

TEMAS QUE SE INCLUYEN EN EL EXAMEN GENERAL DE CONOCIMIENTOS ESCRITO Y ORAL PARA LA OBTENCIÓN DEL GRADO DE LA MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE ORGANIZACIONES DE LA SALUD

MARCO LEGAL EN LAS ORGANIZACIONES DE LA SALUD

I. INTRODUCCIÓN AL ESTUDIO DEL DERECHO.

1. Concepto de derecho.
2. Norma jurídica y su clasificación.
3. Fuentes del derecho.
4. Atributos del ordenamiento jurídico, moral y derecho.
5. Ámbitos de regulación a nivel local o federal.
6. La figura del estado y la división de poderes.
7. Importancia del derecho en la empresa.

II. FIGURAS ASOCIATIVAS EN EL DERECHO.

1. Concepto y atributos de bienes, persona física y persona moral.
2. Derechos y obligaciones de personas físicas y morales.
3. La capacidad de goce y de ejercicio de las personas físicas y morales.
4. La personalidad, el poder y el mandato.
5. El comerciante, su importancia, el entorno actual de la empresa y la negociación mercantil.
6. Sociedades civiles y mercantiles.
7. *Joint Venture*.

III. REGULACIÓN DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL.

1. Derecho Laboral: Ley Federal del Trabajo (relación de trabajo, contrato individual y colectivo de trabajo; coalición y sindicatos).
2. Artículos 5º y 123º constitucionales.
3. La seguridad social: fundamento constitucional; estructura jurídica; tipos de régimen; obligaciones patronales y derechos del trabajador.
4. Instituciones de seguridad social: tratamiento jurídico a las instituciones de servicios de salud en México (IMSS, ISSSTE, ISSFAM).

IV. LEGISLACIÓN EN MATERIA DE SALUD.

1. Tipos de legislación existente en materia de salud.
2. Ley General de Salud; Reglamento Interior de la Secretaría de Salud; reglamentos vigentes en materia de salud.

V. RESPONSABILIDAD PARA LOS PRESTADORES DE SERVICIOS DE SALUD.

1. Responsabilidad civil: causas y excluyentes; daño moral.
2. Responsabilidad penal: tipificación; conductas delictivas y excluyentes.
3. Responsabilidad administrativa y sus repercusiones en los servidores públicos.
4. Comisión Nacional de Arbitraje Médico.

CALIDAD Y COMPETITIVIDAD EN LOS SERVICIOS DE SALUD

I. LA CALIDAD Y LA COMPETITIVIDAD EN EL SECTOR SALUD MEXICANO.

1. Sistemas de salud: pública; privada.
2. Esquema de calidad: antecedentes.
3. Esquema de competitividad.

II. PLAN NACIONAL DE SALUD VIGENTE.

1. Objetivos.
2. Líneas de acción.
3. El papel de la calidad.

III. CULTURA ORGANIZACIONAL PARA LA CALIDAD.

1. Administración del cambio organizacional; instalación de una cultura de calidad.
2. Manual de calidad: para directivos; para personal operativo.

IV. HERRAMIENTAS PARA LA CALIDAD.

1. Diagnóstico de documentación; políticas y procedimientos (elaboración, formatos y sistemas).
2. Diagnóstico de procesos; inventario; cartas de procesos.
3. Diagnóstico de normas oficiales; normas oficiales para el sector; listas de verificación por norma.
4. Herramientas básicas: manual; diagrama de Ishikawa; diagrama de Pareto; lluvia de ideas; hoja de datos; lista de verificación; gráficas; histogramas.

V. PLANES DE MEJORA DE LA CALIDAD PARA INSTITUCIONES DE SALUD.

1. Metodología para la elaboración de planes.
2. Metodología del “evento centinela”.

VI. MODELOS DE CALIDAD.

1. Principios para la elaboración de un modelo de calidad.

2. Áreas de calidad en salud y sus funciones; perfil del directivo de calidad; pasos para implantar el modelo de calidad.
3. Modelo del Premio Nacional de Calidad para los Servicios de Salud: Instituto Mexicano del Seguro Social; Instituto de Seguridad y Servicios Sociales para los Trabajadores del Estado; Secretaría de Salud.

