos		Derivado de datos factibles de obtener	
	No	%	No	%	No	%	No	%	No	%	No	%
1.	10	100	10	100	10	100	10	100	10	100	10	100
2.	10	100	10	100	10	100	10	100	10	100	10	100
3.	10	100	10	100	10	100	10	100	10	100	10	100
4.	10	100	10	100	10	100	10	100	10	100	10	100
5.	10	100	9	90	8	80	10	100	10	100	9	90
6.	10	100	10	100	10	100	10	100	10	100	10	100
7.	10	100	10	100	10	100	10	100	10	100	10	100
8.	7	100	10	100	10	100	8	80	10	100	8	80
9.	10	100	10	100	8	80	10	100	6	60	8	100
10.	10	100	10	100	9	90	10	100	10	100	8	80

Fuente: encuesta

**Test de Moriyama aplicado al cuestionario aplicado a los  
empleadores**

CONTRIBUCION ABSOLUTA Y RELATIVA DE LA CATEGORIA DE "MUCHO", POR CADA ITEM Y CRITERIO DE MORIYAMA

Item	Razonable		Comprensible		Sensible a variaciones		Suposiciones básicas justificables		Componentes claramente definidos		Derivado de datos factibles de obtener	
	No	%	No	%	No	%	No	%	No	%	No	%
1.	10	100	10	100	10	100	10	100	10	100	10	100
2.	10	100	10	100	10	100	10	100	10	100	10	100
3.	10	100	10	100	10	100	10	100	10	100	10	100
4.	10	100	10	100	10	100	10	100	10	100	10	100
5.	10	100	10	100	10	100	10	100	10	100	10	100
6.	10	100	10	100	9	90	10	100	10	100	9	90
7.	10	100	10	100	10	100	10	100	8	80	9	90
8.	10	100	10	100	8	100	10	100	10	100	7	70

Fuente: encuesta a profesores

## **ANEXO 13**

**Objetivo:** Analizar las fortalezas y debilidades identificadas en el proceso de evaluación externa de la carrera de Estomatología en el año 2014

### **Fortalezas y debilidades incluidas en el informe de evaluación externa de la carrera de Estomatología de la UCMH de 2014.**

#### **FORTALEZAS**

1. Centro Rector Metodológico para la enseñanza de la carrera. Exhibe gran prestigio científico-pedagógico de larga trayectoria en la formación de estomatólogos, nacional e internacionalmente.
2. El sistema de trabajo de la Facultad se articula adecuadamente con el de la institución y se relaciona de manera coherente con todos los niveles de dirección controlándose su cumplimiento a través de los planes de trabajo.
3. La gestión de la calidad se ha concretado en autoevaluaciones periódicas de la institución y los planes de mejora que han permitido obtener resultados superiores en cada periodo evaluado ostentando, la carrera, la categoría de Excelencia.
4. Mantiene relaciones de cooperación y colaboración con otros Centros de Educación Superior, Centros de Investigación, organizaciones de la comunidad y otros organismos que contribuyen a elevar la calidad de los procesos universitarios.
5. Protagonismo de los estudiantes en tareas de impacto social y proyectos comunitarios.
6. La Facultad cuenta con 8 Cátedras Honoríficas y/o multidisciplinarias que enriquecen el acervo cultural de estudiantes y profesores y contribuyen a la formación de valores.
7. Elevado número de reconocimientos científico-académicos del claustro en el periodo evaluado.
8. Alto sentido de pertenencia y compromiso de estudiantes, profesores y trabajadores.
9. La calidad en el cumplimiento de la misión y objetivos de la institución se hace tangible en el mejoramiento del estado de salud bucal de la población del territorio, en los resultados de los indicadores de servicio y de salud y en la satisfacción de la población por la atención recibida.
10. Los profesores de la carrera poseen una destacada participación en la investigación científica, acreditada públicamente en que el 48,23 % son Doctores en Ciencias o Especialistas de II Grado, el 79,49 % ostentan el título de Máster y/o son especialistas de primer grado del resto del claustro.
11. El claustro tiene una composición de 57,96 % de sus docentes con categoría de Profesor Titular y Auxiliar los cuales asumen la dirección de los colectivos pedagógicos de la carrera y conforman los diferentes tribunales tanto para las actividades de pre como postgrado.
12. Existe un ambiente de control, un estilo de dirección es participativo y un trabajo en equipo.
13. La ejecución de los objetivos de años y en particular de los de la disciplina integradora garantizan, desde el primer año, el contacto del estudiante con el objeto de la profesión a través de la educación en el trabajo propiciando su formación integral y el desarrollo paulatino y sistemático de los modos de actuación profesional desde los aspectos más simples en los primeros años hasta los más complejos en los años superiores.
14. El proceso docente educativo se organiza y desarrolla a través de la integración docente - asistencial - investigativa, cuyo objeto principal es el efectuar la enseñanza-aprendizaje en condiciones reales en los distintos escenarios de formación.

15. Amplio número de investigaciones proyectadas en función de las necesidades profesionales y pedagógicas, con una importante participación científica estudiantil, en correspondencia con las líneas de investigación profesoral.
16. La carrera cuenta con un aseguramiento bibliográfico básico en copia dura y digital para la literatura actualizada y complementaria. Se reconoce en el período evaluado la publicación de 48 libros de los docentes.
17. Amplia representación de docentes de la institución en las comisiones nacionales de carreras, de los Grupos Nacionales de las Especialidades Estomatológicas, de los Ejecutivos de Sociedades Científicas e integrantes de Tribunales Nacionales para el otorgamiento de la Especialidad II Grado en el MINSAP y como miembros de colectivos de autoría de programas de disciplinas y libros de textos.
18. La estrategia educativa aparece declarada como principal en el Plan de Estudio "D", a partir de ella se proyectan las restantes, garantizado la formación básica al egresado, el fomento de valores humanos, profesionales, un nivel de convicciones y principios revolucionarios.
19. La Facultad es sede de la Comisión de Grados Científicos y del Tribunal Permanente de Grado de Ciencias Estomatológicas creados desde el 2004, para el otorgamiento del grado científico con alcance nacional e internacional. Ambos órganos están constituidos mayormente por nuestros profesores.
20. Cuenta con una estrategia de formación doctoral que ha permitido un sostenido incremento de profesores que han obtenido el grado científico.
21. Un grupo de importante de profesores conforman la Comisión Nacional de Carrera, la Comisión Nacional de Examen Estatal, participan como expertos en evaluaciones externas de carreras, son miembros de la comisión técnica evaluadora y del comité de evaluación de los doctorados de la JAN respectivamente, forman parte de los Grupos Nacionales de las Especialidades Estomatológicas y de los ejecutivos de la Sociedades Científicas nacionales, entre otros.
22. Existe una gran tradición, experiencia y prestigio de los programas de postgrado que se imparten en la Facultad reconocidos por profesionales cubanos y extranjeros, con alta demanda.
23. Se constata un alto nivel de satisfacción de los empleadores con la calidad de los profesionales y el desempeño de los especialistas que se gradúan en nuestra Facultad.
24. El incremento de la producción científica del claustro se evidencia en las publicaciones en revistas de reconocido prestigio. El índice de publicaciones por profesor es de 4.04, en revistas referenciadas y libros es de 3.02

## **DEBILIDADES**

1. Elevada proporción estudiante – profesor que implica aplicar alternativas que garanticen la calidad del proceso docente educativo.
2. Aún no se han explotado suficientemente las potencialidades del claustro en el desarrollo de la estrategia curricular para la formación de habilidades en Idioma Inglés.
3. No se ha desarrollado suficientemente la estrategia curricular de investigación e informática

4. Deterioro de un número importante de computadoras.
5. La conectividad aún no satisface las necesidades del proceso docente investigativo.
6. No se han explotado todas las potencialidades de los profesores en el montaje de asignaturas en plataforma interactiva.

## **ANEXO 14. Plan de capacitación**

**Objetivo:** Presentar el plan de capacitación diseñado para el comité de calidad

### **INTRODUCCIÓN**

En el año 2014 la carrera de Estomatología de la UCMH obtuvo un nivel de acreditación de Excelencia propuesto por la JAN y otorgado por el MES.

