



UNIVERSIDAD DE GUADALAJARA

H. CONSEJO GENERAL UNIVERSITARIO

VICERRECTORÍA
EJECUTIVA

2011 ENE 25 PM 12 30

RECIBI

Gaby

11 ENE 25 12:26

RECIBI

[Signature]

Oficio No. W/01/2011/124/I

Dr. Héctor Raúl Solís Gadea
Coordinador General Académico
Vicerrectoría Ejecutiva
Universidad de Guadalajara
Presente

At'n. Dr. Victor González Álvarez
Coordinador de Investigación y Pasgrado

Adjunto al presente me permito remitir a Usted copia del oficio número CCU 001/2011, recibido en esta Secretaría de Actas y Acuerdos el 20 de enero actual signado por el Doctor Héctor Raúl Pérez Gómez, Rector del Centro Universitario de Ciencias de la Salud, mediante el cual adjunta expediente, donde solicita la creación del programa educativa de la Maestría en Gestión de la Calidad y Seguridad en los Servicios de Salud.

Lo anterior, con mi atenta solicitud de que el Comité de Apoyo Técnico de las Comisiones Permanentes Conjuntas de Educación y de Hacienda del H. Consejo General Universitario que Usted integra, realice el análisis sobre el particular y emita su opinión calificada sobre el tema.

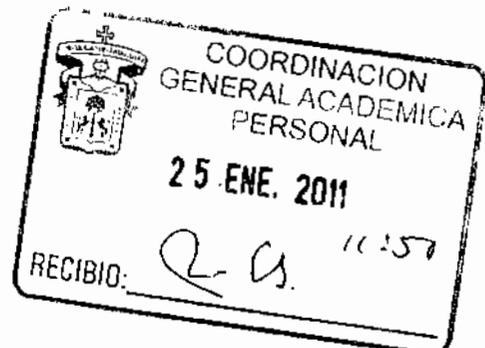
Agradeciendo de antemano la atención que se sirva brindar a la presente se suscribe de Usted.

Atentamente
"PIENSA Y TRABAJA"
Guadalajara, Jal.; 21 de enero



José Alfredo Peña ~~SECRETARIO GENERAL DE LA UNIVERSIDAD DE GUADALAJARA~~
Secretario General de la Universidad de Guadalajara y
Secretaría de Actas y Acuerdos de la Comisión de Educación

c.c.p. Dr. Marco Antonio Cortés Guardado, Rector General y Presidente de la Comisión de Educación.
c.c.p. Dr. Miguel Ángel Navarra Navarro, Vicerrector Ejecutivo.
c.c.p. Minutaria
JAPR/JAJH/Rosy





UNIVERSIDAD DE GUADALAJARA

CENTRO UNIVERSITARIO DE CIENCIAS DE LA SALUD/

CONSEJO DE CENTRO UNIVERSITARIO DE CIENCIAS DE LA SALUD

CCU 001/2011

LIC. JOSÉ ALFREDO PEÑA RAMOS
SECRETARIO GENERAL DE LA UNIVERSIDAD DE GUADALAJARA
Y SECRETARIO DE ACTAS Y ACUERDOS DEL H. CONSEJO
GENERAL UNIVERSITARIO.
Presente.-

129

At' n: COMISIONES CONJUNTAS DE EDUCACIÓN
Y DE HACIENDA.
H. CONSEJO GENERAL UNIVERSITARIO

Por este conducto me permito hacer llegar a Usted la creación del programa educativo de la **MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SEGURIDAD EN LOS SERVICIOS DE SALUD**, y el cual consta de:

- ✓ Dictamen número 7341/2010
- ✓ Acta de la Sesión de Consejo del 03 de Diciembre de 2010
- ✓ Acta del Consejo Divisional
- ✓ Acta del Colegio Departamental
- ✓ Información electrónica

Lo anterior para que sea presentado ante la consideración de las Comisiones Conjuntas de Educación y de Hacienda y su autorización en el próximo H. Consejo General Universitario.

Sin otro particular por el momento, hago propicia la ocasión para enviarle un respetuoso saludo.

ATENTAMENTE
"PIENSA Y TRABAJA"
Guadalajara, Jal., 19 de Enero de 2011

563
11/01/2011

Ru

DR. HÉCTOR RAÚL PÉREZ GÓMEZ
PRESIDENTE DEL CONSEJO DE CENTRO Y
RECTOR DEL CENTRO UNIVERSITARIO DE CIENCIAS DE LA SALUD



Consejo de Centro Universitario de
Ciencias de la Salud
UNIVERSIDAD DE GUADALAJARA

masu

C.c.p. Archivo.-



UNIVERSIDAD DE GUADALAJARA

CENTRO UNIVERSITARIO DE CIENCIAS DE LA SALUD/

CONSEJO DE CENTRO UNIVERSITARIO DE CIENCIAS DE LA SALUD

RELO

H. CONSEJO DE CENTRO UNIVERSITARIO DE CIENCIAS DE LA SALUD.

Presente.-

DICTAMEN N^o. 7341/2010

A estas Comisiones Permanentes de Educación y de Hacienda, ha sido turnado por el Rector del Centro Universitario de Ciencias de la Salud, un documento proveniente de la División de Disciplinas para el Desarrollo, Promoción y Preservación de la Salud, Departamento de Salud Pública, en el cual se plantea la **creación** del programa académico de la **MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SEGURIDAD EN LOS SERVICIOS DE SALUD**, para operar bajo el sistema de créditos, profesionalizante y modalidad presencial/tutorial, a partir del calendario escolar 2011 A y en virtud de la siguiente:

JUSTIFICACIÓN

- I. Que la Universidad de Guadalajara es un organismo público descentralizado del Gobierno del Estado de Jalisco, con autonomía, personalidad jurídica y patrimonio propios, cuyo fin es impartir educación media superior y superior, así como coadyuvar al desarrollo de la cultura en la Entidad.
- II. Que la Universidad tiene como uno de sus fines el formar y actualizar los técnicos, bachilleres, técnicos profesionales, profesionistas, graduados y demás recursos humanos que requiera el desarrollo socioeconómico del Estado.
- III. Que en la realización de sus funciones y el cumplimiento de sus fines, la Universidad se orientará por un principio de solidaridad social, anteponiéndolo a cualquier interés individual.
- IV. Que la Universidad adoptará el modelo de red para organizar sus actividades académicas y administrativas, sustentada en unidades académicas denominadas escuelas, para el nivel medio superior, y Departamentos agrupados en Divisiones, para el nivel superior, e integrada por los Centros Universitarios, el Sistema de Educación Media Superior, la Administración General y el Sistema de Universidad Virtual.
- V. Que la organización en Red tiende a lograr una distribución racional y equilibrada de la matrícula y de los servicios educativos en Jalisco, a fin de contribuir a la previsión y satisfacción de los requerimientos educativos, culturales, científicos y profesionales de la sociedad.
- VI. Que el Centro Universitario de Ciencias de la Salud, organismo desconcentrado encargado de cumplir en esta área del conocimiento y del ejercicio profesional los fines que en el orden de la cultura y la educación superior corresponden a la Universidad, tiene responsabilidad de formar profesionales, técnicos y especialistas que mediante su trabajo cotidiano respondan a las urgentes necesidades de prevención y preservación de la salud en la entidad.
- VII. Que este Centro Universitario cuenta entre su estructura Divisional y Departamental a la División de Disciplinas para el Desarrollo, Promoción y Preservación de la Salud, integrada por los Departamentos de Salud Pública, de Odontología para la Preservación de la Salud, de Ciencias del Movimiento



UNIVERSIDAD DE GUADALAJARA

CENTRO UNIVERSITARIO DE CIENCIAS DE LA SALUD/

CONSEJO DE CENSA - CENTRO UNIVERSITARIO DE CIENCIAS DE LA SALUD

Humano, Educación, Deporte, Recreación y Danza, de Psicología Aplicada y de Enfermería para la Atención, Desarrollo y Preservación de la Salud Comunitaria.

- VIII. Que a nivel mundial, la atención de servicios de salud otorgada en las instituciones y organizaciones tanto públicas como privadas, apoyadas por diversas organizaciones de sectores como el productivo, manufacturero y de servicios, con la garantía en calidad y seguridad se ha convertido en la piedra angular de la medicina asistencial con el propósito fundamental de lograr la satisfacción plena del paciente que requiere de dichos servicios. Es, por lo tanto, indispensable y trascendental mejorar los sistemas y procesos a grado tal que se consiga prevenir y controlar, en lo posible, los riesgos de la presentación de eventos adversos y optimizar los recursos humanos y materiales.
- IX. Que en la actualidad, el panorama mundial del desempeño de los hospitales dista mucho en ofrecer la calidad y seguridad que se ha conseguido en otros ámbitos (industria, manufacturación y aeronáutica, entre otros). El sistema sanitario es muy complejo, intervienen factores diversos como la capacitación del personal acorde a los avances tecnológicos, los procesos de atención, el financiamiento, la estandarización, el monitoreo, la evaluación y el impacto de cada acción. Que por lo tanto, es necesaria la formación de recursos humanos con la capacidad, experiencia y liderazgo para lograr los cambios requeridos en las organizaciones de diversos sectores relacionados con la asistencia sanitaria acorde con las necesidades sociales actuales.
- X. Que la Universidad de Guadalajara, conocedora de dicha realidad, a través del Centro Universitario de Ciencias de la Salud se ha propuesto contribuir al cambio y a la cultura enfocada hacia la calidad y seguridad clínica mediante la implementación del programa de Maestría en Gestión de la Calidad y Seguridad en los Servicios de Salud
- XI. Que en el Siglo XX el éxito de las organizaciones dependió de la definición de las funciones, la especialización de las tareas y el control, entre otros. El entorno actual, caracterizado principalmente por la rapidez de los cambios, los grandes niveles de incertidumbre y el recrudescimiento de la competencia en los mercados, impone a las organizaciones una mejora en la gestión de la calidad basada en el cambio, ya que sólo las empresas que logren adaptarse al nuevo entorno de una forma flexible lograrán sobrevivir y ser exitosas. Es evidente que existe un interés creciente por la calidad en todos los sectores, lo que incluye naturalmente al Sector Salud en el que, además, la Seguridad Clínica se ha posicionado como un elemento muy relevante en la última década. El desarrollo tecnológico de los medios de información (Internet) y comunicación (Satelital), han propiciado que los usuarios de los servicios estén mejor informados, lo que ha generado demandas de más y mejores servicios de salud, es decir, mayor eficiencia y calidad.
- XII. Que no sólo los receptores de los servicios de salud esperan y solicitan una atención de calidad, también los profesionales y los directivos comparten esta preocupación, hasta por interés económico; así la calidad se ha convertido en un requisito indispensable de sobrevivencia económica y, para algunos también, de responsabilidad social e integridad moral. Sin embargo, no basta que los usuarios deseen y exijan mejores servicios; ni que las instituciones y los profesionales de la salud quieran otorgar una atención médica de calidad, se requiere, además, contar con personal profesional experto que cuente con una serie de conocimientos, herramientas y técnicas que adecuadamente ordenados, estructurados y conjugados conformen un sistema de calidad que satisfaga las necesidades y expectativas de los usuarios de los servicios de salud.
- XIII. Que sobre la seguridad del paciente, una de las expresiones de la mala calidad en los servicios de salud es la presencia de eventos adversos en los pacientes como consecuencia de una práctica



UNIVERSIDAD DE GUADALAJARA

CENTRO UNIVERSITARIO DE CIENCIAS DE LA SALUD/

CONSEJO DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE SALUD

sanitaria insegura. Es indudable que las intervenciones de atención a la salud se realizan con el propósito de beneficiar al paciente, pero también pueden causarle daño. La combinación compleja de procesos, tecnologías e interacciones humanas que constituyen el sistema moderno de prestación de servicios sanitarios puede aportar beneficios importantes. Sin embargo, también conlleva un riesgo inevitable de que ocurran eventos adversos, y, efectivamente ocurren con demasiada frecuencia (OMS, 2001). Así, la seguridad del paciente se ha convertido en una prioridad en los sistemas de salud de todo el mundo.