VII. CERTIFICACIONES Y ACREDITACIONES NACIONALES E INTERNACIONALES.

1. Certificación del Consejo de Salubridad General: historia del consejo, evolución de la certificación; criterios 2007.
2. Acreditación internacional *Joint Commission International*: generalidades; requisitos; capítulos de estándares; programas.
3. Acreditación del *Canadian Council*.

VIII. PROGRAMAS COMPLEMENTARIOS A LOS MODELOS DE CALIDAD.

1. Valores institucionales.
2. Ética e integridad: bioética y ética.
3. Manejo de crisis, riesgos y epidemias.
4. Servicio al cliente.

IX. SISTEMAS DE EVALUACIÓN DEL CLIENTE.

1. Encuestas de satisfacción.
2. Grupos focales.
3. Retroalimentación al modelo.

X. TABLEROS INSTITUCIONALES DE INDICADORES DE CALIDAD.

1. Definiciones.
2. Contenido.

ECONOMÍA Y SALUD

I. INTRODUCCIÓN A LA ECONOMÍA.

1. Conceptos básicos; el quehacer del economista.
2. ¿Qué, cómo y para quién producir?
3. Elaboración y utilización de gráficas para entender e interpretar economía.
4. Crecimiento económico.
5. Economía de mercado.

II. FACTORES ECONÓMICOS.

1. Recursos y producción: uso eficiente.
2. Costo de oportunidad.

3. Ganancias del comercio.

III. FUNDAMENTOS DE MACROECONOMÍA.

1. Principales conceptos.
2. Las externalidades, el medio ambiente y el conocimiento en relación con el proceso productivo.
3. La economía del medio ambiente; la economía del conocimiento.
4. Incertidumbre e información; incertidumbre y riesgo.
5. Administración del riesgo en los mercados financieros.
6. Macroeconomía y salud en México.

IV. OFERTA Y DEMANDA.

1. Precio y costo de oportunidad.
2. Equilibrio de mercado.
3. Predicción de cambios en precios y cantidades.
4. Oferta y demanda en los servicios de salud.

V. ELASTICIDAD, EFICIENCIA Y EQUIDAD.

1. La elasticidad-precio de la demanda y de la oferta.
2. Eficiencia y equidad. Obstáculos para la eficiencia.
3. Valor, precio y excedente del consumidor.
4. Costo, precio y excedente del productor.
5. La eficiencia y el mercado competitivo. La justicia y el mercado competitivo.

VI. ECONOMÍA DE LA SALUD.

1. Desigualdad: impacto de la distribución del ingreso en la salud.
2. La desigualdad económica en América Latina.
3. Precios y dotaciones de los recursos y decisiones para la producción.
4. Redistribución del ingreso en América Latina y en México.
5. Reforma a la atención médica: el caso de Estados Unidos.
6. La industria farmacéutica en México.

VII. TEORÍA ECONÓMICA Y GOBIERNO.

1. Fallas de mercado y elección pública.
2. Bienes públicos y el problema del parásito. Impuestos.
3. Teoría económica de la regulación. Desregulación.
4. Regulación y legislación antimonopolio.
5. Intervención en el mercado. Legislación antimonopolio.
6. Economía pública y salud en México

DIRECCIÓN Y ORGANIZACIÓN HOSPITALARIAS

I. HOSPITALES.

1. Evolución histórica y tipos de hospitales.
2. Objetivos y funciones.
3. Unidades atípicas.
4. Sistemas de atención médica.
5. Los diferentes códigos que existen en los hospitales y su relación con la toma de decisiones certeras.

II. PLANEAMIENTO DE HOSPITALES.

1. Importancia del planeamiento.
2. Planeamiento estratégico; mercado; competencia; servicios.
3. Diseño arquitectónico de hospitales.
4. La conjugación de la utilidad, el diseño y la funcionalidad en hospitales.
5. La ingeniería biomédica como apoyo para el adecuado planeamiento.

III. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL.

1. Organigramas; relaciones de mando; relaciones de funciones.
2. Organizaciones formales e informales.
3. Medios ambientes: interno (pacientes y prestadores del servicio); externo (familiares y contratantes de los servicios).
4. Cuerpos que componen una organización de salud: directivo; administrativo; médico.
5. Rueda económica.

IV. DIRECCIÓN DE HOSPITALES.

1. Naturaleza, ámbito y proceso de dirección estratégica.
2. Las cinco etapas de la dirección estratégica.
3. Operaciones, calidad y responsabilidad social y ética en la dirección estratégica.
4. Habilidades gerenciales para elaborar estrategias creativas.
5. Habilidades analíticas y técnicas para ejecutar estrategias tácticas.
6. Liderazgo directivo para ejecutar estrategias tácticas.
7. Dirección apropiada para la ejecución táctica eficaz.
8. Dirección para el cambio en la estructura y la cultura organizacionales.

V. GESTIÓN HOSPITALARIA.

1. Gestión estratégica.
2. Teoría de la contingencia.
3. Gestión de recursos para la salud.
4. Coordinación administrativa.
5. Coordinación médica.

6. Coordinación conjunta.

VI. SERVICIOS QUE COMPONEN UN HOSPITAL.

1. Servicios sustantivos: hospitalización.
2. Servicios anexos: consulta externa; medicina interna; cirugía; pediatría; quirófanos; terapias; toco-cirugía; urgencias; enfermería; trabajo social médico; admisión.
3. Servicios de apoyo: imagenología; laboratorio clínico; archivo clínico; central de equipos y esterilización.
4. Otros servicios: servicios generales; mantenimiento; nutrición y dietética; lavandería; almacén; transportes.
5. Servicios directivos o de gobierno: dirección; administración; jefaturas de servicios.

VII. CAMBIO ORGANIZACIONAL.

1. Concepto.
2. Importancia del cambio.
3. Clima organizacional.
4. Modificación de las conductas organizacionales frente a los cambios en el medio ambiente interno y externo.

POLÍTICAS Y SERVICIOS DE SALUD

I. POLÍTICAS NACIONALES DE SALUD.

1. Principales políticas nacionales en el sector salud.
2. Objetivos y programas.
3. Promoción de la salud y políticas saludables.

II. SISTEMAS DE SALUD EN MÉXICO.

4. Contexto.
5. Los sistemas de servicios de salud: organización y principales funciones.
6. Indicadores de salud y la cruzada nacional por la calidad de los servicios.
7. Aseguradoras (Instituciones de Seguros Especializadas en Salud), seguros de gastos médicos mayores, *medical care*.
8. Seguimiento y evaluación de los sistemas de salud en México.

III. NIVELES DE ATENCIÓN.

1. Clasificación.
2. Tendencias de salud en la población mexicana.
3. Principales problemas de salud en distintas poblaciones: niños, adolescentes, adultos, adultos mayores, discapacitados, trabajadores, entre otros.
4. Acceso, recursos y coberturas en los distintos niveles.
5. Salud pública y atención individual.

IV. ASISTENCIA SOCIAL.

1. Antecedentes.
2. Principales instituciones de asistencia social: Desarrollo Integral de la Familia, Instituto Nacional de las Personas Adultas Mayores, Instituto Mexicano de la Juventud, Cruz Roja Mexicana, Protección Civil, Lotería Nacional, entre otras.
3. Principales programas de asistencia social.

V. SEGURIDAD SOCIAL.

1. Antecedentes: seguridad social, seguro social.
2. Principios y organización de la seguridad social.
3. Aspectos generales sobre: Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS); Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado (ISSSTE); Instituto de Seguridad Social para las Fuerzas Armadas Mexicanas; Instituto de Seguridad Social del Estado de México y Municipios; Petróleos Mexicanos; entre otros.
4. IMSS: Ley del Seguro Social; subsistemas; ramos 12, 19 y 22.
5. Comisión Nacional del Sistema de Ahorro para el Retiro.