Dentro de este contexto, se creó un comité de calidad con la finalidad de poner en marcha una metodología para la gestión de la calidad de la carrera que tiene el objetivo de mantener y superar los estándares alcanzados.

Se concibe el plan de capacitación como el conjunto de procesos y acciones educativas que se ofrecen al comité de calidad, a directivos y profesores seleccionados con el fin de actualizar, profundizar sus conocimientos y elevar sus competencias para que puedan implementar la metodología, monitorear y evaluar sus resultados.

El plan de capacitación está sustentado en la resolución 134 de 2004 del MES que puso en vigor el Reglamento para la Educación de Posgrado de la República de Cuba, específicamente en su Capítulo 3 sobre las formas organizativas de la educación de posgrado, de la superación profesional, artículos del 20 al 26.

El plan tomó como base el diagnóstico de las necesidades de aprendizaje y los conocimientos requeridos por el comité de calidad para llevar a cabo sus funciones.

### **OBJETIVOS:**

1. Orientar el estudio y análisis de las políticas y normativas del país, del MES y MINSAP relacionadas con la calidad de la educación superior.
2. Lograr la transferencia de conocimientos al área de trabajo que permita realizar las funciones previstas en la implantación y evaluación de la metodología de gestión de la calidad académica.
3. Intercambiar saberes y experiencias relacionadas con las mejores prácticas de la mejora continua de la calidad.

### **ÁREAS DE CAPACITACIÓN**

- Modelos de Evaluación de la calidad universitaria. El SEAES de Cuba. El SEA- CU
- Sistema de Gestión de la Calidad. Programa de mejora continua.
- Aseguramiento de la calidad. Principales agencias aseguradoras de la calidad universitaria.
- Evaluación de la calidad académica. Característica y procedimientos de la autoevaluación, evaluación externa y acreditación
- Norma ISO 9001. Su aplicación en los sistemas universitarios.

- Negociación inteligente en los conflictos académicos.
- Cultura organizacional.
- Las TIC, su utilización y aplicación en los sistemas de gestión de la calidad.
- Gestión de habilidades blandas personales: comunicación, resiliencia, creatividad, responsabilidad, proactividad, trabajo en equipo, empatía, adaptación al cambio, orientación al cliente.

**TOTAL DE HORAS:** 46

**FECHA:** De septiembre a diciembre de 2014

### **FORMAS ORGANIZATIVAS**

- Auto preparación
- Curso
- Taller
- Conferencia especializada.
- Seminario

### **CONDICIONES PARA IMPLEMENTAR EL PLAN DE CAPACITACIÓN**

El plan será presentado a la alta dirección de la institución para su aprobación.

Se nombrará un coordinador que tendrá las siguientes funciones:

- Seleccionar el claustro de profesores que impartirán las actividades académicas planificadas.
- Coordinar con el departamento de posgrado para la acreditación del plan y sus distintas actividades académicas.
- Garantizar el local y equipos necesarios.
- Establecer el horario de las actividades.
- Librar la convocatoria.
- Informar a la dirección de posgrado y a los participantes cualquier cambio de fechas, horarios o cualquier otra situación que se pudiera presentar.
- Monitorear asistencia y puntualidad de los participantes.
- Solicitar al claustro de profesores la evaluación de los participantes
- Garantizar los certificados una vez terminadas las actividades planificadas.

## ACTIVIDADES

No	Tipo de actividad académica	Temática	Horas	Fecha	Cantidad de Profesores
1.	Autopreparación	Modelos de Evaluación de la calidad universitaria. El SEAES de Cuba. El SEA- CU	8 horas	Del 8 al 12 de septiembre	1
2.	Curso	Sistema de Gestión de la Calidad. Aseguramiento de la calidad. Principales agencias aseguradoras de la calidad universitaria. Evaluación de la calidad académica. Autoevaluación, evaluación externa y acreditación.	20 horas	19 de septiembre al 2 de octubre	2
3.	Conferencia especializada	Cultura organizacional	2 horas	9 de octubre	1
4.	Conferencia especializada	Negociación inteligente en los conflictos académicos.	2 horas	16 de octubre	1
5.	Taller	Desarrollo grupal de tareas relacionadas con las temáticas de sistemas de gestión de la calidad y programas de mejora continua	4 horas	31 de octubre	2
6.	Conferencia especializada	Norma ISO 9001. Su aplicación en los sistemas universitarios.	2 horas	7 de noviembre	1
7.	Conferencia especializada	Las TIC su utilización y aplicación en los sistemas de gestión de la calidad.	2 horas	21 de noviembre	1
8.	Conferencia especializada	Gestión de habilidades blandas personales	2 horas	5 de diciembre	1

9.	Seminario	Intercambio de saberes y experiencias aprendidas	4 horas	12 de diciembre	3
----	-----------	--	---------	-----------------	---

## EVALUACIÓN

Para evaluar el plan de capacitación se tendrán en cuenta los siguientes aspectos:

- Cada actividad académica será evaluada por los profesores responsables otorgándole una calificación a los participantes que será el resultado de su participación activa, asistencia y puntualidad.
- Una vez terminada la capacitación el claustro de profesores se reunirá con el coordinador para hacer una valoración general del plan y el desarrollo de cada una de las actividades académicas. También se otorgará una calificación final a cada participante.
- Se presentará un informe a la dirección de la institución con las valoraciones pertinentes.

# **ANEXO 15**

## **MANUAL DE IMPLEMENTACIÓN**

**UNIVERSIDAD DE CIENCIAS MÉDICAS DE LA HABANA**  
**FACULTAD DE ESTOMATOLOGÍA**

**Fundada en 1900**



# **MANUAL DE IMPLEMENTACIÓN**

## ÍNDICE

CONTENIDO		Pág
I.	INTRODUCCIÓN	1
II.	OBJETIVO	1
III.	ALCANCE	1
IV.	SUSTENTO LEGAL	2
	IV.1. Leyes	2
	IV.2. Resoluciones	2
V.	ÓRGANOS DE GOBIERNO Y ASESORAMIENTO	2
	V.1. Otros Órganos	2
	V.1.2. Comité de Calidad	2
	V.1.3. Funciones del Comité de Calidad	3
VI.	POLÍTICA DE CALIDAD	3
	VI.1. Comunicación de la Política de Calidad	4
VII.	GRUPOS DE INTERÉS	4
	VII.1. Estudiantes	4
	VII.2. Profesores	4
	VII.3. Administrativos	5
	VII.4. Egresados	5
	VII.5. Sociedad	5
VIII.	PROCESOS	5
	VIII.1. Procesos estratégicos	6
	VIII.2. Procesos sustantivos	6

	VIII.3. Procesos auxiliares o de soporte	6
IX.	MAPA DE PROCESOS	6
X.	PROCEDIMIENTOS GENERALES	7
	X1. Control de documentos	7
	X.2. Control de los registros	7
	X.3. Creación de las comisiones de evaluación	7
	X.4. Funciones de las comisiones de evaluación	7
XI.	EVALUACIÓN DE LOS PROCESOS ESTRATÉGICOS. PROCEDIMIENTOS	8
	XI.1. Evaluación del proceso dirección institucional	8
	XI.2. Evaluación del proceso gestión de la calidad	9
XII.	EVALUACIÓN DE LOS PROCESOS SUSTANTIVOS. PROCEDIMIENTOS	9
	XII.1. Evaluación del proceso formación del profesional	9
	XII.2. Evaluación del proceso desarrollo y sostenibilidad del claustro	10
	XII.3. Evaluación del proceso investigación e innovación	10
XIII.	EVALUACIÓN DE LOS PROCESOS DE APOYO. PROCEDIMIENTOS	11
	XIII.1. Evaluación del proceso infraestructura y aseguramiento material y administrativo. Control del proceso docente educativo	11
	XIII.2. Evaluación de la infraestructura y el aseguramiento material	12
	XIII.3. Evaluación de los servicios académicos	12
	XIII.3.1. Funcionamiento de la biblioteca y los servicios de información científica que presta a estudiantes y profesores	12
	XIII.3.2. Funcionamiento del aula virtual	13
XIV.	EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN A GRUPOS DE INTERÉS	13
XV.	RENDICIÓN DE CUENTAS	13

XVI.	ELABORACIÓN DEL PLAN DE MEJORA. ALGORITMO	14
	XVI.1. Plan de mejora	15
XVII.	VARIABLES, INDICADORES Y ESTÁNDARES	15
XVIII.	ENCUESTAS	17
	XVIII.1. Cuestionario a estudiantes	17
	XVIII.2. Cuestionario a egresados	18
	XVIII.3. Cuestionario a empleadores	19



## I. INTRODUCCIÓN

La Facultad de Estomatología de La Habana, ha establecido una metodología para la gestión de la calidad de la carrera según las normas de la agencia aseguradora de la calidad del Ministerio de Educación Superior, Junta de Acreditación Nacional, Cuba, y las elaboradas por la propia institución académica.

