



[www.unr.edu.ar/info/cei](http://www.unr.edu.ar/info/cei)

## ***Maestría en Gestión de Sistemas y Servicios de Salud***

Denominación de la carrera:

**Maestría en gestión de sistemas y servicios de salud**

**Finalidad:** Formar gerentes con capacidad para administrar los sistemas, redes y servicios de salud, teniendo como marco de referencia las necesidades y demandas del usuario, aquellas planteadas por la cultura de la institución en la cual vengan a desempeñar sus actividades y el contexto en el cual las instituciones están insertas.

**Objeto de Estudio:** El objeto de estudio es el proceso de gestión de los sistemas de salud y sus componentes, o sea, el complejo de estructuras y procesos relativos a la toma y puesta en práctica de las decisiones de política sanitaria y terminaciones organizacionales referidas a la gestión de corto y mediano plazo de las diversas unidades que componen esos sistemas. Para tales efectos se analizarán estructuras, procesos y resultados, en las esferas epidemiológica e individual. Para abordar esta problemática se emplearán tres ejes metodológicos: el que surge de las disciplinas englobadas dentro del campo de las ciencias de la administración, el relacionado con los conocimientos que se enmarcan en el campo de la información y sus áreas correlacionadas y la matriz proporcionada por la aplicación del método científico, en cuanto abordaje para el conocimiento de la realidad. A cada uno de estos ejes se corresponde un área de la carrera.

### **Característica de la carrera**

**4.1. Nivel:** Posgrado

**4.2. Acreditación:** Quienes cumplimenten los requisitos establecidos en el presente Plan de Estudios, obtendrán el grado académico de MAGISTER EN GESTION DE SISTEMAS Y SERVICIOS DE SALUD

4.3. **Perfil del título:** El Magister en Gestión de Sistemas y Servicios de Salud es un posgraduado con aptitudes y actitudes que le permitan comprender el contexto, sus tendencias y el impacto de las mismas sobre la organización, e inducir la utilización óptima de los recursos disponibles en la organización, a la luz de los conocimientos sobre la gestión. Está capacitado para manejar adecuadamente los métodos e instrumentos de la administración y gestión, acompañando e incorporando las innovaciones que permitan mejorar la operación de la organización. Es capaz de promover de forma continua y permanente la calidad integral en los servicios, especialmente a través del fortalecimiento (*empowerment*) de los recursos humanos internos y externos, y la evaluación de recursos, procesos y estructuras.

Posee los conocimientos para fundamentar la gestión de su área de competencia en el planteo de objetivos adecuados a los recursos disponibles, y para monitorear y evaluar el cumplimiento de los mismos.

#### 4.4. Requisitos de ingreso

- Poseer título de Lic. en Economía, Contador público Nacional, Lic. en Administración, Lic. en Estadística, Médico, Lic. en Enfermería, Biólogo, Bioquímico, Odontólogo, Fisioterapeuta, Nutricionista, Psicólogo, u otros profesionales universitarios que estén interesados en la gestión de servicios de salud.
- Acreditar el interés de una institución sanitaria en su postulación como alumno de la maestría o en su defecto, dos avales académicos.
- Presentar un escrito en el cual se expliquen las expectativas y motivaciones que lo llevaron a inscribirse a la carrera y las posibles utilidades futuras del grado que obtenga.
- Mantener una entrevista personal

### 5. Organización del Plan de estudio

#### 5.1. Ciclos, Areas y Asignaturas

El presente plan de estudios está estructurado sobre la base de dos ciclos: Ciclo de Formación General y Ciclo de Formación Específica, con cuatro áreas: área metodológica, área de información, área de gestión y área de formación práctica, que suman un total de diez asignaturas, un seminario, actividades tutoriales y prácticas en servicio.