VI. SEGURO POPULAR.

1. Antecedentes.
2. Cobertura.
3. Políticas y resultados.

SISTEMAS DE INFORMACIÓN EN EL SECTOR SALUD

I. TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN.

1. *Hardware* en proceso centralizado y distribuido.
2. Sistemas operativos en proceso centralizado y distribuido.
3. Almacenamiento en proceso centralizado y distribuido.
4. Tipos, estándares, selección y actualización de sistemas: *benchmarking*.
5. *Software*: aplicaciones y tendencias.

II. ORGANIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN EN EL SECTOR SALUD.

1. Modelado de datos y modelos de bases de datos.
2. Sistemas de administración de bases de datos.
3. Diseño y modificación de bases de datos.
4. Almacenamiento y recuperación de bases de datos.

III. SISTEMAS DE INFORMACIÓN PARA LA ADMINISTRACIÓN.

1. Introducción a los sistemas de información.
2. Sistemas: entradas y salidas de información.

3. Seguridad y validación de la información para los sistemas.
4. Sistemas de gestión administrativa en línea: contabilidad y nóminas; adquisiciones; control de activos.
5. Sistemas de gestión clínica en línea: control de expedientes; rotación hospitalaria; inventario clínico.
6. Operación de los sistemas de información para la administración en la toma de decisiones.

ADMINISTRACIÓN DEL CAPITAL HUMANO EN LAS ORGANIZACIONES DE LA SALUD

I. ENTORNO DE LA ADMINISTRACIÓN DEL CAPITAL HUMANO.

1. Cronología de la administración del capital humano en México y otros países.
2. Desarrollo del pensamiento sobre el ser humano como persona integral y factor de competitividad.
3. Perspectivas y alternativas del capital humano ante la internacionalización y la globalización de las organizaciones.
4. Responsabilidad social de la empresa frente a los movimientos del capital humano: oportunidades de empleo, desarrollo, separación, retiro, jubilación y *outplacement*.

II. DISEÑO ORGANIZACIONAL.

1. Perfil de la organización. Estructura: definición; características; políticas, sistemas y procedimientos corporativos.
2. Principales políticas de capital humano: captación e integración; mantenimiento; desarrollo y evaluación.
3. Enfoques administrativos para la definición del puesto; nuevas acepciones.
4. Subprocesos del diseño organizacional: análisis, descripción y valuación de puestos; definición de perfiles de puesto; tendencias.

III. LA FUNCIÓN DE ADMINISTRACIÓN DEL CAPITAL HUMANO.

1. El proceso de la función de administración del capital humano.
2. Administración del capital humano: responsabilidades estratégicas, tácticas y operativas; responsabilidad y autoridad funcional y de asesoría.
3. La creación de acuerdos de servicio de capital humano.
4. Posicionamiento de la función: rentabilidad; retorno de inversión; productividad; integración y desarrollo de talento; entre otros.

IV. PLANEACIÓN ESTRATÉGICA DEL CAPITAL HUMANO.

1. Metodologías para el análisis de los entornos interno y externo de capital humano.
2. Plan estratégico de capital humano: integración; vinculación con la planeación estratégica corporativa.
3. El capital humano como socio del negocio.
4. Planeación táctica y planeación operativa de capital humano.

V. SUBPROCESO DE CAPTACIÓN E INTEGRACIÓN DEL CAPITAL HUMANO.

1. Principios del subproceso de captación e integración del capital humano.
2. Atracción de candidatos: etapas; identificación y desarrollo de fuentes de atracción.
3. Selección de personal: etapas y metodologías.
4. Importancia y valor del acompañamiento al personal.
5. Inducción: concepto, importancia, diseño del programa; tipos (corporativa y al puesto); la inducción a personal de recién ingreso.
6. La reinducción a personal vigente.