Con el propósito de implementarla, se diseña el manual que se presenta a continuación. El mismo comprende un conjunto de actividades que deben realizarse para poner en práctica la metodología.

Establecer un instrumento de apoyo administrativo que facilite a los directivos académicos y asistenciales la gestión de la calidad de la carrera de Estomatología.

## II. OBJETIVO

## III. ALCANCE

Este Manual es aplicable a todas las actuaciones realizadas por los directivos, metodólogos, profesores y otro personal que estén relacionadas con las actividades que, en la Facultad de Estomatología, se desarrollan, tanto en la propia institución como en los escenarios docentes acreditados para el estudio de la carrera de los municipios Plaza de la Revolución, Centro Habana, Habana Vieja, Cerro y Habana del Este, siendo de obligado cumplimiento, en cualquiera de las operaciones que incidan en la calidad de los procesos académicos de la carrera que en ellos se desarrollen. Este manual tendrá vigencia por cinco años el cual, por el carácter flexible de la metodología, podrá ser modificado en algunas de sus partes de acuerdo al contexto y periodo en que se desarrolle.



## **IV. SUSTENTO LEGAL**

### **IV.1. Leyes**

- Ley 41/1988 de la Salud Pública de la República de Cuba.
- Constitución de la República de Cuba de 2019.
- Ley 60/2011 de Contraloría Nacional de la República.

### **IV.2. Resoluciones**

- Resolución ministerial No. 134 de 2004 del MES que puso en vigor el Reglamento para la Educación de Posgrado de la República de Cuba.
- Resolución Ministerial N° 200/2009. Reglamento General de los servicios estomatológicos
- Resolución 26 de 2014 que aprueba los documentos del SEACU los que están constituidos por el Reglamento, el Patrón de calidad y la Guía de evaluación.
- Resolución 2 de 2018 del MES que aprueba el Reglamento Docente y Metodológico de la Educación Superior.

## **V. ÓRGANOS DE GOBIERNO Y ASESORAMIENTO**

- Consejo de dirección
- Consejo científico
- Comité de calidad

### **V.1. Otros órganos**

Órganos resolutivos circunstanciales y con potestad en su materia específica que están regulados por:

- Reglamento disciplinario interno
- Reglamento del destacamento Carlos J. Finlay

#### **V.1.2. Comité de calidad**

El comité de calidad es aprobado, a solicitud del Decano/a, por el consejo de dirección y nombrado por resolución decanal. Queda constituido por:

- Vicedecano asistencial (coordinador)
- Tres profesores consultantes
- Jefe de Departamento de Estomatología General Integral (EGI)
- Asesor de pregrado



- Asesor de posgrado

### **V.1.3. Funciones del comité de calidad**

- Propone políticas, directrices y objetivos en materia de calidad.
- Elabora el plan de gestión de la calidad académica.
- Revisa y aprueba la documentación del sistema de calidad.
- Elabora las normas de seguimiento, evaluación y mejora de la calidad.
- Propone a la dirección del centro las comisiones evaluadoras de la calidad.
- Capacita a los miembros de las comisiones evaluadoras.
- Prepara a los trabajadores y estudiantes de la institución en los patrones de calidad de la carrera.
- Comunica a las instancias organizativas correspondientes los procesos que se efectuarán para cumplir lo programado en este manual.
- Dirige y efectúa el seguimiento de todas las acciones correctivas.
- Vela por el desarrollo y mejora del sistema de gestión de la calidad de la carrera.
- Identifica oportunidades de mejoras y las propone en caso necesario.
- Estudia y analiza los resultados, el cumplimiento de los objetivos y estándares de calidad fijados y propone acciones correctivas si fuera necesario.
- Rinde cuentas ante el consejo de dirección y otros grupos de interés.

## **VI. POLITICA DE CALIDAD**

La Facultad de Estomatología de La Habana, está comprometida con el mejoramiento continuo de los procesos, cumpliendo con los objetivos institucionales, orientados a satisfacer las necesidades de los estudiantes como principales beneficiarios del sistema de gestión de la calidad de la carrera, de toda la comunidad universitaria y de los beneficiarios externos, dígase el MINSAP, los servicios estomatológicos donde laboran los egresados y de la sociedad en general, cumpliendo sus funciones de docencia, asistencia, investigación y extensión universitaria.

La política de calidad se expresa en los siguientes términos:

- Esfuerzo continuo para alcanzar la excelencia académica con reconocimiento nacional e internacional.
- Adecuación oportuna del proceso de formación acorde a las necesidades de desarrollo social.
- Fomento al desarrollo del claustro y personal administrativo.



- Impulso del desarrollo universitario a través de la gestión académica.
- Incentivo de los procesos de investigación científica y tecnológicos.
- Perfeccionamiento de la educación en el trabajo para el aprendizaje productivo y la atención estomatológica de calidad.
- Incentivo a la cooperación con otras instituciones y con los actores de la comunidad.
- Priorización de la asignación de recursos para garantizar la calidad de la formación profesional.

### **VI.1. Comunicación de la política de calidad**

La Dirección de la Facultad de Estomatología se asegura que la política de calidad:

- Esté disponible y se mantenga como información documentada al estar publicada en su página web: <http://www.facest.cu>.
- Se comunica, entiende y aplica dentro de la institución.
- Esté disponible para las partes interesadas, según corresponda.

### **VII. GRUPOS DE INTERÉS**

Se entiende como grupo de interés a toda persona, grupo o institución que establece una relación con la Facultad, su enseñanza o los resultados obtenidos y que son parte importante del sistema de gestión de la calidad académica de la carrera.

**VII.1. Estudiantes.** Tienen diversas demandas entre las que se encuentran:

- Formación de calidad
- Infraestructura y equipamiento adecuados (incluye acceso a internet)
- Procesos administrativos eficientes
- Docentes altamente calificados
- Carrera acreditada
- Disfrutar de los sistemas de apoyo al aprendizaje
- Incorporación inmediata al mercado de trabajo

**VII.2. Profesores.** Los docentes demandan:

- Organización y desarrollo eficaz de la enseñanza
- Disponibilidad de recursos docentes y personal de apoyo
- Superación permanente
- Incentivos al trabajo docente



- Promoción a categorías docentes superiores
- Oportunidades para la investigación
- Actualización en tecnologías de información y comunicación
- Carrera acreditada
- Análisis de resultados de satisfacción del alumno con la docencia.

**VII.3. Administrativos.** El personal administrativo demanda:

- Capacitación permanente
- Reconocimiento laboral
- Equipamiento adecuado
- Ubicación laboral por capacidades
- Coordinación con la organización y desarrollo de la enseñanza
- Promoción laboral
- Carrera acreditada

**VII.4. Egresados.** Los egresados demandan:

- Oferta de superación profesional
- Posgrado académico
- Categorización docente
- Oferta laboral de interés

**VII.5. Sociedad.** La sociedad en su conjunto exige:

- Graduados altamente calificados
- Participación en los procesos universitarios
- Generación de conocimientos
- Resolución de problemas

## **VIII. PROCESOS**

Los procesos universitarios se definieron en tres grupos: estratégicos dirigidos por la alta dirección de la Facultad, y que comprenden lineamientos, políticas y patrones generales de actuación para toda la organización; procesos sustantivos: los directamente relacionados a la realización de los trabajos o actividades principales y que constituyen el núcleo principal de la facultad y, procesos auxiliares o de soporte que sirven de apoyo para la realización de los procesos universitarios estratégicos y sustantivos.