Las áreas son las siguientes:

##### 1. Area Metodológica

Contiene las siguientes asignaturas:

- 1.1. Metodología de la investigación
- 1.2. Metodología para la identificación y planteamiento de problemas

Contiene el siguiente seminario:

- 1.3. Seminario de planteamiento de problemas

## **2. Area de Gestión**

- 2.4. Estructuras organizacionales de los servicios de salud
- 2.5. Gestión de servicios de salud
- 2.6. Modelos de gestión
- 2.7. Técnicas, procedimientos e instrumentos para la gestión de servicios de salud I
- 2.8. Técnicas, procedimientos e instrumentos para la gestión de servicios de salud II

## **3. Area de Información**

- 3.9. Sistemas de información gerencial
- 3.10. Construcción e interpretación de indicadores gerenciales
- 3.11. Análisis de la información para la toma de decisiones

## **4. Area de formación práctica**

- 4.12. Actividades tutoriales
- 4.13. Práctica en servicio
- 4.14. Trabajo final

## **5.2 Ciclo de Formación General**

Tiene por objetivo brindar los instrumentos teóricos, prácticos y metodológicos necesarios para realizar las prácticas en servicios, hacer el relevamiento institucional y preparar los insumos para la detección y formulación de problemas.

## **5.3. Ciclo de Formación Específica**

Tiene por objetivo proporcionar los elementos teóricos que permitan construir marcos conceptuales a partir de los cuales los maestrandos elaborarán su trabajo final.

## **5.4. Evaluación:**

El sistema de evaluación comprende diferentes mecanismos. En lo que se refiere a la práctica en servicios, las actividades tutoriales proporcionarán el espacio necesario

para la evaluación permanente. Se prevén actividades del tutor con el alumno, particularizadas y dirigidas a la orientación del maestrando, y actividades grupales, de tutores y alumnos, con el propósito de evaluar los avances de las prácticas en servicio.

Los contenidos teóricos serán evaluados en cada asignatura y seminario de manera particular, según las pautas que estipule el docente a cargo y respetando las disposiciones generales de la Universidad Nacional de Rosario.

## **5.5. Asignaturas y delimitación de contenidos temáticos**

### **1.1. Metodología de la investigación**

La investigación como proceso: a) los sujetos y objetos de la investigación; b) etapas de la investigación.

Identificación y selección de marcos conceptuales.

Formulación de hipótesis y/o identificación de problemas.

Diseño y elaboración de proyectos de investigación aplicada a los servicios de salud.

### **1.2. Metodología para la identificación y planteamiento de problemas**

Caracterización de tipos de problemas: a) estructurados; b) semi-estructurados; c) no estructurados. Recorte del problema.

La conceptualización del problema en el ámbito de los servicios de salud. Sistemas de problemas.

Elementos configuracionales del problema: la mirada del sujeto investigador y los marcos conceptuales previos.

Técnicas e instrumentos para la formulación de problemas. Su identificación y descripción.

### **1.3 Seminario de planteamiento de problemas**

Términos de referencia: este seminario de desarrollo bianual es un espacio destinado a la definición y elaboración de problemas. Será cuatrimestral y se desarrollará en distintas instancias del recorrido curricular.

### **2.4. Estructuras organizacionales de los servicios de salud.**

Tipos de organización. Las organizaciones de salud como burocracias profesionales.

Componentes estructurales de los servicios de salud: sistema decisorio, tecno-estructura, sistemas logístico y operacional.

El medio como determinante y condicionante de la estructura organizacional.

Estructuras orientadas hacia la satisfacción de las necesidades/demandas de los usuarios.

La tecnología y sus relaciones con la definición de la estructura organizacional.

## **2.5. Gestión de servicios de salud**

Proceso decisorio: componentes, relaciones. Flujos, actores.

Gestión estratégica: niveles de definición y articulación.

Grupos de intereses y redes formales e informales. Clima organizacional.

Gestión de calidad. Gestión centrada en el usuario.

Identificación de fortalezas y debilidades de la organización e identificación de estrategias superadoras.

## **2.6. Modelos de gestión**

Contribución de los diversos enfoques de la teoría de la organización a la gestión de los servicios de salud: desde la administración científica a los abordajes de los sistemas complejos.

Gestión de los servicios de salud como sistemas abiertos.

Elementos abordados por la gestión estratégica: la competencia, el mercado, marketing de los servicios de salud.