XIV. Que a ello han contribuido, indudablemente, los estudios epidemiológicos que han puesto de manifiesto los efectos innecesariamente dañinos que puede tener la atención sanitaria con determinados fallos de calidad, y el eco que estos mensajes de atención insegura encuentran en todos los ámbitos de la sociedad, incluyendo al propio personal sanitario.

XV. Que la seguridad del paciente es un principio fundamental de la atención al paciente y un componente crítico de la gestión de la calidad. Mejorarla requiere una labor compleja que afecta a todo el sistema en la que interviene una amplia gama de medidas relativas a la mejora del funcionamiento, la seguridad del entorno y la gestión del riesgo, incluida la lucha contra las infecciones, el uso inocuo de medicamentos, la seguridad del equipo, las prácticas clínicas seguras y un entorno de cuidados sanos. Abarca casi todas las disciplinas y los actores de la atención sanitaria y, por tanto, requiere un enfoque general y multifacético para identificar y gestionar los riesgos reales y potenciales para la seguridad del paciente en cada servicio, y para encontrar soluciones generales a largo plazo para el conjunto del sistema.

XVI. Que los errores asistenciales tienen consecuencias inaceptables para los pacientes y su familia, generan un costo de atención y económico muy elevado, erosionan la confianza de los usuarios en el sistema y dañan a las instituciones y a los profesionales sanitarios que son sin duda, su segunda víctima. Afortunadamente, cada día es mayor la conciencia sobre la cantidad de situaciones que, provocadas por descuidos o errores en los sistemas de salud, elevan injustificadamente el riesgo de que pacientes hospitalizados sufran daños, a veces severos e incluso fatales, con el agravante de que muchos de ellos son prevenibles. Sin embargo, la sociedad es cada vez más intolerante ante cualquier tipo de fallo o defecto en el funcionamiento de cualquier servicio, el sistema sanitario no es ajeno a esta premisa.

XVII. Que de todos es conocido que la práctica clínica se desarrolla en un terreno donde la incertidumbre desempeña un papel primordial; es decir, es una tarea con riesgo y de riesgo. Por ejemplo, ya desde 1977 se señalaba que el riesgo de morir en un hospital por un error médico es de 100,000 veces más alto que morir en un accidente de avión o tren y alrededor de 3 a 5 veces mayor que fallecer en accidentes de tráfico. Estudios más recientes indican que el promedio de eventos adversos en los hospitales de países desarrollados es de 1 por cada 10 pacientes, y un tercio de los mismos son evitables.

XVIII. Que obviamente, dejar de asistir a los hospitales no es una solución racional para evitar los riesgos de sufrir un evento adverso, para disminuirlos se deben implantar programas de calidad y seguridad que incluyan la gestión de riesgos sanitarios y, particularmente, contar con gestores profesionales expertos, con una sólida formación académica orientada a gestionar la calidad y seguridad a través de la planeación, organización, control y mejora. Pero aquí surge la gran pregunta: ¿Por qué a pesar de que a todos interesa la calidad y la seguridad clínica, pocos lo tienen resuelto?

XIX. Que al menos una de las respuestas es la falta de personal profesional experto en gestión de la calidad y seguridad en los servicios de salud. En este sentido, es importante señalar que todo



UNIVERSIDAD DE GUADALAJARA

CENTRO UNIVERSITARIO DE CIENCIAS DE LA SALUD/

CONSEJO DE FORTALECIMIENTO Y MEJORA CONTINUA DE LA CALIDAD

concepto de calidad refiere que el "cliente usuario" es lo más importante y que la institución o empresa debe orientar todos sus procesos y servicios para satisfacer sus necesidades, requerimientos y expectativas. Por tanto, el "enfoque al usuario" requiere la formación y desarrollo de personal con los conocimientos, habilidades, destrezas, valores y actitudes sobre, para y de calidad, que no sólo satisfagan sus necesidades y expectativas, sino que logren superarlas, además, para el caso de los servicios de salud esta formación debe incluir lo relativo a la seguridad clínica.

XX. Que para el Dr. Enrique Ruelas (2001) la formación de recursos humanos en gestión de la calidad, es una estrategia fundamental para innovar y mejorar los servicios de salud, por tanto, en México en general y en Jalisco en particular, es urgente que se implementen programas docentes (Diplomado, Especialidad, Maestría y Doctorado) orientados a la capacitación y formación específica sobre aspectos teóricos, metodológicos e instrumentales para el mejoramiento continuo de la calidad y seguridad en los servicios de salud.

XXI. Que es muy desafortunado el hecho de que la creación del programa de certificación de establecimientos médicos en México, haya traído consigo la aparición de "expertos" que, con mucha audacia pero sin mucho conocimiento y experiencia en calidad de los servicios de salud, oferten capacitación y asesoría a los hospitales sobre programas y procesos de gestión y mejora continua de la calidad. Por lo anterior, es indispensable y urgente la evaluación de las actividades docentes para orientarlas al logro de los objetivos de aprendizaje, sean de conocimientos, actitudes y habilidades. Además, desde un punto de vista práctico, es importante considerar, no sólo la evaluación inmediata de la experiencia docente (que es la que comúnmente hacemos) sino, fundamentalmente el cambio actitudinal (Cultural) hacia la calidad y seguridad, traducidos en la operación por el mejoramiento de los procesos clínicos y administrativos medidos a través de indicadores de impacto de la capacitación y, por supuesto, a través de los perfiles profesionales y funcionales que solicitan y requieren las instituciones de salud.

XXII. Que por otro lado, se deben destacar los aspectos de motivación vinculados al desarrollo personal y profesional, reconocimiento y estímulo y, cuando sea posible, los incentivos de tipo económico. En el proceso educativo, la motivación se favorece a través de estrategias participativas que facilitan el intercambio de experiencias y relacionen la teoría con la práctica diaria, utilizando casos reales y concretos de los participantes y trabajadores sobre problemas sugeridos por ellos mismos.

XXIII. Que la calidad y la seguridad del paciente se han convertido en una prioridad y principal motivo de debate en los sistemas de salud de todo el mundo. En este sentido, se reconoce que la formación de recursos humanos en Gestión de la Calidad es una estrategia fundamental para innovar y mejorar la calidad y seguridad en los servicios de salud.

XXIV. Que el análisis de la oferta educativa existente en el área de Gestión de la Calidad a nivel local, nacional e internacional pone en evidencia la necesidad de formar expertos en calidad, no sólo en la gestión y evaluación, sino también con una orientación gerencial, de investigación y docencia. En un estudio de mercado realizado por el Centro Universitario de Ciencias de la Salud de la Universidad de Guadalajara, a través de una empresa externa, se detectó la necesidad, pertinencia y factibilidad de nuevos programas en gestión de la calidad y seguridad de los servicios de salud, considerándose como básica e indispensable la formación de personal especializado en estos ámbitos del conocimiento, para crear sistemas de mejora continua y seguridad de paciente, evaluar la calidad, permear en toda la organización una cultura de calidad y evitar abusos internos y maltrato a los pacientes.



UNIVERSIDAD DE GUADALAJARA

CENTRO UNIVERSITARIO DE CIENCIAS DE LA SALUD/

CONSEJO DE ACADÉMICOS

2010

XXV. Que es importante mencionar que la Dirección Adjunta de Calidad y Educación en Salud, dependiente de la Secretaría de Salud de la Presidencia de la República, mediante la Instrucción 108/2008, crea la figura del Gestor de Calidad como agente de aquellas iniciativas a favor de la mejora continua y seguridad del paciente. Así, el Gestor resulta indispensable en la arquitectura de la institucionalización de la cultura de la calidad en el Sistema de Salud.

XXVI. Que por lo anterior, se justifica plenamente la creación de la Maestría en Gestión de la Calidad y Seguridad en los Servicios de Salud, para la formación y desarrollo de personal con las competencias profesionales integradas que respondan a las necesidades sociales de mejorar la calidad y seguridad de los Servicios de Salud.

XXVII. Que el programa académico de la Maestría en Gestión de la Calidad y Seguridad en los Servicios de Salud, está dirigido a

- Médicos, enfermeras, psicólogos o profesionistas de algunas de las disciplinas científicas relacionadas con la asistencia en salud.

XXVIII. Que el **objetivo general** del programa es garantizar la formación de personal de los Sectores: Salud, Productivo y de Servicios relacionados con la asistencia sanitaria, en Gestión de la Calidad y Seguridad en los Servicios de Salud, reconocidos nacional e internacionalmente, con las competencias profesionales integradas necesarias para gestionar la atención en los servicios de salud de una forma eficiente, efectiva, con calidez y ética; asumiendo un liderazgo que oriente y transforme la cultura organizacional hacia la calidad y la seguridad.

XXIX. Que los **objetivos específicos** son:

- Identificar las bases de la Gestión de la Calidad en Salud, analizar las variables que intervienen en ella y seleccionar las herramientas adecuadas para gestionar eficientemente los procesos clínicos y administrativos.
- Describir los elementos involucrados en la seguridad clínica y hospitalaria, así como las metodologías para su abordaje, que le permitan gestionar la seguridad del paciente, del personal y las instalaciones.
- Diseñar sistemas de evaluación de la satisfacción del usuario para mejorar la calidad de atención.
- Evaluar el impacto de los sistemas de participación ciudadana en la calidad de los servicios de salud.
- Contrastar los modelos de certificación, acreditación y reconocimiento de los sistemas de gestión de la calidad en salud que le permitan seleccionar e implementar el adecuado al nivel de desarrollo de la organización.
- Realizar auditorías que permitan verificar la implementación y desarrollo de sistemas de gestión de la calidad.
- Utilizar sistemáticamente las herramientas informáticas pertinentes para el ejercicio eficiente de sus actividades.



UNIVERSIDAD DE GUADALAJARA

CENTRO UNIVERSITARIO DE CIENCIAS DE LA SALUD/

CONSEJO DE LA CALIDAD Y SEGURIDAD DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

- Aplicar los conocimientos adquiridos en gestión de la calidad y seguridad, investigación y educación para mejorar el sistema de salud.
- Planear, desarrollar y difundir procesos de investigación operativa en salud que permitan la transferencia del conocimiento para la solución de problemas institucionales y sociales.
- Seleccionar el diseño de investigación apropiado al problema a investigar y las herramientas estadísticas adecuadas al diseño.
- Diseñar, implementar e impartir cursos de capacitación y actualización para lograr el cambio organizacional hacia una cultura de calidad y seguridad en salud.