**VIII.1. Procesos estratégicos**

- Dirección institucional
- Gestión de la calidad
- Control interno

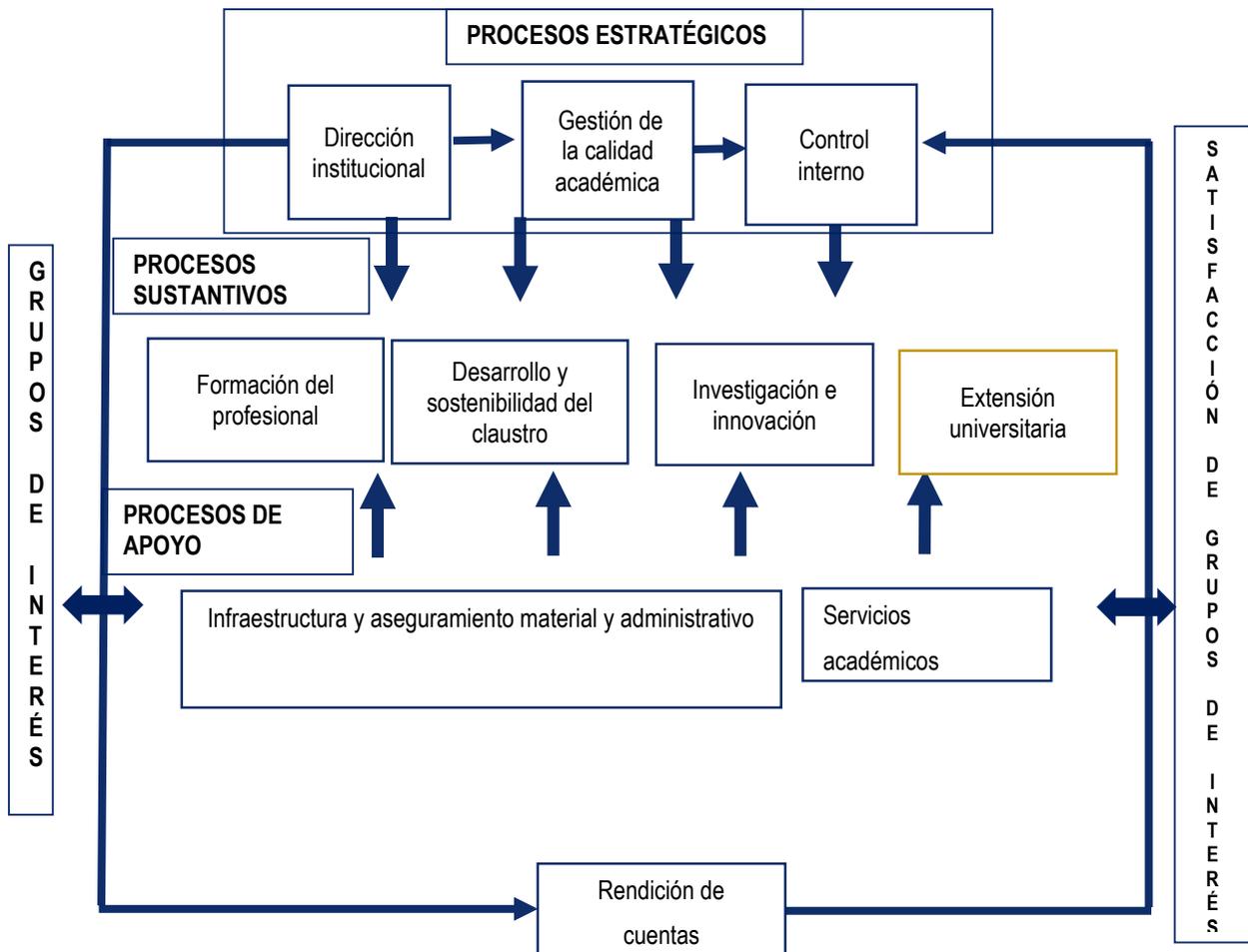
**VIII.2. Procesos sustantivos**

- Formación del profesional
- Desarrollo y sostenibilidad del claustro
- Investigación e innovación
- Extensión Universitaria

**VIII.3. Procesos auxiliares o de soporte**

- Infraestructura y aseguramiento material y administrativo
- Servicios académicos

**IX. MAPA DE PROCESOS**



Elaboración Propia



## **X. PROCEDIMIENTOS GENERALES**

### **X1. Control de documentos**

Todos los documentos que afectan o pueden afectar la gestión de la calidad se controlarán según se especifica a continuación:

- Aprobación de cualquier documento previo a su emisión según veracidad y confiabilidad.
- Revisión y actualización de documentos.
- Identificación de los cambios y el estado de revisión actual de los documentos.
- Adecuada distribución que garantice que todo el personal disponga de la documentación necesaria para el desarrollo de sus labores.
- Conservación de los documentos para que permanezcan legibles y fácilmente identificables.
- El control a documentos externos.
- El control aplicable a los documentos obsoletos conservados, evitando su uso no intencionado.

### **X.2. Control de los registros**

Se debe establecer un registro de toda la documentación del sistema de gestión de la calidad académica que establecerá su identificación, almacenamiento, protección, recuperación, retención y disposición el que se controlará por el comité de calidad. Se incluyen todas las bases de datos elaboradas a los efectos.

### **X.3. Creación de las comisiones de evaluación**

El decano/a de la Facultad de Estomatología a propuesta del comité de calidad debe aprobar y nombrar, por resolución, las comisiones de evaluación para las auditorías a los procesos y la autoevaluación de la carrera. Estas comisiones deben estar integradas por profesores auxiliares o titulares que hayan participado en procesos de autoevaluación o de evaluación externa de programas. Deberán reunir los principios de buenas prácticas tales como la imparcialidad, confiabilidad, transparencia y confidencialidad, que no tengan conflictos de intereses con los que dirigen los procesos definidos en este manual.

### **X.4. Funciones de las comisiones de evaluación**

- Elaboración del programa y cronograma de trabajo.
- Capacitación de jefes de departamentos docentes y los directivos que dirigen los procesos que se establecen en este manual.



- Definición de variables, indicadores y estándares a evaluar de manera secuencial y progresiva.
- Determinación de los métodos e instrumentos a aplicar para la obtención de la información requerida.
- Solicitud de autorización a la dirección del centro, por escrito, para acceder a las fuentes de información y obtener los datos necesarios para la evaluación de los indicadores definidos.
- Realización de coordinaciones con los departamentos de secretaría docente, cuadros, posgrado, docente metodológico para la revisión de documentos, bases de datos y otras fuentes de información necesarias.
- Procesamiento y análisis de la información obtenida.
- Evaluación de las evidencias generadas y registradas a lo largo de todo el procedimiento.
- Determinación de las acciones para la transformación de cada debilidad y para el sostenimiento de las fortalezas detectadas.
- Documentación del proceso de evaluación para el seguimiento, control y aseguramiento de la calidad de la carrera.
- Información de los resultados al comité de calidad.

## **XI. EVALUACIÓN DE LOS PROCESOS ESTRATÉGICOS. PROCEDIMIENTOS**

### **XI.1. Evaluación del proceso dirección institucional**

La evaluación de este nivel la ejecutará el comité de calidad con un miembro del consejo de dirección asignado por la decana/o.

Para valorar la eficacia de la dirección institucional se deberán realizar las siguientes actividades:

- Revisión del sistema de trabajo de la dirección de la facultad.
- Revisión de los planes de trabajo de la institución.
- Revisión del sistema de control interno y su integración al sistema de dirección institucional.
- Verificación del cumplimiento del plan de temas de los consejos de dirección donde se trate la gestión de la calidad.
- Verificación de las acciones para el cumplimiento progresivo de los objetivos estratégicos de la institución.
- Revisiones sistemáticas, según cronograma, del cumplimiento de los planes de trabajo de los departamentos docentes y de la documentación reglamentada.