Debate sobre los modelos vigentes para la gestión, pública o privada, de los servicios de salud. Impacto sobre la forma organizacional de los sistemas de financiamiento, papel del tercer pagador, tercerización.

## **2.7. Técnicas, procedimientos e instrumentos para la gestión de servicios de salud I**

Programación físico-financiera. Técnicas de costeo. Técnicas de presupuestación.

Programación de inversiones.

Determinación de parámetros de proceso y resultado.

## **2.8. Técnicas, procedimientos e instrumentos para la gestión de servicios de salud II**

Acompañamiento y monitoreo de procesos. Evaluación de estructura, procesos y resultados. Procesos de auditoría externa. Auditoría interna. Auto-evaluación. Técnicas para apreciar la satisfacción de los usuarios. Técnicas de encuesta.

## **3.9. Sistema de información gerencial**

Producción y utilización de la información para la toma de decisiones. Operación de bancos de datos.

Subsistemas de producción: subsistemas de costos, de administración, de recursos humanos, de materiales, financiero y epidemiológico.

Utilización de indicadores: epidemiológicos, hospitalarios, económicos y sociales.

### **3.10. Construcción e interpretación de indicadores gerenciales**

Selección de información para la construcción de indicadores sobre su utilización.

Criterios de pertinencia y relevancia.

### **3.11. Análisis de la información para la toma de decisiones**

Formas de presentar la información relacionadas con la toma de decisiones: textual, gráfica, de funciones y de relaciones.

Jerarquía y resumen de la información.

Simulación de procesos decisorios

## **5.6. Otros requisitos del plan**

### **4.12 Actividades tutoriales**

Las actividades tutoriales están destinadas a implementar un proceso de enseñanza – aprendizaje centrado en el alumno. A tal fin se propone trabajar en módulos temáticos con una metodología de enseñanza por problemas, regulada a través de un cuerpo de tutores, quienes tendrán cada uno a su cargo como máximo a ocho alumnos. Para el funcionamiento de las tutorías se propone un sistema de trabajo sobre la presentación de un problema, una selección bibliográfica a partir de la cual los alumnos deberán resolver el problema o caso en estudio y reuniones de trabajo programadas.

El cuerpo de tutores elaborará una guía al inicio de cada año lectivo que constará de los problemas seleccionadas para cada módulo, la bibliografía y una programación de actividades exhaustiva, que los maestrandos tendrán a su disposición antes de comenzar las actividades. Las modificaciones al cronograma de actividades previsto serán excepcionales y deberán contar con la aprobación de la dirección de la carrera y ser producto del acuerdo de todo el cuerpo de tutores.

Las actividades tutoriales contarán además con la participación de dos maestrandos quienes, de manera rotativa, tomarán a su cargo las funciones de coordinador alumno y de observador. En el primer caso, sus funciones se vincularán al logro de una participación plena de todos los miembros del grupo, en tanto que en el segundo caso se tratará de relevar los puntos más importantes de la discusión que se suscite en el grupo a fin de elaborar un informe con lo producido.

Por otra parte, los módulos que se desarrollen en las actividades tutoriales serán supervisados por un coordinador docente cuyas funciones implican hacer un seguimiento y evaluación de las actividades de planeamiento y programación de actividades, de contenidos seleccionados por módulo, de la distribución de las evaluaciones y de la pronta devolución de sus resultados a los maestrandos.

Es dentro de este marco de referencia que se debe entender el papel crucial que será desempeñado por los tutores, ya que a partir del trabajo de estos profesionales se creará la síntesis entre las diferentes disciplinas y sus versiones parciales de la realidad, para construir un abordaje interdisciplinario en función del problema planteado.

En función de lo expuesto, la selección de los tutores se torna en un elemento crítico para el éxito de la propuesta. En principio, y tomado en consideración la necesidad de que exista una cierta diversificación en los conocimientos de este cuerpo docente, se cree conveniente que estos sean seleccionados preferentemente con formación en el área salud y/o con formación en el área de administración y economía.