XXX. Que el **perfil profesional de ingreso**, respecto a sus actitudes y valores:

- Liderazgo
- Proactivo
- Actitud crítica
- Capacidad de análisis y síntesis
- Negociador
- Disposición al trabajo en equipo
- Inteligencia emocional
- Actitud de servicio
- Capacidad de trabajo bajo presión.
- Tendencia para la toma de decisiones en base a valores universales.
- Habilidades de supervisión y tutoría.
- Seguridad en sí mismo

XXXI. Que el **perfil del egresado** de la Maestría en Gestión de la Calidad y Seguridad en los Servicios de Salud será reconocido nacional e internacionalmente por poseer las competencias profesionales integradas necesarias para gestionar la atención en los servicios de salud de una forma segura, eficiente, efectiva, con calidez y ética, asumiendo un liderazgo que oriente y transforme la cultura organizacional hacia la calidad y la seguridad. Asimismo, con competencias en educación e investigación operativa que le permitan gestionar el conocimiento sobre la calidad y seguridad en los servicios de salud:

Competencias Socioculturales

- Establece vínculos institucionales con una actitud proactiva, para la creación de sistemas de referencia en los procesos de gestión de la calidad y seguridad en salud con una visión multi, inter y transdisciplinar en el contexto de una sociedad global y del conocimiento.
- Toma decisiones basadas en valores y asume un liderazgo en espacios institucionales, académicos, científicos y sociales complejos a escala local, nacional e internacional, con actitud y aptitud para trabajar en equipos colaborativos.

Competencias Profesionales

- Desarrolla, con actitud crítica, estrategias para el desarrollo organizacional que incida en un cambio de la cultura que garantice la seguridad clínica, del personal y de las instalaciones a



UNIVERSIDAD DE GUADALAJARA

CENTRO UNIVERSITARIO DE CIENCIAS DE LA SALUD/

CONSEJO DE DIVISIÓN DE DISCIPLINAS PARA EL DESARROLLO, PROMOCIÓN Y PRESERVACIÓN DE LA SALUD

través de procesos de calidad en los diferentes niveles de la institución, en el contexto de una sociedad poco informada y demandante.

- Analiza problemas de la realidad institucional para gestionar riesgos que le permita diseñar y rediseñar procesos clínicos y administrativos que garanticen la calidad de atención así como la seguridad del paciente, del personal y las instalaciones a través de procesos viables de acuerdo a los recursos disponibles y contextos particulares con responsabilidad, compromiso y creatividad.
- Coordina los procesos de certificación y acreditación en gestión de la calidad y seguridad, en un contexto de instituciones de los sectores: Salud, Productivo y de Servicios relacionados con la asistencia sanitaria, con niveles diversos de desarrollo organizacional en la cultura de la calidad y seguridad, buscando el equilibrio entre las políticas gubernamentales e institucionales y los recursos disponibles.
- Implementa sistemas de evaluación de costos de la atención y de la no calidad en un contexto intercultural y complejo por la poca cultura de la evaluación, con una actitud que favorezca la autocrítica, la introspección, el reconocimiento de la reinformación, la objetividad, la imparcialidad, el trabajo en equipo, la persistencia y la tenacidad.

Competencias Técnico-Instrumentales

- Crea, promueve y propicia aprendizajes significativos en materia de gestión de la calidad y seguridad, relevantes en la diversidad de ambientes de aprendizaje, que fomenten la cultura de aprender a hacer, aprender a pensar, aprender a aprender y aprender a ser en contextos complejos de instituciones de los sectores: Salud, Productivo y de Servicios relacionados con la asistencia sanitaria y una sociedad con poca información y capacitación.
- Diseña e implementa estrategias de comunicación oral y escrita, en medios presenciales y cibernéticos, de manera efectiva, dirigidas a los diferentes niveles de la organización y fuera de ella, en un contexto intercultural en el área de salud.
- Genera, difunde y propicia la utilización del conocimiento en calidad y seguridad en salud para la mejora operativa de los procesos, en un contexto donde se desarrolla y publica poca investigación en esta área, con estricto respeto a las personas y los principios ético-legales vigentes.
- Utiliza de manera racional la tecnología para facilitar e innovar los procesos de gestión de la calidad y seguridad en el contexto de la revolución científica tecnológica y la sociedad del conocimiento.

XXXII. Que el Consejo de División de Disciplinas para el Desarrollo, Promoción y Preservación de la Salud, en su sesión de fecha 23 de noviembre de 2010, aprobó el programa educativo de la **Maestría en Gestión de la Calidad y Seguridad en los Servicios de Salud**.

En razón de lo antes expuesto, estas Comisiones Permanentes de Educación y de Hacienda, han encontrado elementos que justifican suficientemente los motivos referidos y



UNIVERSIDAD DE GUADALAJARA

CENTRO UNIVERSITARIO DE CIENCIAS DE LA SALUD/

CONSEJO DE CENTRO UNIVERSITARIO DE CIENCIAS DE LA SALUD

CONSIDERANDO

- I. Que de acuerdo con el artículo 22 de su Ley Orgánica, la Universidad de Guadalajara adoptará el modelo de Red para organizar sus actividades académicas y administrativas. Esta estructura se sustentará en Departamentos agrupados en Divisiones, para el nivel superior.
- II. Que en el marco previsto por la fracción IV del artículo 52 de la Ley Orgánica y en congruencia, la fracción I del artículo 116 del Estatuto General de la Universidad de Guadalajara, corresponde a los Consejos de Centro Universitario aprobar los planes de estudio y programas de docencia investigación, difusión y servicio social del Centro, de acuerdo con los lineamientos generales aplicables; así como dictar normas y disposiciones particulares sobre la creación, transformación y supresión de programas para la formación de profesionales medios, profesionistas y graduados, respectivamente.
- III. Que la Comisión Permanente de Educación del Consejo del Centro Universitario de Ciencias de la Salud tiene atribuciones de proponer las medidas necesarias para el perfeccionamiento de los programas educativos, las normas pedagógicas y las bases específicas sobre la dirección, organización y administración académica en el Centro Universitario, en los términos previstos por los artículos 8 y 9 fracciones I y III del Estatuto Orgánico de este Centro Universitario.
- IV. Que corresponde al Consejo Universitario de este Centro aprobar los programas de posgrados propuestos por sus Consejos Divisionales, conforme a lo dispuesto por el numeral 14 del Reglamento de General de Planes de Estudio.
- V. Que con base a las fracciones III y V del artículo 54 de la Ley Orgánica, corresponde al Rector del Centro Ejecutar los acuerdos del Consejo de Centro así como promover todo lo que tienda al mejoramiento técnico, académico y patrimonial del Centro Universitario.
- VI. Que en términos de los artículos 3 y 4 del Estatuto Orgánico del Centro Universitario de Ciencias de la Salud, existen en este Centro las Divisiones de Disciplinas Básicas para la Salud; de Disciplinas Clínicas; y de Disciplinas para el Desarrollo, Promoción y Preservación de la Salud.
- VII. Que el Consejo Divisional como órgano de gobierno de la División tiene, atribuidas por la fracción II del artículo 61 de la Ley Orgánica y por el 138 fracción I del Estatuto General, las funciones de sancionar y proponer al Consejo de Centro la creación, supresión o modificación de programas de posgrado de la División.
- VIII. Que conforme lo previenen la fracción I del numeral 141 así como lo dispuesto por el artículo 142 del Estatuto General, el Director de División tiene entre sus funciones el promover y apoyar los procesos para la creación, modificación o supresión de planes y programas curriculares en los que intervenga su División, y el Secretario de la misma, las de auxiliar al Director de División, llevar a cabo sus determinaciones y las que le encomiende el Consejo Divisional.
- IX. Que por su parte los Colegios Departamentales tienen atribuciones para el diseño, ejecución y evaluación de planes y programas académicos, y tienen la atribución de elaborar propuestas de creación, modificación o supresión de planes y programas docentes, de investigación y difusión en los términos de los artículos 64 y 65 fracción II de la Ley Orgánica y 145 fracción VI del Estatuto General.
- X. En virtud de la justificación antes expuesta, estas Comisiones de Educación y Hacienda, encontraron elementos que acreditan la existencia y las necesidades referidas, y con fundamento en los artículos



UNIVERSIDAD DE GUADALAJARA

CENTRO UNIVERSITARIO DE CIENCIAS DE LA SALUD/

CONSEJO DE ESTUDIOS, PLAN DE ESTUDIOS, TAREAS Y OTRAS ASIGNACIONES

1º, 5º. Fracciones I, II y IV, 6º. Fracciones III, VII y XII, 28, 31 fracción VI, 35 fracciones II, III y X, 52 fracción III, de la Ley Orgánica de la Universidad de Guadalajara, y los numerales 6 fracción IV, 79, 81, 84 fracciones I y II, 85 fracción IV, 86 fracción IV, 95 fracción IV, 116 fracción II y 118 fracciones I, II y X del Estatuto General de la Universidad de Guadalajara, así como los artículos 2, 3, 8, 9 y 10 del Estatuto Orgánico del Centro Universitario de Ciencias de la Salud, tenemos a bien proponer los siguientes:

En virtud de lo anteriormente expuesto y con base en los artículos 1, 5 fracción I, 6 fracción III, 22, 23, 24, 50, 52 fracción IV y 54 fracción III de la Ley Orgánica de la Universidad de Guadalajara ; el 116 fracción I de su Estatuto General, así como por los numerales 2, 5 fracción I y 9 fracción I del Estatuto Orgánico del Centro Universitario de Ciencias de la Salud, y los artículos 4 y 14 del Reglamento General de Planes de Estudios, es que estas Comisiones estiman pertinente presentar la propuesta de creación de la **MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SEGURIDAD EN LOS SERVICIOS DE SALUD** y al efecto proponen los siguientes:

RESOLUTIVOS

PRIMERO.- Se aprueba la creación del programa educativo de la **MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SEGURIDAD EN LOS SERVICIOS DE SALUD** a partir del ciclo escolar 2011 A, adscrito al Departamento de Salud Pública de la División de Disciplinas para el Desarrollo, Promoción y Preservación de la Salud de este Centro Universitario de Ciencias de la Salud. Se aprueba el proyecto de creación de la Maestría que describe de manera amplia sus fundamentos, objetivos, estructura, contenidos y forma de organización, documento que se anexa al presente dictamen como parte integrante del mismo y que se tiene aquí por reproducido en todas sus partes como si a la letra se insertase.