- Comparación de los cumplimientos con los estándares para cada etapa.
- Verificación de los resultados de los controles realizados al interior de la institución como de controladores externos.
- Información a la alta dirección de la facultad de los resultados.
- Propuesta de acciones correctivas.

## **XI.2. Evaluación del proceso gestión de la calidad**

La evaluación de este proceso la ejecutará el comité de calidad según programa.

Para valorar la gestión de la calidad de la carrera se realizarán las siguientes acciones:

- Verificación de las políticas, directrices y objetivos de la calidad de la carrera.
- Valoración del cumplimiento de los planes de mejora en cada nivel organizativo.
- Revisión de la documentación reglamentada y cumplimiento de las normas.
- Valoración de la preparación y capacitación a las comisiones de evaluación y a todos los trabajadores.
- Verificación de los canales de comunicación y de la calidad de las orientaciones e informaciones emitidas.
- Verificación del cumplimiento de los controles realizados por las comisiones de evaluación.
- Propuesta de mejoras a la alta dirección.
- Análisis sistemáticos de los resultados, el cumplimiento de los objetivos y estándares de calidad
- Rendición de cuentas.

## **XII. EVALUACIÓN DE LOS PROCESOS SUSTANTIVOS. PROCEDIMIENTOS**

### **XII.1. Evaluación del proceso formación del profesional**

Para valorar la adquisición progresiva de los modos de actuación profesional se realizarán las siguientes actividades:

- Aplicación a una muestra representativa de estudiantes de los años 3ero, 4to y 5to de ejercicios integradores en cada curso escolar.
- Análisis y comparación de los resultados con el año anterior y con el estándar establecido para el curso evaluado. Tomar las medidas correspondientes según proceda.



- Valoración de los resultados del examen estatal en su convocatoria ordinaria en cada curso escolar comparando con el curso anterior y con el estándar definido.
- Determinación de la eficiencia vertical y académica y valorar sus resultados en cada curso escolar comparando con el curso anterior y el estándar definido.
- Análisis de bajas, repitencias, traslados, licencias, resultados de promoción, tomar las medidas correspondientes con los colectivos pedagógicos.
- Valoración de la actividad científica estudiantil e identificación del número de estudiantes incorporados a los proyectos de investigación de sus profesores y las presentaciones de sus resultados en las jornadas científicas.
- Identificación de oportunidades de mejora para su inclusión en el plan de mejora.

## **XII.2. Evaluación del proceso desarrollo y sostenibilidad del claustro**

Para valorar el progreso del claustro se realizarán las siguientes actividades:

- Caracterización del claustro según categorías docentes.
- Cálculo del número de profesores titulares y auxiliares del total del claustro.
- Caracterización del claustro según formación académica: doctores en ciencia de determinada área del conocimiento, master en ciencia, especialistas de primero y segundo grado.
- Cálculo del número de doctores en ciencia del total del claustro.
- Cálculo del número de doctores en ciencia y especialistas de 2do grado del total del claustro.
- Cálculo del número de master y especialistas de 1er grado del resto del claustro.
- Cálculo de los profesores con doble, triple y más titulaciones.
- Caracterización de los investigadores según categorías investigativas.
- Cálculo del número de profesores optando por el grado científico del total del potencial.
- Verificación del número de profesores con posibilidades de cambiar a categorías docentes superiores.
- Triangulación de la información obtenida y procesada, con los currículos de los profesores, sus planes de desarrollo individual y sus evaluaciones profesoraes anuales.

## **XII.3. Evaluación del proceso investigación e innovación**

Se realizarán las siguientes acciones para evaluar el proceso de investigación e innovación:

- Cálculo del número de profesores con proyectos de investigación del total del claustro.



- Cálculo del índice total de publicaciones por profesor en cada uno de los departamentos.
- Cálculo del índice de publicaciones por profesor en revistas referadas + textos, en la web of Science y BDI.
- Verificación del potencial de profesores que tienen presentados artículos para su publicación.
- Cálculo del índice de presentaciones de ponencias en eventos por profesor por departamentos.
- Comparación de todos los resultados con el curso anterior y los estándares definidos.
- Triangulación de la información obtenida y procesada con los currículos de los profesores, sus planes de desarrollo individual y sus evaluaciones profesoraes anuales.

### **XIII. EVALUACIÓN DE LOS PROCESOS DE APOYO. PROCEDIMIENTOS**

#### **XIII.1. Evaluación del proceso infraestructura y aseguramiento material y administrativo. Control del proceso docente educativo**

El aseguramiento administrativo se llevará a cabo a través del control de la dirección del proceso docente educativo a todos los niveles. Se realizarán las siguientes acciones:

- Valoración de la calidad de los planes metodológicos de los colectivos de carrera, disciplinas, años y asignaturas.
- Verificación de la categoría docente de los jefes de los colectivos pedagógicos.
- Comprobación del cumplimiento de los planes metodológicos de los niveles organizativos, comparación con el curso anterior y el estándar definido.
- Verificación de la organización del proceso docente educativo: calendario docente, horarios reajustes por situaciones excepcionales, otros.
- Revisión de los controles a las actividades docentes y su calidad. Verificación que la mayor parte se realicen a las actividades de educación en el trabajo. Comparación con indicador definido.
- Verificación de la certificación de los escenarios docentes descentralizados.
- Verificación de la metodología para la evaluación del aprendizaje. Revisión de una muestra de instrumentos evaluativos aplicados de todos los tipos y de todas las asignaturas, así como sus respectivas claves de calificación.
- Comprobación de conformidad de los estudiantes por las calificaciones obtenidas. Identificación de por ciento de reclamaciones.



### **XIII.2. Evaluación de la infraestructura y el aseguramiento material**

Para comprobar la infraestructura y el aseguramiento material se realizarán las siguientes acciones:

- Verificación de la red de escenarios docentes acreditados y funcionando.
- Verificación de disponibilidad y estado de las aulas, laboratorios y otros locales para la docencia.
- Verificación de disponibilidad de aulas y otros locales para la docencia en los escenarios docentes descentralizados.
- Verificación de cantidad y estado de unidades dentales dedicadas a la docencia de pregrado en la facultad y en los escenarios docentes descentralizados.
- Comprobación de la disponibilidad de la literatura básica de la carrera.
- Verificación mediante entrevista a estudiantes de la literatura básica entregada.
- Verificación del aseguramiento de instrumental y materiales para la adquisición de habilidades en la atención a pacientes.
- Comprobación de vías alternativas para suplir la carencia de materiales o equipamiento.
- Verificación de cantidad de PC puestas en función de la docencia.
- Verificación de las facilidades para el acceso a Internet de estudiantes y profesores.

### **XIII.3. Evaluación de los servicios académicos**

Se consideran servicios académicos para los efectos de este manual los servicios que presta la biblioteca, los materiales y equipos audiovisuales puestos en función de la docencia, los servicios en línea, así como el aula virtual. También los materiales docentes elaborados por los profesores y libros de autores cubanos en formato digital

Los servicios académicos brindados a estudiantes y profesores se comprobarán a través del funcionamiento de la biblioteca y los servicios de información científica y el funcionamiento del aula virtual.

#### **XIII.3.1. Funcionamiento de la biblioteca y los servicios de información científica que se prestan a estudiantes y profesores**

**Se evaluará:**

- Acervo bibliográfico de la biblioteca. Número de libros evaluados.
- Actualización del acervo bibliográfico de la biblioteca. Número de libros actualizados.
- Evaluación del acervo bibliográfico virtual de la biblioteca. Número de libros virtuales actualizados.
- Actualización del acervo bibliográfico virtual de la biblioteca.



### **XIII.3.2. Funcionamiento del aula virtual**

- Verificación de la cantidad de asignaturas de todos los tipos de currículos en el aula virtual, su acceso y utilización por los estudiantes y profesores.
- Comprobación del funcionamiento y operatividad del aula virtual.