VI. SUBPROCESO DE RETENCIÓN DEL CAPITAL HUMANO.

1. Principios del subproceso de retención del capital humano.
2. Permanencia del personal *versus* rotación de personal.
3. Atractividad empresarial: concepto e importancia; sueldo y prestaciones.
4. Aplicación del *benchmarking*: posición en el mercado y frente a la competencia.
5. Administración de compensaciones: modalidades y métodos.
6. Sistemas de reconocimiento: Incentivos, bonos, comisiones.
7. Evaluación del desempeño: sistema de medición de efectividad del personal, impacto en los sistemas de reconocimiento.

VII. SUBPROCESO DE MANTENIMIENTO DEL CAPITAL HUMANO.

1. Principios del subproceso de mantenimiento del capital humano.
2. Perspectivas del desarrollo *versus* adiestramiento, capacitación y formación. Concepto integral.
3. Generalidades sobre el marco legal de la capacitación.
4. Metodologías para la efectiva detección de necesidades (DNC).
5. La logística del subproceso de mantenimiento del capital humano.
6. Estrategias de crecimiento del capital humano: rotación de puestos; *coaching*; desarrollo de carrera y de cuadros de reemplazo. Impacto en la retención del capital humano.
7. Evaluación de la rentabilidad y consistencia del subproceso: inversión *versus* resultados medibles.
8. Calidad de vida en el trabajo y seguridad laboral.

VIII. EVALUACIÓN DE LA FUNCIÓN DE CAPITAL HUMANO.

1. Determinación de indicadores de desempeño por subproceso.
2. Mecánicas de operación funcional y de asesoría para la evaluación.
3. Planes de mejora: táctico, operativo y estratégico.
4. Impactos de la evaluación de la función de capital humano en la planeación estratégica corporativa y de la función.

PROCESOS FINANCIEROS DE LAS ORGANIZACIONES DE LA SALUD, SECTOR PRIVADO

I. COSTOS EN LAS ORGANIZACIONES DE SALUD PRIVADAS.

1. Principales conceptos relacionados con costos y aplicaciones.
2. Estimación de costos en los servicios de salud,
3. Eficiencia de los servicios de salud.
4. Minimización de costos: costo-efectividad; costo-utilidad; costo-beneficio.
5. Evaluación de costos en los servicios de salud.

II. LA ADMINISTRACIÓN DE COSTOS EN LAS ORGANIZACIONES DE SALUD PRIVADAS.

1. Punto de equilibrio.
2. Variaciones en el comportamiento de costos.
3. Variación precio y variación eficiencia.
4. Sistemas de control administrativo.

III. LA ADMINISTRACIÓN FINANCIERA PARA LA GERENCIA EN ORGANIZACIONES DE LA SALUD DEL SECTOR PRIVADO.

1. Estados financieros generales y especiales de organizaciones de la salud.
2. Análisis e interpretación de estados financieros.
3. Presupuesto anual.
4. Evaluación de proyectos de inversión.
5. Estado de flujo de efectivo.
6. Estado de modificaciones al capital contable.

PLANEACIÓN EN LAS ORGANIZACIONES DE LA SALUD, SECTOR PRIVADO

I. MODELOS DE PLANEACIÓN ESTRATÉGICA.

1. Estratégico o integral (FODA) y táctico.
2. De Porter: concepto de cadena de valor; eslabones verticales y horizontales; la cadena de valor de la competencia).
3. DELPHI: oportunidades/vulnerabilidad.
4. *Boston Consulting Group* (BCG): cartera de negocios.
5. De McKinsey: 3x3.
6. Japonés (Saburo Okita).
7. *Hard* y *Soft*.
8. *Balanced score card* (BSC) o cuadro de mando integral.
9. Otros modelos: PEEA; IE; EP; MPEC.
10. Procesos que generan valor en las organizaciones privadas.

II. ESTRATEGIAS EN PROCESOS QUE GENERAN VALOR.

1. Concepto y enfoque de estrategia.
2. Tipos de estrategias: de integración; intensivas; de diversificación; defensivas.
3. Estrategias en procesos para generar valor: estrategias como plan; estrategias como acción; estrategias como comportamiento; estrategias como posición; estrategias como perspectiva.
4. Control estratégico de las organizaciones privadas.