SEGUNDO.- El programa educativo de la **MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SEGURIDAD EN LOS SERVICIOS DE SALUD** tiene las áreas de formación, carga horaria y créditos siguientes:

ESTRUCTURA DEL PLAN DE ESTUDIOS

ÁREAS DE FORMACIÓN	TOTAL DE HORAS	TOTAL DE HORAS DE TEORÍA Y PRÁCTICA			Créditos	%
		TEORÍA	PRÁCTICA			
			C/Tutor	Sin/Tutor		
BÁSICO-PARTICULAR OBLIGATORIA	560	280	200	80	35	44.9
ESPECIALIZANTE OBLIGATORIA	700	370	260	70	43	55.1
TOTALES	1260	650	460	150	78	100



UNIVERSIDAD DE GUADALAJARA

CENTRO UNIVERSITARIO DE CIENCIAS DE LA SALUD/

CONSEJO DE INVESTIGACIONES Y DESARROLLO TECNOLÓGICO

Área de Formación: Básico Particular Obligatoria

Unidades de Aprendizaje	Clave	Tipo de curso	Total de horas	TOTAL DE HORAS			Créditos	Pre Requisitos
				Teóricas	Prácticas			
					C/T	S/T		
Primer semestre								
Gestión de la Calidad en Salud		C/T	60	40	20		3.75	
Planeación Estratégica		C/T	40	20	20		2.50	
Aspectos Éticos de la Asistencia Sanitaria		C	20	20			1.25	
Aspectos Legales de la Asistencia Sanitaria		C	20	20			1.25	
Informática: Editor de diagramas		C/T	20	10	10		1.25	
Segundo semestre								
								Acreditar todas las unidades de aprendizaje del primer semestre
Seguridad Clínica: Gestión de la seguridad del paciente y el personal		C	40	20		20	2.5	Gestión de la Calidad en Salud
Participación del Usuario I: satisfacción del usuario		C/T	40	20	20		2.5	
Informática: Hoja de cálculo		C/T	40	10	10	20	2.5	
Tercer semestre								
								Acreditar todas las unidades de aprendizaje del segundo semestre
Participación del Usuario II: Participación del Paciente y Familia en la Toma de Decisiones		C	20	20			1.25	
Evaluación de la Calidad I: certificación y acreditación, auditoría.		C/T	80	30	30	20	5	
Seguridad Hospitalaria		C/T	60	20	40		3.75	
Cuarto semestre								
								Acreditar todas las unidades de aprendizaje del tercer semestre
Clima Organizacional		C/T	40	20	20		2.5	
Evaluación de la Calidad II: sistemas de reconocimiento de la calidad, auditoría		C/T	80	30	30	20	5	Evaluación de la Calidad I
TOTALES			560	280	200	80	35	



UNIVERSIDAD DE GUADALAJARA

CENTRO UNIVERSITARIO DE CIENCIAS DE LA SALUD/

CONSEJO ACADÉMICO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

Área de Formación: Especializante Obligatoria

Unidades de Aprendizaje	Clave	Tipo de curso	Total de horas	TOTAL DE HORAS			Créditos	Pre Requisitos
				Teóricas	Prácticas			
					C/T	S/T		
Primer semestre								
Análisis de los Modelos de Calidad		C	20	20			1.25	
Control Estadístico de la Calidad		C	20	20			1.25	
Diseño de Proyectos y Programas de Calidad		C/T	40	20	10	10	2.50	
Metodología de la Investigación I: Modelos de recolección, procesamiento y análisis cuantitativo		C	40	40			2.5	
Estadística I: estadística descriptiva y analítica básica para modelos cuantitativos		C-T	40	20	20		2.5	
Segundo semestre								
								Acreditar todas las unidades de aprendizaje del primer semestre
Cultura de la seguridad		C	20	20			1.25	
Informática: Administrador de proyectos		C/T	40	10	10	20	2.5	Informática I
Metodología de la Investigación II: Modelos de recolección, procesamiento y análisis cualitativo		C	40	40			2.5	Metodología de la Investigación I
Estadística II: Herramientas de análisis para modelos cualitativos		C-T	40	20	20		2.5	Estadística I
Seminario de investigación I: elaboración de protocolo de investigación		S	20		20		2.5	
Trabajo de investigación I: elaboración de protocolo de investigación		N	20		20		1.25	
Tercer semestre								
								Acreditar todas las unidades de aprendizaje del segundo semestre
Gestión de riesgos sanitarios		C	60	20	20	20	3.75	Seguridad Clínica
Construcción e Instrumentación de Indicadores de Calidad y Seguridad		C/T	40	20	20		1.25	Seguridad Clínica
Herramientas Gerenciales		C/T	40	20	20		1.25	



UNIVERSIDAD DE GUADALAJARA

CENTRO UNIVERSITARIO DE CIENCIAS DE LA SALUD

CONSEJO DE CENTRO UNIVERSITARIO DE CIENCIAS DE LA SALUD

Antonio Rivera

11/9/11

[Handwritten signature]

Seminario de Investigación II: avances del trabajo de investigación	T	20		20		1.25	Seminario de investigación I
Trabajo de Investigación II: avances del trabajo de investigación	N	20		20		1.25	Trabajo de investigación I
Cuarto semestre							Acreditar todas las unidades de aprendizaje del tercer semestre
Economía y Calidad en Salud	C/T	40	20	20		2.5	
Instrumentación de un Sistema de Gestión de la Calidad basado en estándares de certificación y acreditación	C	40	40			2.5	
Participación del Usuario III: Sistemas de participación ciudadana en la calidad de los servicios de salud	C	20	20	-	-	1.25	Participación del usuario I
Diseño de programas educativos	C/T	40	20		20	2.5	
Seminario de Investigación III: avances y presentación del trabajo de investigación	T	20		20		1.25	Seminario de investigación II
Trabajo de Investigación III: avances y presentación del trabajo de investigación	T	20		20		1.25	Trabajo de investigación II
TOTALES		700	370	260	70	43	

C/T = con tutor
S/T = sin tutor

C/T: CURSO TALLER
N: CLÍNICA
CL: CURSO LABORATORIO

S: SEMINARIO
M: MÓDULO
T: TALLER
P: PRÁCTICAS

TERCERO.- Los requisitos de ingreso a la MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SEGURIDAD EN LOS SERVICIOS DE SALUD, además de los previstos por la normatividad universitaria vigente, son los siguientes.

- ✓ Contar con el Título de Licenciatura o Acta de Titulación en alguna de las disciplinas científicas relacionadas con la asistencia en salud.
- ✓ Acreditar un promedio mínimo de ochenta con certificado original o documento que sea equiparable de los estudios precedentes.
- ✓ Curriculum vitae de su experiencia profesional.



UNIVERSIDAD DE GUADALAJARA

CENTRO UNIVERSITARIO DE CIENCIAS DE LA SALUD/

(CINSE) ...

- ✓ Presentar carta de exposición de motivos para cursar el programa.
- ✓ Presentar carta de apoyo institucional para cursar el programa.
- ✓ Presentar y aprobar examen de lecto-comprensión del idioma inglés.
- ✓ En caso de ser Extranjero, contar con la forma migratoria correspondiente y la respectiva homologación de sus estudios de Licenciatura por la Universidad de Guadalajara.
- ✓ Aprobar la evaluación de aptitudes y actitudes.
- ✓ Aprobar la entrevista con el Coordinador del programa.

Estos requisitos de ingreso pueden ser modificados por la Junta Académica de la Maestría con base a la actualización de la normatividad universitaria y/o recomendaciones de la propia Junta.

CUARTO.- Los requisitos de permanencia, además de los establecidos por la normatividad universitaria vigente, son los siguientes:

- ✓ Aprobar avances semestrales de su trabajo de investigación.
- ✓ Presentar y aprobar los exámenes de conocimientos aplicados por el Centro Universitario de Ciencias de la Salud a través de la Junta Académica de la Maestría.
- ✓ Tener un promedio mínimo de 80 por ciclo [Cap. III en el art. 65 De la Evaluación y Calificación, del Reglamento General de Posgrado de la Universidad de Guadalajara].

QUINTO.- Los requisitos de egreso, además de los establecidos por la normatividad universitaria vigente, son los siguientes:

- ✓ Haber concluido el programa de la Maestría aprobando con una calificación promedio mínima de 80 cada ciclo escolar.
- ✓ Cubrir la totalidad de los créditos del plan de estudios.
- ✓ Presentar, defender y aprobar la tesis para obtener el grado.
- ✓ Presentar constancia de no adeudo expedida por la Coordinación de Control Escolar del Centro Universitario de Ciencias de la Salud.
- ✓ Cubrir los aranceles universitarios correspondientes.

SEXTO.- El plan de estudios de la MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SEGURIDAD EN LOS SERVICIOS DE SALUD, tiene una duración de **cuatro ciclos escolares** y el **ingreso será bianual en el calendario escolar A.**

SÉPTIMO.- Para abrir una promoción del programa el cupo mínimo será de 12 alumnos y un máximo de 20 alumnos, los alumnos nacionales aportarán por concepto de inscripción a cada uno de los ciclos escolares, el equivalente a 6 (seis) salarios mínimos mensuales, vigente en la Zona Metropolitana de Guadalajara y los alumnos extranjeros el arancel que estipule la Universidad de Guadalajara.

OCTAVO.- La MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SEGURIDAD EN LOS SERVICIOS DE SALUD, obtendrá recursos propios por lo que es totalmente autofinanciable.



UNIVERSIDAD DE GUADALAJARA

CENTRO UNIVERSITARIO DE CIENCIAS DE LA SALUD/

COMISIÓN DE EDUCACIÓN Y CULTURA/ COMISIÓN DE INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO TECNOLÓGICO

NOVENO.- Facúltese al Rector del Centro Universitario de Ciencias de la Salud para que con las atribuciones que le confiere el artículo 54 de la Ley Orgánica en su fracción I, y en cumplimiento de las funciones que le asigna el artículo 120 del Estatuto General de la Universidad de Guadalajara en su fracción V, remita este dictamen como una resolución del máximo órgano de gobierno del Centro Universitario de Ciencias de la Salud y a su vez la presente ante el Consejo General Universitario, para su aprobación.

ATENTAMENTE "PIENSA Y TRABAJA"

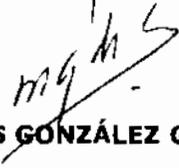
Guadalajara, Jal., Noviembre 26 de 2010
"2010, Bicentenario de la Independencia y
Centenario de la Revolución Mexicana"

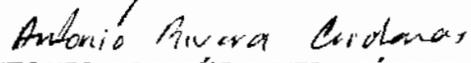
COMISIÓN DE EDUCACIÓN


DR. HÉCTOR RAÚL PÉREZ GÓMEZ
PRESIDENTE


DR. JUAN VÍCTOR MANUEL LARA VÉLEZ


MTR. BAUDELIO LARA GARCIA


MTRA. MERCEDES GONZÁLEZ GUTIÉRREZ


C. ANTONIO DE JESÚS RIVERA CÁRDENAS

COMISIÓN DE HACIENDA


MTR. VICENTE X. MOLINA OJEDA


DR. JAIME E. ANDRADE VILLANUEVA


MTR. VICENTE TEÓFILO MUÑOZ FERNÁNDEZ

C. HÉCTOR EDUARDO BAUTISTA RODRÍGUEZ


DR. SALVADOR CHÁVEZ RAMÍREZ
SECRETARIO



UNIVERSIDAD DE GUADALAJARA

CENTRO UNIVERSITARIO DE CIENCIAS DE LA SALUD/

CONSEJO DE CENTRO UNIVERSITARIO DE CIENCIAS DE LA SALUD

Acta de la Sesión Extraordinaria H. Consejo de Centro Universitario de Ciencias de la Salud Diciembre 03, 2010

La sesión dio inicio a las 13:00 horas del día 03 de Noviembre del 2010 en el Auditorio Ramón Córdova de este Centro Universitario, y contando con la presencia de 37 Consejeros, el Presidente Dr. Héctor Raúl Pérez Gómez, declara la existencia de quórum y pone a consideración de los Consejeros la siguiente

ORDEN DEL DÍA

- I. LISTA DE PRESENTES Y DECLARATORIA DE QUÓRUM.
- II. PROPUESTA DEL ORDEN DEL DÍA.
- III. LECTURA Y APROBACIÓN EN SU CASO, DE LAS ACTAS DE LAS SESIONES EXTRAORDINARIA Y ORDINARIA DEL 13 DE OCTUBRE DE 2010.
- IV. PRESENTACIÓN Y EN SU CASO, APROBACIÓN DE DICTÁMENES DE LAS COMISIONES PERMANENTES.
- V. PRESENTACIÓN Y EN SU CASO, APROBACIÓN DEL DICTAMEN DEL PRESUPUESTO ORDINARIO DEL CENTRO UNIVERSITARIO DE CIENCIAS DE LA SALUD PARA EL AÑO 2011
- VI. ASUNTOS VARIOS.