### **XIV. EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN A GRUPOS DE INTERÉS**

Las comisiones de evaluación deberán sistemáticamente monitorear la satisfacción de estudiantes, egresados y empleadores a través de cuestionarios aplicados a una muestra representativa de cada grupo.

### **XV. RENDICIÓN DE CUENTAS**

Las comisiones de evaluación informarán los resultados de sus auditorías al comité de calidad con la periodicidad establecida en el plan de gestión de la calidad, a través de un informe, que en la persona de su coordinador/a rendirá cuentas a la dirección de la Facultad y presentará la propuesta del plan de mejora para el periodo.

Al terminar el período de cinco años las comisiones elaborarán el informe de autoevaluación según metodología de la agencia aseguradora del MES (JAN) consignando fortalezas y debilidades por variables, se elabora el resumen de datos cuantitativos y el plan de mejora.<sup>1</sup>

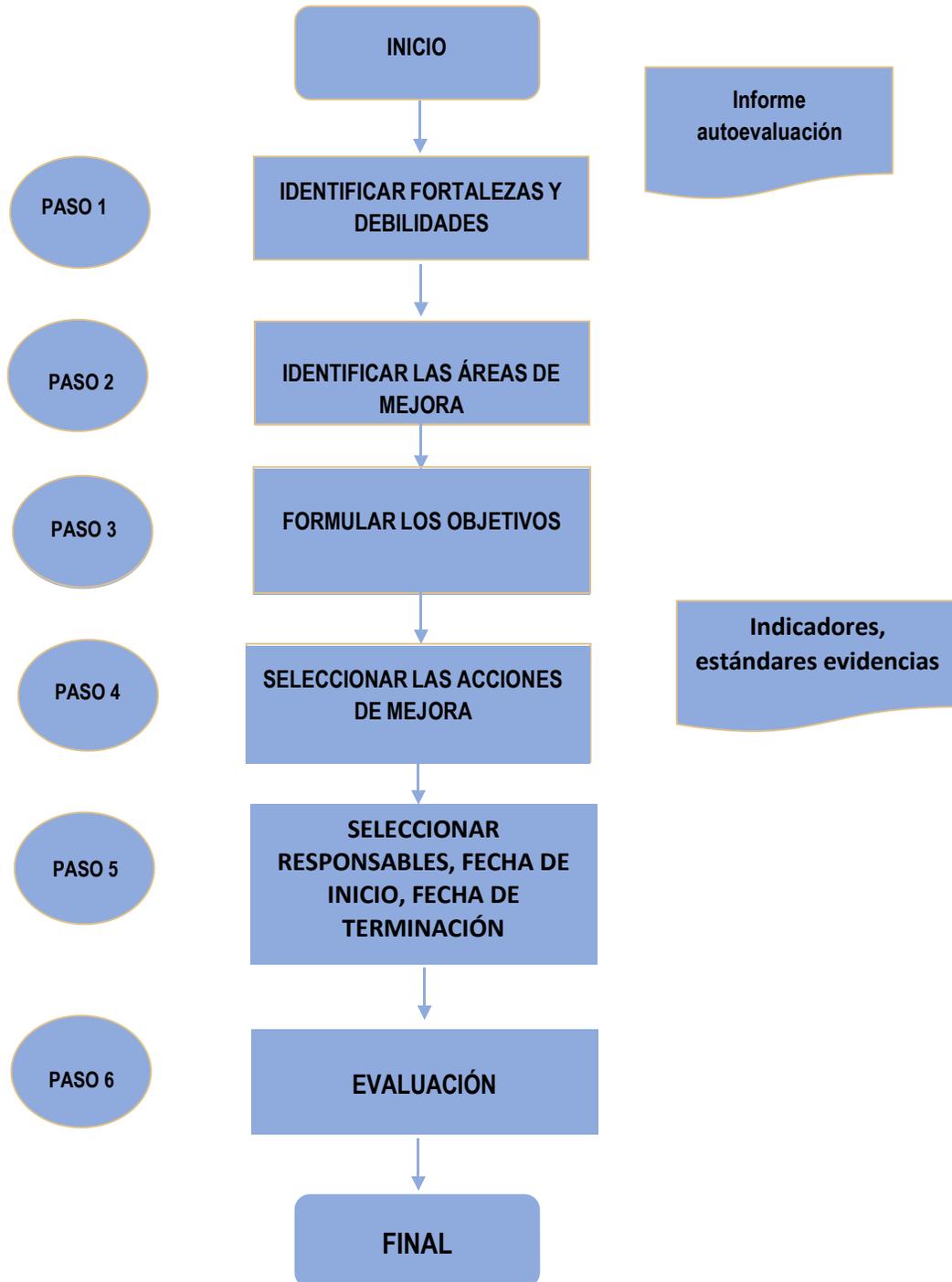
Una vez presentado y aprobado por el comité de calidad y la alta dirección de la institución se solicitará a través del Rector de la UCMH la evaluación externa de la carrera con vista a su reacreditación.

---

<sup>1</sup> En el caso que cambie la metodología del SEACU el período de tiempo entre una evaluación externa y otra podría ser mayor



**XVI. ELABORACIÓN DEL PLAN DE MEJORA. ALGORITMO**





## XVI.1. PLAN DE MEJORA

ÁREA DE MEJORA:							
OBJETIVO:							
	Acción de mejoramiento	Indicador	Estándar	Evidencia	Responsable	Fecha de inicio	Fecha de término
FORTALEZA							
DEBILIDAD							

## XVII. VARIABLES, INDICADORES Y ESTÁNDARES

Variables	Indicador	Estándar
1. Calidad del claustro	1.1. Cantidad de doctores en ciencia / total del claustro x 100	35 %
	1.2. Cantidad de Master y especialistas de 1er grado del resto del claustro/total del claustro	55%
	1.3. Cantidad de profesores auxiliar y titular / total del claustro x100.	45%
	1.4. Investigadores/total del claustro	20%
	1. 5. Publicaciones/profesores en revistas referenciadas.	Al menos 3/profesor
	1.6. Publicaciones /profesor en web of Science y BDI	Al menos 3/profesor
	1.7. Total de publicaciones /profesor	Al menos 3/profesor
	1.8. % profesores con más de 3 publicaciones	85
	1.9. Participación en eventos /profesor	Al menos 3
2. Formación y desarrollo profesional	2.1. Estudiantes aprobados en exámenes integradores / total de estudiantes presentados x 100	90%
	2.2. Estudiantes aprobados con 4 o 5 en exámenes integradores / total de estudiantes presentados x 100.	85%
	2.3. Estudiantes aprobados en el examen estatal / total de estudiantes presentados x 100.	90%
	2.4. Estudiantes aprobados en el examen estatal con 4 o 5 / total de estudiantes presentados x 100.	



	2.5. Eficiencia vertical último año	60 %
	2.6. Eficiencia académica	65%
	2.7. % de estudiantes investigando/ total de la matrícula	50%
<b>3. Aseguramiento material y administrativo</b>	3.1. Cantidad de asignaturas en entornos virtuales/ total de asignaturas del currículo x 100	De 80 a 85%
	3.2. Conexión a internet, capacidad disponible de MB al menos 600 MB	800 MB, 600 por sesión de trabajo
	3.3. Garantizada literatura docente básica en formato digital o copia dura	100% de libros en copia dura y digital de fácil acceso
	3.4. Acreditación de escenarios docentes	100% de los escenarios docentes certificados y acreditados
	3.5. Cumplimiento de las acciones planificadas en los planes metodológicos.	90%
	3.6. Cumplimiento de los controles a clases	100% de E y B, al menos el 80% a actividades de ET
<b>4. Aseguramiento de la calidad.</b>	4.1. Cumplimiento de las actividades de los planes de mejora/total de actividades previstas x 100	Cumplidas al menos el 90% de las actividades de los planes de mejora
	4.2. Cumplimiento de los criterios de evaluación de los objetivos estratégicos	Según cantidad de criterios cumplidos para evaluaciones de Bien, Regular o mal
<b>5. Impacto</b>	5.1. Satisfacción de estudiantes por su formación en la carrera.	85 %

	5.2. Satisfacción de egresados por su formación en la carrera.	85%
	5.3. Satisfacción de empleadores con el desempeño de los egresados de la carrera	85%



## XVIII. ENCUESTAS

### XVIII.1. Cuestionario a estudiantes

Estimado estudiante:

El objetivo de este cuestionario es para conocer su valoración y satisfacción acerca del proceso de formación. Le informamos que el procesamiento de las respuestas garantiza la confidencialidad de sus opiniones.