III. PLANEACIÓN SOBRE PROGRAMA ESTABLECIDOS.

1. Programas que requieren nueva planeación: de puestos; para la captación y selección de personal.
2. Análisis ambiental del estado actual de la organización.
3. Procesos de atención de interés para una nueva planeación: formulación, implantación y evaluación de la estrategia organizativa.
4. Dirección organizativa.

IV. USO DE SUELO.

1. Hospital del futuro: objetivos; funciones; principales características.
2. Reglamento General de Construcciones: estructura; principales apartados.
3. Ley de Desarrollo Urbano: estructura, principales apartados.
4. Alineamientos y restricciones para la construcción de establecimientos de servicios de salud.

V. FINANCIAMIENTO PARA LA CONSTRUCCIÓN.

1. Antecedentes para el diseño financiero.
2. Financiamiento: origen y aplicación.
3. Análisis y proyecciones financieras.

VI. DISEÑO DE SERVICIOS DE SALUD.

1. Comisión Federal para Prevenir Riesgos Sanitarios: regulación sanitaria de conformidad con los ordenamientos y normas de procesos, productos, métodos, instalaciones, servicios o actividades relacionadas y de competencia de los establecimientos de servicios de salud.
2. Diseños de utilización y funcionamiento de las áreas de establecimientos de servicios de salud.
3. Diseños ambientales y preferenciales de establecimientos de servicios de salud.

MERCADOTECNIA DE SERVICIOS

I. INTRODUCCIÓN A LA MERCADOTECNIA DE SERVICIOS.

1. Diferenciación entre mercadotecnia de servicios y de bienes.
2. Tipos, naturaleza y características de los servicios de salud.

3. Objetivos de la mercadotecnia de servicios de salud y su entorno dinámico.
4. Fundamentos del plan de mercadotecnia de servicios.
5. Importancia estratégica de la mercadotecnia de relaciones.

II. HERRAMIENTAS DE LA MERCADOTECNIA APLICADAS A LA MERCADOTECNIA DE SERVICIOS.

1. Definición del segmento de mercado de interés; investigación de mercados; medición de la demanda potencial; mezcla de mercadotecnia.
2. Relación entre planeación estratégica corporativa y estrategia de mercadotecnia de servicios.
3. Relación precio-valor de intercambio de servicios.

III. EL MERCADO DE SERVICIOS.

1. Importancia del estudio del comportamiento del consumidor final en los servicios de salud.
2. El proceso de toma de decisiones en la elección de los servicios de salud.
3. Influencias sociales, culturales, económicas y psicológicas en la selección del servicio de salud.

IV. EL PLAN ESTRATÉGICO DE MERCADOTECNIA DE SERVICIOS.

1. Objetivos estratégicos. Creación de relaciones de largo plazo.
2. Fundamentos para ganar y retener clientes. Plan de lealtad.
3. Aspectos competitivos diferenciales de los servicios.
4. Proceso de diseño del plan estratégico.
5. Estrategias: del portafolio de servicios; de precio y valor diferencial; de logística en los negocios de servicios y de valor agregado; de la mezcla de promoción en la mercadotecnia de servicios.

V. ENFOQUES ADMINISTRATIVOS Y HERRAMIENTAS COMPLEMENTARIAS PARA LA MERCADOTECNIA DE SERVICIOS.

1. *Customer Relation Management* (CRM) como herramienta de medición del comportamiento del cliente.
2. Los sistemas de planeación de recursos empresariales (ERP o SAP).
3. El *branding* y la estrategia de valor agregado.

VI. MEDICIÓN DE LA ESTRATEGIA DE MERCADOTECNIA DE SERVICIOS.

1. Auditoría de calidad del servicio.
2. Medición del nivel de satisfacción del cliente y calidad en el servicio.
3. El *benchmark* como estrategia de mejora continua en el servicio.