El **Dr. Héctor Raúl Pérez Gómez**, Presidente del Consejo, solicita a los miembros del Consejo, la aprobación de la orden del día o si hubiera algún comentario al respecto, favor de manifestarlo. No habiendo comentarios al respecto, se aprueba en votación económica y por unanimidad de votos.

A continuación el Presidente del menciona que en virtud de que ya se tienen a los consejeros que representan a los Sindicatos de la Universidad tanto de Académicos como de Administrativos, y que faltaban de designar y para su participación legal en este Consejo solicito la autorización de este máximo órgano de gobierno para tomarles la debida protesta. Se aprueba la solicitud en votación económica y por unanimidad de votos.

El Presidente del Consejo solicita al Dr. Martín Vargas Magaña, al Mtro. Jesús Palafox Yáñez representantes titular y suplente, respectivamente, del Sindicato de Trabajadores Académicos de la Universidad de Guadalajara; al C. Jesús Zenteno y al C. Ricardo Covarrubias Mayorga, en su carácter de titular y suplente del Sindicato Único de Trabajadores Administrativos de la Universidad de Guadalajara pasen al frente para tomarles la protesta de ley.

¿Protestan ustedes en su condición de miembros de este Consejo de Centro Universitario de Ciencias de la Salud, protestan cumplir con la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, la propia del Estado de Jalisco, así como la Ley Orgánica de nuestra Máxima Casa de Estudios la Universidad de Guadalajara, el Estatuto General



UNIVERSIDAD DE GUADALAJARA

CENTRO UNIVERSITARIO DE CIENCIAS DE LA SALUD/
CONSEJO DE CENTRO UNIVERSITARIO DE CIENCIAS DE LA SALUD

y Reglamentos, así como el Estatuto del Centro Universitario de Ciencias de la Salud, cumplir con la responsabilidad que les han confiado sus correspondientes comunidades, esta Presidencia pregunta si protestan cumplir como miembros de este Consejo de Centro para el periodo 2010-2011?

Los representantes sindicales e integrantes del Consejo de Centro, protestan cumplir con todos los ordenamientos invocados.

A continuación el Presidente menciona, las actas de las sesiones extraordinaria y ordinaria del 13 de octubre del año en curso se hicieron llegar a los señores Consejeros por diversas rutas, tanto electrónicamente, así como junto con el citatorio correspondiente y pregunta si son de aprobarse o en su defecto si hubiera algún comentario a las mismas. No habiendo ninguna consideración a las actas de la sesión anterior, se aprueban en votación económica y por unanimidad de votos.

Siguiendo con el siguiente punto orden de día tenemos la lectura, discusión y aprobación de los dictámenes de las distintas comisiones permanentes de este Consejo, por lo que solicito al Secretario la presentación de los dictámenes.

COMISIONES CONJUNTAS DE EDUCACIÓN Y DE HACIENDA.-

1. Dictamen No. **7341/2010** mediante el cual se aprueba la propuesta de creación del programa académico de la **Maestría en Gestión de la Calidad y Seguridad en los Servicios de Salud**, adscrito al Departamento de Salud Pública de la División de Disciplinas para el Desarrollo, Promoción y Preservación de la Salud, a partir del calendario escolar **2011 A**.

El Secretario del Consejo, Dr. Salvador Chávez Ramírez, hace la presentación del dictamen de la Maestría en Gestión de la Calidad y Seguridad en los Servicios de Salud y da lectura a los resolutivos de dicho dictamen.

El Presidente del Consejo, pone a la consideración de los señores consejeros el anterior dictamen y pregunta si hubiera algún comentario al mismo, favor de manifestarlo.

Después de proponer algunas adecuaciones a dicho dictamen en lo que respecta a que se especifique claramente a quién está dirigido dicho programa académico y que la Junta Académica del propio programa podrá determinar el ingreso en los casos no previstos.

No habiendo más comentarios al respecto, se aprueba en votación económica y por unanimidad de votos.

El Presidente del Consejo menciona, a continuación tenemos los dictámenes de las Comisiones de Educación, de Revalidación de Estudios, Títulos y Grados y de Condonaciones y Becas, por lo que esta Presidencia tiene a bien proponer su aprobación en lo general y si hubiera alguna consideración o comentario en alguno de los dictámenes, posteriormente nos detendremos en lo particular, por lo que pregunto que si están de acuerdo favor manifestarlo. Se aprueba la solicitud del Presidente del Consejo por unanimidad de votos.



UNIVERSIDAD DE GUADALAJARA

CENTRO UNIVERSITARIO DE CIENCIAS DE LA SALUD
CONSEJO DE CENTRO UNIVERSITARIO DE CIENCIAS DE LA SALUD

COMISIÓN DE EDUCACIÓN.-

Padrinos de Generación.

1. Dictamen No. 7295/2010 por el cual se aprueba la solicitud presentada por la Generación 2008 B-2010 A de la Carrera de Técnico Superior Universitario en Emergencias, Seguridad Laboral y Rescates, para nominar como Padrino de Generación al DR. PEDRO ANTONIO KLEEMANN GODÍNEZ.
2. Dictamen No. 7339/2010 por el cual se aprueba la solicitud presentada por la Generación 2009 A-2010 B de la Carrera de Técnico Superior Universitario en Prótesis Dental, para nominar como Padrino de Generación al MTRO. RICARDO SOSA PÉREZ.
3. Dictamen No. 7340/2010 por el cual se aprueba la solicitud presentada por la Generación 2010 A-2010 B de la Especialidad de Enfermería en Salud Pública, para nominar como Padrino de Generación al DR. JOSÉ CRUZ PÉREZ SERNA.

El Presidente del Consejo, pone a la consideración de los señores consejeros los anteriores dictámenes de Padrinos de Generación y pregunta si hubiera algún comentario o consideración a los mismos, favor de manifestarlo. No habiendo comentarios al respecto, se aprueban en votación económica y por unanimidad de votos.

COMISIÓN DE REVALIDACIÓN DE ESTUDIOS, TÍTULOS Y GRADOS.

Equivalencias

1. Dictamen No. 7235/2010 mediante el cual se aprueba la equivalencia de las unidades de enseñanza-aprendizaje del (a) alumno (a) C. LOMELÍ ESTRADA NOEMÍ, de la Carrera de Licenciatura en Cirujano Dentista.
2. Dictamen No. 7240/2010 mediante el cual se aprueba la equivalencia de las unidades de enseñanza-aprendizaje del (a) alumno (a) C. MANZO CORONA JOSÉ MARGARITO, de la Especialidad en Cirugía General.
3. Dictamen No. 7245/2010 mediante el cual se aprueba la equivalencia de las unidades de enseñanza-aprendizaje del (a) alumno (a) C. CABELLO DE HOYOS MARIANA DANIELA, de la Carrera de Licenciatura en Psicología.
4. Dictamen No. 7282/2010 mediante el cual se aprueba la equivalencia de las unidades de enseñanza-aprendizaje del (a) alumno (a) C. LARA CALDERA BOLÍVAR FERNANDO, de la Especialidad en Medicina del Enfermo en Estado Crítico.

El Presidente del Consejo, pone a la consideración de los señores consejeros los dictámenes de Equivalencias y pregunta si hubiera algún comentario o consideración a los mismos, favor de manifestarlo. No habiendo comentarios al respecto, se aprueban en votación económica y por unanimidad de votos.

Acreditaciones

1. Dictamen No. 7236/2010 mediante el cual se aprueba la acreditación de las unidades de enseñanza-aprendizaje del (a) alumno (a) C. VÁZQUEZ VALENCIA RUTH GÉNESIS, de la carrera de Licenciatura en Nutrición.



UNIVERSIDAD DE GUADALAJARA

CENTRO UNIVERSITARIO DE CIENCIAS DE LA SALUD/

CONSEJO DE CENTRO UNIVERSITARIO DE CIENCIAS DE LA SALUD

2. Dictamen No. 7237/2010 mediante el cual se aprueba la acreditación de las unidades de enseñanza-aprendizaje del (a) alumno (a) C. NAVARRO JIMÉNEZ AIDÉ ARANZAZU, de la carrera de Licenciatura en Nutrición.
3. Dictamen No. 7239/2010 mediante el cual se aprueba la acreditación de las unidades de enseñanza-aprendizaje del (a) alumno (a) C. MUÑOZ OROZCO MARÍA FERNANDA, de la carrera de Médico Cirujano y Partero.
4. Dictamen No. 7241/2010 mediante el cual se aprueba la acreditación de las unidades de enseñanza-aprendizaje del (a) alumno (a) C. SAAVEDRA CHAGOLLAN BERNARDO ALEJANDRO, de la carrera de Licenciatura en Cirujano Dentista.
5. Dictamen No. 7242/2010 mediante el cual se aprueba la acreditación de las unidades de enseñanza-aprendizaje del (a) alumno (a) C. CORONEL JIMÉNEZ KARLA LILIANA, de la carrera de Licenciatura en Enfermería.
6. Dictamen No. 7243/2010 mediante el cual se aprueba la acreditación de las unidades de enseñanza-aprendizaje del (a) alumno (a) C. BARBA RODRÍGUEZ BÁRBARA JASMÍN, de la carrera de Enfermería.
7. Dictamen No. 7246/2010 mediante el cual se aprueba la acreditación de las unidades de enseñanza-aprendizaje del (a) alumno (a) C. HUERTA SOLANO CHRISTIAN ISRAEL, de la carrera de Licenciatura en Psicología.
8. Dictamen No. 7247/2010 mediante el cual se aprueba la acreditación de las unidades de enseñanza-aprendizaje del (a) alumno (a) C. GONZÁLEZ ARTEAGA ABRAHAM, de la carrera de Licenciatura en Cirujano Dentista.
9. Dictamen No. 7248/2010 mediante el cual se aprueba la acreditación de las unidades de enseñanza-aprendizaje del (a) alumno (a) C. MEZA BARRERA JESÚS WILFREDO GENGHINY, de la carrera de Licenciatura en Cirujano Dentista.
10. Dictamen No. 7249/2010 mediante el cual se aprueba la acreditación de las unidades de enseñanza-aprendizaje del (a) alumno (a) C. PAREDES RÁBAGO KAREN ANAIS, de la carrera de Licenciatura en Cirujano Dentista.
11. Dictamen No. 7250/2010 mediante el cual se aprueba la acreditación de las unidades de enseñanza-aprendizaje del (a) alumno (a) C. TORRES MURILLO ALMA LETICIA, de la carrera de Licenciatura en Cirujano Dentista.
12. Dictamen No. 7251/2010 mediante el cual se aprueba la acreditación de las unidades de enseñanza-aprendizaje del (a) alumno (a) C. ACEVES SÁNCHEZ VICTORIA ANAHÍ, de la carrera de Médico Cirujano y Partero.
13. Dictamen No. 7252/2010 mediante el cual se aprueba la acreditación de las unidades de enseñanza-aprendizaje del (a) alumno (a) C. MONDRAGÓN ORTIZ JOCELYN, de la carrera de Licenciatura en Psicología.
14. Dictamen No. 7253/2010 mediante el cual se aprueba la acreditación de las unidades de enseñanza-aprendizaje del (a) alumno (a) C. DÍAZ AQUINO GABRIELA ITZEL, de la carrera de Médico Cirujano y Partero.
15. Dictamen No. 7254/2010 mediante el cual se aprueba la acreditación de las unidades de enseñanza-aprendizaje del (a) alumno (a) C. GONZÁLEZ JIMÉNEZ XCHEL ANAHÍ, de la carrera de Médico Cirujano y Partero.
16. Dictamen No. 7255/2010 mediante el cual se aprueba la acreditación de las unidades de enseñanza-aprendizaje del (a) alumno (a) C. HERNÁNDEZ VENADERO NANCY SANDIVEL, de la carrera de Médico Cirujano y Partero.
17. Dictamen No. 7256/2010 mediante el cual se aprueba la acreditación de las unidades de enseñanza-aprendizaje del (a) alumno (a) C. MAGALLANES DEL TORO JOSÉ ALFONSO, de la carrera de Médico Cirujano y Partero.