Muchas gracias.

#### Datos generales:

Edad \_\_\_

Sexo \_\_\_

Año que cursa \_\_\_\_\_

#### Evalúe su satisfacción sobre la formación que recibe en la carrera

Responda en una escala del 1 al 5 (nada satisfecho, poco satisfecho, satisfecho, bastante satisfecho, muy satisfecho)

Nada satisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Bastante	Muy satisfecho
1	2	3	4	5

#### Cuestionario

No	Estás satisfecho o no con la formación que recibes en la carrera (marque con X la columna de la respuesta según la escala valorativa)	1	2	3	4	5
1.	Con la formación práctica de la carrera que contribuye a la solución de los problemas de tu profesión.					
2.	Con tu participación activa en la elaboración de proyecto de trabajo educativo					
3.	Con el papel de la FEU y UJC en la carrera.					
4.	Con las posibilidades que se te brindan para la participación en actividades extracurriculares					
5.	Con la preparación de los profesores para desarrollar el proceso					
6.	Con los métodos utilizados en las actividades docentes que realizas con tus profesores que permiten construir tu propio conocimiento					
7.	Con la preparación que recibes en la educación en el trabajo					
8.	Con tu participación en los proyectos de investigación de tus profesores					
9.	Con el acceso a la literatura básica y complementaria actualizada que se te brinda para tu preparación individual					
10.	Con los recursos y tecnologías puestos a tu disposición en la atención a					
11.	Con las posibilidades que se te brindan de acceso a internet para realizar las tareas docentes e investigativas así como el uso de					
12.	Con las opciones para elegir asignaturas optativas y lectivas					



Si lo desea puede consignar algún comentario o aclaración sobre los incisos solicitados

1. \_\_\_\_\_
2. \_\_\_\_\_

### XVIII.2. Cuestionario a egresados

Estimado egresado:

El objetivo de este cuestionario es para conocer su valoración y satisfacción acerca del proceso de formación. Le informamos que el procesamiento de las respuestas garantiza la confidencialidad de sus opiniones.

Muchas gracias.

#### Datos generales:

Edad \_\_\_\_\_

Sexo \_\_\_\_\_

Años de graduado \_\_\_\_\_

#### Evalúe su satisfacción sobre la formación que recibió en la carrera

Responda en una escala del 1 al 5 (nada satisfecho, poco satisfecho, satisfecho, bastante satisfecho, muy satisfecho)

Nada	Poco	Satisfecho	Bastante	Muy satisfecho
	2	3	4	5

#### Cuestionario

No	Estás satisfecho o no con la formación que recibiste en la carrera (marque con X la columna de la respuesta según la escala valorativa)	1	2	3	4	5
1.	Con la preparación profesional y cultural que te proporcionó la carrera					
2.	Con las competencias laborales e investigativas que adquiriste					
3.	Con los valores que te formaron como profesional					
4.	Con las posibilidades de superación profesional que te oferta la carrera para el desempeño de tu puesto de trabajo y tu crecimiento profesional.					
5.	Con el papel que han desempeñado profesores, tutores, directivos y personal de apoyo en tu formación					
6.	Con la formación práctica propiciada por los profesores en la educación en el trabajo para asumir tus responsabilidades como profesional en el puesto de trabajo.					
7.	Con la preparación investigativa y el empleo de la metodología de la investigación					
8.	Con la preparación en el uso de la lengua materna					
9.	Con la preparación para comunicarte de manera fluida en inglés					
10	Con la formación en historia, filosofía, aspectos jurídicos y económicos, técnicas de dirección, TIC que favorecen tu desempeño como profesional					



Si lo desea puede consignar algún comentario o aclaración sobre los incisos solicitados

1. \_\_\_\_\_
2. \_\_\_\_\_

### **XVIII.3. Cuestionario a empleadores**

Estimado directivo:

El presente cuestionario tiene el propósito de conocer su valoración y satisfacción acerca del desempeño del graduado de la carrera en la unidad que Usted dirige. Le informamos que el procesamiento de las respuestas garantiza la confidencialidad de sus opiniones.

Muchas gracias.

#### **Datos generales:**

Edad\_\_

Sexo\_\_

Cargo que ocupa\_\_

Años en el cargo\_\_\_\_\_

#### **Evalúe su satisfacción sobre el desempeño de los graduados de la carrera de Estomatología que laboran en su institución.**

Responda en una escala del 1 al 5 (nada satisfecho, poco satisfecho, satisfecho, bastante satisfecho, muy satisfecho)

Nada satisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Bastante satisfecho	Muy satisfecho
1	2	3	4	5



**Cuestionario**

No	Estás satisfecho o no con el desempeño de los egresados de la carrera (marque con X la columna de la respuesta según la escala valorativa)	1	2	3	4	5
1.	Con la preparación de los recién graduados para cubrir las expectativas de su puesto de trabajo en la APS.					
2.	Con las cualidades profesionales, personales y valores que poseen					
3.	Con la preparación práctica de los profesionales para ejecutar las funciones y exigencias del desempeño					
4.	Con las opciones que les brinda la carrera para su superación					
5.	Con las posibilidades que les brinda la carrera con el desarrollo de habilidades desde su puesto de trabajo					
6.	Con el desarrollo de investigaciones, publicaciones y participación en eventos					
7.	Con el desempeño en los cargos de dirección de los egresados de la carrera					
8.	Con el resultado en la modificación del estado de salud de los pacientes atendidos por los egresados de la carrera					

Si lo desea puede consignar algún comentario o aclaración sobre los incisos solicitados

1. \_\_\_\_\_
2. \_\_\_\_\_

## Anexo. 16. Objetivos estratégicos. Grado de cumplimiento 2014-2018

**Objetivo:** Presentar el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la Facultad de Estomatología en los años del 2014 al 2018.

OBJETIVOS	AÑOS				
	2014	2015	2016	2017	2018
1.	Evaluación de Regular: de 19 criterios de medida se cumplieron 15 con evaluación de Bien para un 78,9 %. 4 se evalúan de Mal.	Evaluación de Regular: de 17 criterios de medida se cumplieron 14 con evaluación de Bien para un 82,3% se e	Evaluación de Regular: de 17 criterios de medida se cumplieron 14 con evaluación de Bien para un 83% se evalúa 3 de Regular.	Evaluación de Bien: Se cumplieron 31 criterios de medida, 1 se sobrecumplió, uno no procedió y 2 se evaluaron de mal	35 criterios de evaluación, 33 calificados de Bien, 2 evaluados de mal, para un cumplimiento del 94,2 %
2.	Evaluación de B: 2 criterios de medidas cumplidos de B para un 100% 10 criterios de medida evaluados de B para un 100%	Evaluación de Bien: 2 criterios de medidas cumplidos de B para un 100%	Evaluación de Bien: 2 criterios de medidas cumplidos de B para un 100%.	Evaluación de Bien: 5 criterios de evaluación evaluados de bien 100%	5 criterios de evaluación calificados de Bien para un 100%
3.	Evaluación de B: 2 criterios de medidas cumplidos de B para un 100% 10 criterios de medida evaluados de B para un 100%	Evaluación de Bien de 7 criterios de medida se cumplieron 7 con evaluación de Bien para un 100%	Evaluación de Bien de 7 criterios de medida para un 100%	Evaluación de Bien: 5 criterios de evaluación evaluados de bien 100%	5 criterios de evaluación calificados de Bien para un 100%
4.	Evaluación de Bien: Se evaluaron 93 criterios de medida, 90 evaluados de bien para un 96,7%. 3 criterios de medida evaluados de Regular	evaluación de Bien: Se evaluaron 96 criterios de medida, 93 evaluados de bien para un 96,8 %. 3 criterios de medida evaluados de Regular	Evaluación de Bien: Se evaluaron 96 criterios de medida, 91 evaluados de bien para un 95 %. 5 criterios de medida evaluados de Regular	88 criterios de medidas. Evaluación Bien: 80 con un porcentaje de 91% Un criterio de medida se consideró en proceso y 7 no cumplidos 5 Evaluados de regular y 2 Evaluados de mal .	88 criterios de evaluación, 80 evaluados de Bien para un 91.0%, 1 criterio de evaluación en proceso que está en. Cinco criterios de evaluación calificados de Regular y 2 evaluados de Mal
5.	Evaluación de Bien: Se evaluaron 9 criterios de medida, 9 evaluados de Bien para un 100%	Evaluación de Bien: Se evaluaron 9 criterios de medida, 9 evaluados de Bien para un 100%	Evaluación de Bien: Se evaluaron 9 criterios de medida de Bien para un 100%	8 criterios de evaluación evaluados de bien con el 100% de cumplimiento.	8 criterios de evaluación calificados de Bien para un 100%
6.	Evaluación de B: Se evaluaron 44	Se evaluaron 44 criterios de	Se evaluaron 45 criterios de	Con 43 criterios de	43 criterios de evaluación, 39