Se considerará necesario que estén motivados y tengan interés en desarrollar este tipo de actividades, que tengan disponibilidad para dedicar un mínimo de 20 horas semanales a actividades de docencia e investigación en las áreas que sean desarrolladas en la Carrera.

#### **4.13 Práctica en servicio**

La Carrera de Maestría en Gestión de Sistemas y Servicios de Salud contempla cuatro áreas, dos de ellas enmarcadas en la formulación teórica de esta problemática, una donde se ponen en relieve los aspectos metodológicos y una vinculada al funcionamiento de los servicios de salud. Las dos áreas de formación teórica serán articuladas por un proceso permanente de investigación/acción, ligado a las actividades de las unidades en donde se desarrolle el trabajo de campo, sobre la base de los instrumentos metodológicos adquiridos.

Las metas propuestas para la práctica en servicio del primer semestre serán las de lograr un conocimiento sistemático de las instituciones en donde se realizarán las prácticas. A tal fin, los alumnos rotarán en por lo menos dos instituciones y presentarán finalizadas las prácticas un relevamiento en que constarán los siguientes aspectos:

- Definición y análisis del proceso gerencial
- Identificación, descripción y análisis de algunos procesos de toma de decisiones sobre aspectos relevantes de la gestión de la institución.
- Identificación, descripción y análisis de instrumentos para apoyar la gestión como por ejemplo: sistemas de información, sistemas para administración de recursos (humanos, materiales), sistemas de costeo, círculo de calidad.

Las metas propuestas para la práctica en servicio del segundo semestre tendrán por objetivo que los maestrandos definan el problema que abordarán en el trabajo final.

La práctica en servicio es una actividad que se desarrollará en los dos primeros semestres de la maestría.

#### **4.14. Trabajo final**

El trabajo final consistirá en el planteamiento de un problema vinculado con la gestión de los servicios de salud y será producto de la articulación de la formación teórica y práctica del maestrando, según el artc. 15 del Reglamento de la carrera.

## 6. Asignación horaria y correlatividades

### Primer Semestre

Código	Asignatura	Dedicación (semanas)	Carga Horaria Semanal	Carga Horaria Total	Correlatividad
1.1	Metodología de la investigación	10	4	40	-
1.2	Metodología para la identificación y planteamiento de problemas	10	4	40	--
1.3	Seminario de planteamiento de problemas	8	2	16	--
4.13	Práctica en servicio	8	12	96	--
2.4	Estructura organizacional	10	4	40	1.1 - 1.2

### Segundo Semestre

2.5	Gestión de Servicios de Salud	12	4	48	2.4
2.6	Modelos de Gestión	12	4	48	2.5
2.7	Técnicas, procedimientos e instrumentos para la gestión de servicios de salud I	12	6	72	2.6
2..8	Técnicas, procedimientos e instrumentos para la gestión de servicios de salud II	12	6	72	2.7
3.9	Sistemas de información gerencial	12	4	48	2.8



<b>4.12</b>	<b>Actividades tutoriales</b>	<b>24</b>	<b>2</b>	<b>48</b>	<b>1.1 - 1.2</b>
<b>4.13</b>	<b>Práctica en Servicio</b>	<b>9</b>	<b>8</b>	<b>72</b>	<b>- -</b>

### **Tercer Semestre**

<b>3.10</b>	<b>Construcción e interpretación de indicadores gerenciales</b>	<b>12</b>	<b>4</b>	<b>48</b>	<b>3.9</b>
<b>3.11</b>	<b>Análisis de la información para la toma de decisiones</b>	<b>12</b>	<b>5</b>	<b>60</b>	<b>3.10</b>
<b>1.3</b>	<b>Seminario</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>8</b>	<b>1.2</b>
<b>4.12</b>	<b>Actividades tutoriales</b>	<b>24</b>	<b>2</b>	<b>48</b>	<b>1.2</b>

<b>4.14</b>	<b>Trabajo final</b>				<b>1.1 - 1.2 - 1.33.11 4.12- 4.13</b>
-------------	----------------------	--	--	--	---

[www.unr.edu.ar/info/cei](http://www.unr.edu.ar/info/cei)