UNIVERSIDAD DE GUADALAJARA

CENTRO UNIVERSITARIO DE CIENCIAS DE LA SALUD/

CONSEJO DE CENTRO UNIVERSITARIO DE CIENCIAS DE LA SALUD

18. Dictamen No. 7257/2010 mediante el cual se aprueba la acreditación de las unidades de enseñanza-aprendizaje del (a) alumno (a) C. RAMÍREZ CHACÓN PAOLA YAIRA, de la carrera de Médico Cirujano y Partero.
19. Dictamen No. 7258/2010 mediante el cual se aprueba la acreditación de las unidades de enseñanza-aprendizaje del (a) alumno (a) C. RODRÍGUEZ BANDERAS MIGUEL ÁNGEL, de la carrera de Médico Cirujano y Partero.
20. Dictamen No. 7259/2010 mediante el cual se aprueba la acreditación de las unidades de enseñanza-aprendizaje del (a) alumno (a) C. SILVA DÍAZ GRISELDA JACQUELINE, de la carrera de Médico Cirujano y Partero.
21. Dictamen No. 7260/2010 mediante el cual se aprueba la acreditación de las unidades de enseñanza-aprendizaje del (a) alumno (a) C. VARGAS MARTÍN DEL CAMPO MARÍA RAQUEL, de la carrera de Médico Cirujano y Partero.
22. Dictamen No. 7261/2010 mediante el cual se aprueba la acreditación de las unidades de enseñanza-aprendizaje del (a) alumno (a) C. MACIAS PEÑA ARI, de la carrera de Licenciatura en Psicología.
23. Dictamen No. 7263/2010 mediante el cual se aprueba la acreditación de las unidades de enseñanza-aprendizaje del (a) alumno (a) C. ALVARADO PARTIDA LILIANA DENISSE, de la carrera de Licenciatura en Psicología.
24. Dictamen No. 7264/2010 mediante el cual se aprueba la acreditación de las unidades de enseñanza-aprendizaje del (a) alumno (a) C. VILLARREAL VILLANUEVA VÍCTOR ISRAEL, de la carrera de Licenciatura en Psicología.
25. Dictamen No. 7265/2010 mediante el cual se aprueba la acreditación de las unidades de enseñanza-aprendizaje del (a) alumno (a) C. DUEÑAS GUTIÉRREZ FRANCISCO MANUEL, de la carrera de Licenciatura en Psicología.
26. Dictamen No. 7266/2010 mediante el cual se aprueba la acreditación de las unidades de enseñanza-aprendizaje del (a) alumno (a) C. ARROYO LEDEZMA ISMAEL DE JESÚS, de la carrera de Licenciatura en Psicología.
27. Dictamen No. 7267/2010 mediante el cual se aprueba la acreditación de las unidades de enseñanza-aprendizaje del (a) alumno (a) C. GONZÁLEZ NOVOA CARLOS RENÉ, de la carrera de Licenciatura en Psicología.
28. Dictamen No. 7268/2010 mediante el cual se aprueba la acreditación de las unidades de enseñanza-aprendizaje del (a) alumno (a) C. GARCÍA GARCÍA LAURA GUADALUPE, de la carrera de Licenciatura en Psicología.
29. Dictamen No. 7269/2010 mediante el cual se aprueba la acreditación de las unidades de enseñanza-aprendizaje del (a) alumno (a) C. ESCALANTE GÓMEZ DAPHNE ARACELI, de la carrera de Licenciatura en Psicología.
30. Dictamen No. 7270/2010 mediante el cual se aprueba la acreditación de las unidades de enseñanza-aprendizaje del (a) alumno (a) C. OLIVARES GARCÍA KARINA JEANETTE, de la carrera de Licenciatura en Psicología.
31. Dictamen No. 7271/2010 mediante el cual se aprueba la acreditación de las unidades de enseñanza-aprendizaje del (a) alumno (a) C. HIDALGO AYALA LEONARDO MALAQUÍAS, de la carrera de Licenciatura en Psicología.
32. Dictamen No. 7272/2010 mediante el cual se aprueba la acreditación de las unidades de enseñanza-aprendizaje del (a) alumno (a) C. ANAYA MEJÍA IVETT GUADALUPE, de la carrera de Licenciatura en Psicología.
33. Dictamen No. 7273/2010 mediante el cual se aprueba la acreditación de las unidades de enseñanza-aprendizaje del (a) alumno (a) C. PEÑA LÓPEZ BELÉN MONTSERRAT, de la carrera de Licenciatura en Psicología.



UNIVERSIDAD DE GUADALAJARA

CENTRO UNIVERSITARIO DE CIENCIAS DE LA SALUD

CONSEJO DE CENTRO UNIVERSITARIO DE CIENCIAS DE LA SALUD

34. Dictamen No. 7274/2010 mediante el cual se aprueba la acreditación de las unidades de enseñanza-aprendizaje del (a) alumno (a) C. AMEZCUA LÓPEZ NORMA ALEJANDRA, de la carrera de Licenciatura en Psicología.
35. Dictamen No. 7275/2010 mediante el cual se aprueba la acreditación de las unidades de enseñanza-aprendizaje del (a) alumno (a) C. TÉLLEZ BERMÚDEZ JUDITH LORENA, de la carrera de Licenciatura en Psicología.
36. Dictamen No. 7276/2010 mediante el cual se aprueba la acreditación de las unidades de enseñanza-aprendizaje del (a) alumno (a) C. URIBE MARTÍNEZ ELVIRA MONSERRAT, de la carrera de Licenciatura en Nutrición.
37. Dictamen No. 7277/2010 mediante el cual se aprueba la acreditación de las unidades de enseñanza-aprendizaje del (a) alumno (a) C. SEPULVEDA IÑIGUEZ ADRIANA, de la carrera de Licenciatura en Nutrición.
38. Dictamen No. 7278/2010 mediante el cual se aprueba la acreditación de las unidades de enseñanza-aprendizaje del (a) alumno (a) C. RAMÍREZ BOCANEGRA CINTHIA BERENICE, de la carrera de Licenciatura en Nutrición.
39. Dictamen No. 7279/2010 mediante el cual se aprueba la acreditación de las unidades de enseñanza-aprendizaje del (a) alumno (a) C. DELFÍN REVELO TATIANA TAMARA, de la carrera de Licenciatura en Nutrición.
40. Dictamen No. 7280/2010 mediante el cual se aprueba la acreditación de las unidades de enseñanza-aprendizaje del (a) alumno (a) C. RUIZ RUIZ KAREN, de la carrera de Licenciatura en Nutrición.
41. Dictamen No. 7281/2010 mediante el cual se aprueba la acreditación de las unidades de enseñanza-aprendizaje del (a) alumno (a) C. ELÍAS RODRÍGUEZ JONATHAN DE JESÚS, de la carrera de Licenciatura en Enfermería.
42. Dictamen No. 7283/2010 mediante el cual se aprueba la acreditación de las unidades de enseñanza-aprendizaje del (a) alumno (a) C. GARCÍA SANTOS MÓNICA LETICIA, de la carrera de Licenciatura en Cirujano Dentista.
43. Dictamen No. 7284/2010 mediante el cual se aprueba la acreditación de las unidades de enseñanza-aprendizaje del (a) alumno (a) C. LARA HERNÁNDEZ VÍCTOR LEONARDO, de la carrera de Técnico Superior Universitario en Prótesis Dental.
44. Dictamen No. 7285/2010 mediante el cual se aprueba la acreditación de las unidades de enseñanza-aprendizaje del (a) alumno (a) C. ALFARO LÓPEZ JUAN PABLO, de la carrera de Médico Cirujano y Partero.
45. Dictamen No. 7286/2010 mediante el cual se aprueba la acreditación de las unidades de enseñanza-aprendizaje del (a) alumno (a) C. CAMARENA LOMELÍN EBLYN GABRIELA, de la carrera de Médico Cirujano y Partero.
46. Dictamen No. 7287/2010 mediante el cual se aprueba la acreditación de las unidades de enseñanza-aprendizaje del (a) alumno (a) C. GONZÁLEZ GARCÍA STEPHANY, de la carrera de Médico Cirujano y Partero.
47. Dictamen No. 7288/2010 mediante el cual se aprueba la acreditación de las unidades de enseñanza-aprendizaje del (a) alumno (a) C. HERNÁNDEZ RUIZ MARTHA ALDEGUNDA STEFANY, de la carrera de Médico Cirujano y Partero.
48. Dictamen No. 7289/2010 mediante el cual se aprueba la acreditación de las unidades de enseñanza-aprendizaje del (a) alumno (a) C. MÉNDEZ CHÁVEZ MARCO ANTONIO, de la carrera de Médico Cirujano y Partero.
49. Dictamen No. 7290/2010 mediante el cual se aprueba la acreditación de las unidades de enseñanza-aprendizaje del (a) alumno (a) C. MUÑOZ CORTES JOB RIGOBERTO, de la carrera de Médico Cirujano y Partero.



UNIVERSIDAD DE GUADALAJARA

CENTRO UNIVERSITARIO DE CIENCIAS DE LA SALUD/

CONSEJO DE CENTRO UNIVERSITARIO DE CIENCIAS DE LA SALUD

50. Dictamen No. 7291/2010 mediante el cual se aprueba la acreditación de las unidades de enseñanza-aprendizaje del (a) alumno (a) C. PEÑA LÓPEZ ZAIRA OLIVIA, de la carrera de Médico Cirujano y Partero.
51. Dictamen No. 7297/2010 mediante el cual se aprueba la acreditación de las unidades de enseñanza-aprendizaje del (a) alumno (a) C. CORTES CAMACHO FERNANDO, de la carrera de Licenciatura en Nutrición.