	critérios de medida, se cumplieron de Bien 43 para un 95,4%, se evalúan 1 de regular y uno de mal.	medida, se cumplieron de Bien 34 para un 77,2%, se evalúa 8 de regular y 2 de mal	medida, se cumplieron de Bien 38 para un 84%, se evalúa 7 de regular .	evaluacion.39 evaluados de bien para un 90,7%, 3 evaluado de regular y 1 de mal .	evaluados de Bien para un 90,7%. 3 criterios de evaluación con calificación de regular y 1 de mal.
--	--	---	--	---	--

## **Anexo 17. Publicaciones de la autora relacionadas con el tema de la investigación y participación en eventos nacionales e internacionales**

**Objetivo:** Mostrar la producción científica de la autora de la tesis relacionada con la misma, así como la participación en eventos nacionales e internacionales

1. Grau León Ileana Bárbara, **Barciela González Longoria María de la Caridad**, Hernández Martínez Carmen Dolores, Cabo García Rogelio. Pertinencia e impacto social de la carrera de estomatología periodo 2003-2007. Rev haban cienc méd [Internet]. 2009 Nov [citado 2020 Feb 24] ; 8( 4 ). Disponible en: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1729-519X2009000400025&lng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1729-519X2009000400025&lng=es)
2. Grau León Ileana Bárbara, **Barciela González Longoria María de la Caridad**, Soto Cantero Luis. Proyección científica de la Facultad de Estomatología de la Universidad de Ciencias Médicas de la Habana. Rev Cubana Estomatol [Internet]. 2013 Sep [citado 2017 Ene 06] ; 50( 3 ): 308-315. Disponible en: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0034-75072013000300009&lng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-75072013000300009&lng=es)
3. Seguí Ulloa A, **Barciela González Longoria Md**, Valdivié Provenza JR, Grau León IB. Perfeccionamiento del plan de estudio de la especialidad de Estomatología General Integral. Educación Médica Superior [Internet]. 2014 [citado 2020 May 25]; 28(2):[aprox. 0 p.]. Disponible en: <http://www.ems.sld.cu/index.php/ems/article/view/272>
4. **Barciela González Longoria María de la Caridad**, Grau León Ileana Bárbara, Urbizo Vélez Joaquín Juan, Soto Cantero Luis Atilano. Evaluación de la calidad de las carreras de Estomatología. Educ Med Super [Internet]. 2014 Jun [citado 2017 Ene 06] ; 28( 2 ): 260-271. Disponible en: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-21412014000200007&lng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-21412014000200007&lng=es)

### **De los últimos 5 años**

1. **Barciela González Longoria Md**, Grau León IB, Fernández Pratt MJ, Rosales Reyes SA. Calidad del claustro de profesores de la Facultad de Estomatología. Educación Médica Superior [Internet]. 2015 [citado 2020 Feb 24]; 29(1):[aprox. 0 p.]. Disponible en: <http://www.ems.sld.cu/index.php/ems/article/view/367>
2. Grau León Ileana, **Barciela González Longoria María de la Caridad**, Peguero Morejón Hilda, Rodríguez Méndez Gladys, Cabo García Rogelio. Gestión curricular de la carrera de Estomatología. Facultad de Estomatología de La Habana. 2008-2013. Rev EDUMECENTRO [Internet]. 2015 Mar [citado 2020 Feb 24] ; 7( 1 ): 31-43. Disponible en: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2077-28742015000100004&lng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2077-28742015000100004&lng=es)
3. Grau León Ileana Bárbara, **Barciela González Longoria María de la Caridad**, Rosales Reyes Solangel, Peguero Morejón Hilda. El trabajo docente metodológico en la Facultad de Estomatología de la Universidad de Ciencias Médicas de La Habana (UCMH). Educ Med Super [Internet]. 2015 Dic [citado 2020 Abr 17]; 29(4): 763-776. Disponible en: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-21412015000400010&lng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-21412015000400010&lng=es)

4. **Barciela González - Longoria MC**, Grau León IB, Urbizo Vélez J, Soto Cantero LA, Sosa Rosales M. Formación de recursos humanos en estomatología, su impacto en la salud bucal de la población. Educación Médica Superior [Internet]. 2017 [citado 2019 Nov 15];31(2):[aprox. 0 p.]. Disponible en: <http://ems.sld.cu/index.php/ems/article/view/1132>
5. Companioni Bachá Alberto Eduardo, **Barciela González Longoria María de la Caridad**, Grau León Ileana Bárbara, Hernández Gómez Lidia Caridad. Situación actual de la formación doctoral en la Facultad de Estomatología "Raúl González Sánchez". Educ Med Super [Internet]. 2018 Mar [citado 2020 Abr 02]; 32(1): 34-47. Disponible en: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-21412018000100005&lng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-21412018000100005&lng=es).
6. Peguero Morejón H, **Barciela González Longoria MC**, Grau León IB, Fernández Pratt MJ, Guzmán Moya M. Resultados de la autoevaluación de la variable currículo de la carrera de Estomatología de la UCMH. [Internet]. 2019 [citado 2020 May 17]. Disponible en: <http://edumed2019.sld.cu/index.php/edumed/2019/schedConf/presentations>

### **Participación en eventos nacionales e internacionales**

Pertinencia e Impacto social de la carrera de Estomatología. Período

1. **Congreso Internacional Universidad 2010**  
**Ponencia:** Pertinencia Social e Impacto de la carrera de Estomatología. Periodo (2003-2007).
2. **Congreso Internacional Estomatología 2010**  
**Ponencia:** Experiencia de la evaluación externa para la acreditación de las carreras de estomatología en Cuba
3. **Conferencia Internacional Educación médica Siglo XXI**  
**Mesa redonda:** Formación de recursos humanos en la carrera de Estomatología
4. **III Jornada de Educación Médica**  
**Ponencia:** Variable profesores a 5 años de la evaluación externa de la carrera de estomatología.
4. **Congreso Internacional Estomatología 2015**  
**Mesa Redonda:** La formación de recursos humanos en la Estomatología cubana, su impacto.
5. **II Conferencia Internacional Educación Médica para el Siglo XXI Hacia la Equidad en Salud**  
**Ponencias**
  - Evaluación de la calidad del claustro de profesores de la Facultad de Estomatología
  - Gestión de la calidad en las universidades de ciencias médicas
  - Evaluación externa de las carreras de estomatología en Cuba.
6. **Congreso Internacional Universidad 2020**  
**Ponencia:** Resultados de la autoevaluación de la variable currículo de la carrera de Estomatología de la UCMH