El Presidente del Consejo, pone a la consideración de los señores consejeros los dictámenes de Acreditaciones y pregunta si hubiera algún comentario o consideración a los mismos, favor de manifestarlo. No habiendo comentarios al respecto, se aprueban en votación económica y por unanimidad de votos.

COMISIÓN DE CONDONACIONES Y BECAS.-

Condonación de Órdenes de Pago.

1. Dictamen No. 7292/2010 mediante el cual se tomó la decisión de modificar el importe de las matrículas de la orden de pago del (a) alumno (a) C. LOARCA GÓMEZ DANIEL ESTUARDO, de la Especialidad en Cirugía Plástica y Reconstructiva, calendarios escolares 2005 A y 2006 A. Mismo que deberá ser considerado de acuerdo a lo que estipula el arancel para los alumnos nacionales.
2. Dictamen No. 7293/2010 mediante el cual se tomó la decisión de condonar el 100% de la matrícula de la orden de pago del (a) alumno (a) C. GARCÍA MENDOZA ADRIANA GUADALUPE, de la carrera de Licenciatura en Enfermería, calendario escolar 2010 B.
3. Dictamen No. 7294/2010 mediante el cual se tomó la decisión de condonar el 100% de la matrícula de la orden de pago del (a) alumno (a) C. JARAMILLO PÉREZ VALENTINO, de la carrera de Licenciatura en Enfermería, calendario escolar 2010 B.
4. Dictamen No. 7296/2010 mediante el cual se tomó la decisión de condonar el 80% de la matrícula de la orden de pago del (a) alumno (a) C. LIZARDI GARCÍA DOMINGO, del Doctorado en Investigación Clínica, calendarios escolares 2010 A y 2010 B.
5. Dictamen No. 7334/2010 mediante el cual se tomó la decisión de NO condonar la matrícula de la orden de pago del (a) alumno (a) C. GUZMÁN DEL ÁNGEL MÓNICA GISELA, de la Especialidad en Odontopediatría, calendarios escolares 2004 B y 2005 B.
6. Dictamen No. 7335/2010 mediante el cual se tomó la decisión de condonar el 100% de la matrícula de la orden de pago del (a) alumno (a) C. JIMÉNEZ SANDOVAL MIREYA ELVIRA, de la carrera de Enfermería Básico Semiescolarizada, calendarios escolares 2009 A, 2010 A y 2010 B.
7. Dictamen No. 7336/2010 mediante el cual se tomó la decisión de condonar el 50% de la aportación especial de la orden de pago del (a) alumno (a) C. MERINO HIGUERA ELIZABETH, de la Especialidad en Prostodoncia, calendario escolar 2010 B.
8. Dictamen No. 7337/2010 mediante el cual se tomó la decisión de condonar el 50% de la aportación especial de la orden de pago del (a) alumno (a) C. RIVERA SANTANA GREGORIO ALEJANDRO, de la Especialidad en Periodoncia, calendarios escolares 2010 A y 2010 B.
9. Dictamen No. 7338/2010 mediante el cual se tomó la decisión de condonar el 70% de la aportación especial de la orden de pago del (a) alumno (a) C. JIMÉNEZ HERNÁNDEZ MARITZA, de la Especialidad en Prostodoncia, calendario escolar 2010 B.



UNIVERSIDAD DE GUADALAJARA

CENTRO UNIVERSITARIO DE CIENCIAS DE LA SALUD/

CONSEJO DE CENTRO UNIVERSITARIO DE CIENCIAS DE LA SALUD

El Presidente del Consejo, pone a la consideración de los señores consejeros los anteriores dictámenes de Condonaciones y pregunta si hubiera algún comentario o consideración a los mismos, favor de manifestarlo. No habiendo comentarios al respecto, se aprueban en votación económica y por unanimidad de votos.

Enseguida tenemos de la Comisión de Hacienda el dictamen del Presupuesto Ordinario de Ingresos y Egresos para el año 2011 de este Centro Universitario, por lo que solicito al Secretario de lectura al mismo.

COMISIÓN DE HACIENDA.-

1. Dictamen No. 7342/2010 por el cual se aprueba el PRESUPUESTO ORDINARIO DE INGRESOS Y EGRESOS DEL AÑO 2011 del Centro Universitario de Ciencias de la Salud.

El Secretario del Consejo da lectura al dictamen anterior.

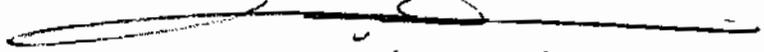
El Presidente del Consejo, pone a la consideración de los señores consejeros el dictamen del Presupuesto Ordinario de Ingresos y Egresos para el año 2011 de este Centro Universitario, solicitando que en virtud de la situación por la que atraviesa la Universidad de Guadalajara por la nula disposición del Gobierno del Estado para la entrega de los recursos económicos que se adeudan, se tenga cuidado en el uso de estos recursos, teniendo una absoluta transparencia y maximizando la aplicación de los mismos de una manera equitativa.

Se aprueba el dictamen del Presupuesto Ordinario de Ingresos y Egresos para el año 2011 del Centro Universitario de Ciencias de la Salud en votación económica y por unanimidad de votos.

Siendo las 15:00 horas del día 03 de diciembre de 2010 y no habiendo más asuntos que tratar se da por concluida la sesión del Consejo de Centro.



DR. HÉCTOR RAÚL PÉREZ GÓMEZ
PRESIDENTE



DR. SALVADOR CHÁVEZ RAMÍREZ
SECRETARIO

*mvl



UNIVERSIDAD DE GUADALAJARA

CENTRO UNIVERSITARIO DE CIENCIAS DE LA SALUD

DIVISION DE DISCIPLINAS PARA DESARROLLO, PROMOCION Y PRESERVACION DE LA SALUD

DICTAMEN No. 49/2010

H. CONSEJO DEL CENTRO UNIVERSITARIO DE CIENCIAS DE LA SALUD P R E S E N T E

VISTO: Para la consideración y aprobación de la "Creación de la Maestría en Gestión de la Calidad y Seguridad en los Servicios de Salud" del Departamento de Salud Pública, adscrito a la División de Disciplinas para el Desarrollo, Promoción y Preservación de la Salud.

ANTECEDENTES.

1.- Con fecha del 12 de Noviembre del 2010, en la dirección de la División de Disciplinas para el Desarrollo, Promoción y Preservación de la Salud, fue recibida por parte de la Jefatura del Departamento de Salud Pública, la propuesta de "Creación de la Maestría en Gestión de la Calidad y Seguridad en los Servicios de Salud", al cual se anexa el acta del Colegio Departamental con fecha del 21 de Octubre de 2010.

2.- La División de Disciplinas para el Desarrollo, Promoción y Preservación de la Salud, en relación al artículo 63, fracción I de la Ley Orgánica y 141 fracción XIII del Estatuto General ambos de la Universidad de Guadalajara, envía oficio a los miembros del Consejo Divisional, en donde se cita a reunión extraordinaria de Consejo Divisional a efectuarse el día 19 de Junio del 2009, en la sala de Juntas de la División de Disciplinas para el Desarrollo, Promoción y Preservación de la Salud, quedando incluida dentro de los puntos del orden del día, la consideración y aprobación de la propuesta de la "Creación de la Maestría en Gestión de la Calidad y Seguridad en los Servicios de Salud", adscrita al Departamento de Salud Pública.

3.- Puesto a consideración de los Consejeros la propuesta de "Creación de la Maestría en Gestión de la Calidad y Seguridad en los Servicios de Salud", presentada por el Departamento de Salud Pública, siendo discutida y analizada se establece lo siguiente:



UNIVERSIDAD DE GUADALAJARA

CENTRO UNIVERSITARIO DE CIENCIAS DE LA SALUD

DIVISION DE DISCIPLINAS PARA DESARROLLO, PROMOCION Y PRESERVACION DE LA SALUD

CONSIDERANDOS

I.- Luego del análisis de la propuesta de la "Creación de la Maestría en Gestión de la Calidad y Seguridad en los Servicios de Salud", propuesta por el Departamento de Salud Pública, a través del Dr. Armando Martínez Ramírez, Miembro Académico Propietario de este Consejo Divisional, adscrito al Departamento de Salud Pública de este siendo aprobado por unanimidad, el cual hace la presentación de dicho Instituto.

II. Se comenta que: "La atención de los servicios de salud otorgada en la Instituciones y organizaciones tanto públicas como privadas, apoyadas por diversas organizaciones se sectores como el productivo, manufacturero y de servicio, con la garantía en calidad y seguridad se han convertido en la piedra angular de la medicina asistencial con el propósito fundamental de lograr la satisfacción plena del paciente que requiere dichos servicios. Es necesaria la formación de recursos humanos con la capacidad, experiencia y liderazgo para lograr los cambios requeridos en las organizaciones de diversos sectores relacionados con la asistencia sanitaria, acorde con las necesidades sociales actuales. En los resultados de estudio de mercado se considero de suma importancia conocer como sería la inserción laboral del egresado de una maestría en gestión de la calidad y seguridad en los servicios de salud, por lo que partir de los datos, se consideró que hay poca demanda laboral actualmente reconocida como tal, sin embargo, la tendencia va en aumento. Para que exista la apertura de plazas se requiera una coyuntura a nivel Federal que exija la presencia de personal especializado; que los hospitales busquen certificarse; y sobre todo que los directivos conozcan el costo-beneficio de contar con un gestor de calidad. Se hace evidente la necesidad de capacitar al personal profesional de la salud con competencias orientadas a la gestión y garantía de la calidad de los servicios de atención en instituciones de salud. De esta manera se contribuirá al cumplimiento de una de los cuatro objetivos del Plan Institucional "aumentar y fortalecer la cobertura de servicios de salud y a la persona y ofrecerlo con la mayor calidad posible a fin de que satisfagan al máximo las necesidades y expectativas de la población y los trabajadores. Para ello se propone la creación de la Maestría en Gestión de la Calidad y Seguridad en los Servicios de Salud para la formación del personal en los sectores: Salud, Productivo y de servicios relacionados con la atención de la salud, que tengan una visión integral sobre la gestión de la calidad y seguridad en sus instituciones diferente a la tradicional, con capacidades gerenciales y enfoques tanto clínicos como administrativos que suplan las carencias que presentan muchos de los directivos y personal que actualmente se desempeña en la alta dirección o puestos relacionados con la gestión de la calidad".

[Handwritten signatures and initials on the left margin]

[Handwritten signatures and initials on the right margin]



UNIVERSIDAD DE GUADALAJARA

CENTRO UNIVERSITARIO DE CIENCIAS DE LA SALUD

DIVISION DE DISCIPLINAS PARA DESARROLLO, PROMOCION Y PRESERVACION DE LA SALUD

III. La propuesta de **"Creación de la Maestría en Gestión de la Calidad y Seguridad en los Servicios de Salud"**, presentada por el Departamento de Salud Pública, es sometida a votación económica por la presidenta de este Consejo Divisional, con la aprobación a favor por unanimidad.

PROPOSICIONES

UNICA.- Luego de la votación por los miembros del Consejo Divisional a favor, se **APRUEBA** la propuesta de **"Creación de la Maestría en Gestión de la Calidad y Seguridad en los Servicios de Salud"**, presentada por el Departamento de Salud Pública, perteneciente a la División de Disciplinas para el Desarrollo, Promoción y Preservación de la Salud. Se solicita al Departamento completar el expediente para poder remitir al Consejo de Centro Universitario de Ciencias de la Salud.

En su oportunidad tórnese al Presidente del Consejo del Centro Universitario para que sea remitido a la Comisión correspondiente y en su caso al Consejo del Centro Universitario para su aprobación.

Así, lo resolvieron y firmaron los miembros del Consejo Divisional, con relación a la propuesta presentada por el Departamento de Salud Pública, perteneciente a la División de Disciplinas para el Desarrollo, Promoción y Preservación de la Salud.

ATENTAMENTE
"PIENSA Y TRABAJA"

"2010, Bicentenario de la Independencia y
Centenario de la Revolución Mexicana"
Guadalajara, Jal., Noviembre 23 del 2010.

CONSEJO DIVISIONAL


DRA. ENC. PATRICIA LORELEI MENDOZA ROAF
PRESIDENTE


Dr. Alfredo Ramos Ramos


Dra. Irma Fabiola Diaz Garcia



UNIVERSIDAD DE GUADALAJARA

CENTRO UNIVERSITARIO DE CIENCIAS DE LA SALUD

DIVISION DE DISCIPLINAS PARA DESARROLLO, PROMOCION Y PRESERVACION DE LA SALUD

Mtro. Vicente Muñoz Fernández

Mtro. Rogelio Zambrano Guzmán

Mtra. Enriqueta Cambero González

Dr. Tomás González Montemayor

Dr. Armando Martínez Ramírez

Mtro. Vicente Xicoténcatl Molina Ojeda

Dr. Pedro Reynaga Estrada

Mtra. Mercedes González Gutiérrez

C. Aldo Sinue Figueroa Zapeda

C. Rodrigo Beltrán Altamirano

C. Laura Marina Aguilar Ocampo

C. Génesis Kerit Carreño Cuevas

C. Manuel Alejandro Valenzuela

MTRO. HÉCTOR ALFONSO GÓMEZ RODRÍGUEZ
SECRETARIO

DICTAMEN No. 49/2010

UNIVERSIDAD DE GUADALAJARA



Centro Universitario de Ciencias de la Salud

División de Disciplinas para el Desarrollo, Promoción y Preservación de la Salud
Departamento de Salud Pública

Colegio Departamental

Reunión Ordinaria 2010

FECHA: 21 de octubre INICIO A LAS 13:30 horas TERMINO 15:15 horas

Siendo las 13:30 horas del día 21 de octubre de 2010 se inicia la sesión de Colegio Departamental, 30 minutos después del horario señalado en la convocatoria, dado que previamente se realizó la Sesión Extraordinaria para la Clausura de los trabajos del Colegio Departamental periodo 2009 - 2010 y la cual se prolongó 30 minutos más de lo programado.

Con la asistencia de 20 de los 23 miembros del Colegio Departamental, se declara la existencia de Quórum Legal y se pone a consideración el siguiente Orden del Día:

- 1.- Lista de presentes y declaración de quórum legal.
- 2.- Lectura del acta de la reunión anterior
- 3.- Instalación de Colegio Departamental 2010-2011
- 4.- Presentación de dictámenes para el análisis y aprobación en su caso
 - I. Visto Bueno para la solicitud de Año Sabático de la Dra. Teresa Torres
 - II. Programa de Diagnóstico de Salud 2010 "A" de la Academia de Salud Pública
 - III. Creación de la Academia de Emergencias y Rescates
 - IV. Propuesta de la Maestría de Gestión de la Calidad y Seguridad en los Servicios de Salud
 - V. Plan Estratégico del Departamento de Salud Pública 2010 - 2013
 - VI. Reglamento Interior del Departamento de Salud Pública
 - VII. Reglamento de Sesiones del Colegio departamental

5.- Asuntos varios

Handwritten mark at the top right of the page.

Puntos No. 1 y 2.- Agotado el primer punto al declararse el quórum legal, se avanza con el segundo punto del día y que consiste en la lectura del acta anterior, misma que se solicita sea obviada, dado que se refiere a la Clausura de los Trabajos del Colegio Departamental por el periodo 2009 – 2010 en la cual la mayoría de los presentes participó y dan fe de la misma: propuesta que es aprobada por unanimidad a fin de continuar con el desahogo de los siguientes puntos del orden del día.

Punto No. 3.- Instalación del Colegio Departamental, periodo 2010 – 2013.- Se solicita la autorización de los colegiados, para que el Dr. Héctor Alfonso Gómez Rodríguez, Secretario de la División de Disciplinas para el Desarrollo, Promoción y Preservación de la Salud, haga uso de la palabra, en representación de la Dra. Patricia Lorelei Mendoza Roaf, petición que es aprobada por unanimidad.

El Dr. Héctor Alfonso Gómez Rodríguez expresa a nombre de la Dra. Mendoza Roaf, una felicitación a los integrantes del Colegio Departamental y le solicita al Dr. Alfredo Ramos Ramos, que en su calidad de Presidente y con respeto a la normatividad universitaria, tome la Protesta de Ley, por lo que a continuación el Dr. Ramos procede con esta encomienda preguntando a los Colegiados **"... protestan ustedes cumplir y hacer cumplir la Ley Orgánica de la Universidad de Guadalajara, su Estatuto General y el Estatuto Orgánico del Centro Universitario de Ciencias de la Salud, así como todos los ordenamientos legales que de ellos se desprenden para desarrollar una función respetuosa y apegada al derecho universitario"**, a lo cual los integrantes contestaron **"Sí, protesto"**, **"Si así lo hicieres, que la Comunidad Universitaria os lo reconozca, de lo contrario que os lo demande"**; terminó diciendo el Dr. Alfredo Ramos Ramos, Presidente del Colegio Departamental, con lo cual se declara formalmente instalados los trabajos de este cuerpo colegiado para el periodo 2010 – 2013.

Punto 4.- Presentación de dictámenes.- En este punto se programaron siete propuestas, todas ellas de gran importancia para el trabajo del Departamento de Salud Pública y dado que los puntos previos han requerido más tiempo de lo previsto, el Presidente del Colegio Departamental propone que se trabaje en esta sesión únicamente los primeros cuatro, dejando tres propuestas para su dictaminación en la siguiente sesión de Colegio Departamental y dado que se encuentran ya en poder de todos los colegiados, los documentos correspondientes al Plan Estratégico del Departamento, así como los Reglamentos propuestos, éstos sean revisados con mayor detenimiento y en consecuencia su análisis y discusión para la sesión siguiente tendrá como producto una conclusión más razonada. Queda esta propuesta **aprobada por el pleno.**

Vertical handwritten notes on the left margin:
- *Dr. Ramos*
- *Dr. Ramos*
- *Dr. Ramos*

Handwritten notes on the right margin:
- *Dr. Ramos*
- *Dr. Ramos*

Large handwritten signature or mark on the right side.

Handwritten notes and signatures on the right margin:
- *Dr. Ramos*
- *Dr. Ramos*
- *Dr. Ramos*

Handwritten mark at the bottom left.

Handwritten signature at the bottom center.

Handwritten signature at the bottom right.

Handwritten signature at the bottom right.

En consecuencia, se presenta un documento que la Dra. Teresa Margarita Torres López, entrega a la Jefatura del Departamento y que tiene que ver con la convocatoria que tiene como beneficio gozar del año sabático con una estancia académica. Se da lectura y se identifica claramente el apego a los requisitos de la misma, destacando 5 puntos a desarrollar en la Universidad de Tarragona, España:

- Integrar redes académicas, con España, Italia y Portugal;
- Publicación de un libro y 2 artículos científicos;
- Participación en la impartición de cursos con enfoque cualitativo;
- Capacitación del mismo investigador, y
- Participación en eventos académicos de la universidad de Tarragona, España.

Una vez expuesto lo anterior, unánimemente se **aprueba el documento y los Colegiados aceptan otorgar el Visto Bueno para la Solicitud de Año Sabático de la Dra. Teresa Margarita Torres López.**

La segunda propuesta de dictamen es la relativa a los **proyectos de Diagnósticos de Salud que los profesores que imparten Salud Pública II**, presentan para trabajar en los diferentes municipios de Jalisco. Se menciona que son 11 localidades en diferentes municipios y que tiene que ver con la asignación de recursos que en el Programa Operativo anual, se ejerce para realizar estas actividades, se menciona que son \$35,000 pesos por año para aplicarse en dos partidas de \$17,500 pesos. Expuesto lo anterior, se **aprueban por unanimidad.**

El siguiente dictamen propuesto es la **creación de la academia de Emergencia y Rescates**, fundamentada en lo que establece la normatividad universitaria y en la necesidad expresada por el coordinador de la carrera de desarrollar trabajo colegiado. Se menciona que en el departamento se imparten 10 unidades de aprendizaje de las cuales 5 se ubican en 3 academias del mismo, mientras que las restantes conformarían la academia que se propone crear, para quedar integrada de la siguiente manera:

Academia de Emergencias y Rescates, con las unidades de aprendizaje siguientes:

- Fenómenos Perturbadores;
- Geografía Topográfica;
- Diagnóstico de Situaciones de Riesgo;
- Manejo de Materiales Peligrosos, y
- Toxicología

Expuesto lo anterior, se monifiesto lo oceptoción en lo general, pero se discute la ubicación de la unidad de aprendizaje de Toxicología, para lo cual se llega al acuerdo de analizar conjuntamente con la presidenta de Academia de Salud en el Trabajo Dra. Carolina Aronda Beltrán, la conveniencia y en conclusión decidir si quedo asignada a la acadomia que representa o se ubica en la de Emergencias y Rescates.

Presentación de la propuesta de creación de la Maestría en Gestión de la Calidad y Seguridad en los Servicios de Salud.- Siguiendo con el orden del día, se le da la palabra al Dr. Armando Martínez Ramírez, Coordinador de Investigación del Departamento quién presenta documento que contiene propuesta de creación de la Maestría en Gestión de la Calidad y Seguridad en los Servicios de Salud, para aprobación del pleno. En este documento se presenta la justificación, objetivos, plan de estudios con orientaciones, perfil de ingreso, egreso y requisitos en general, quedando a consideración de los presentes.

Se expresan comentarios diversos, principalmente con los espacios para el desarrollo de los progromas existentes, proponiéndole al Jefe del Departamento, que realice gestiones para la asignación de espacios físicos que le den pertinencia a la propuesta, sin perjudicar a los otros programas existentes, lo cual el Dr. Alfredo Ramos Ramos acepta y asume la encomienda como un compromiso. Se expresan algunas recomendaciones respecto al proceso de evaluación por la que han pasado algunos posgrados para lograr ingresar al Programa Nacional de Posgrados de Calidad (PNPC) debido a las exigencias del programa.

Además de las recomendaciones anteriores se puntualiza en tres aspectos que requieren de manera concreta la modificación de la propuesta:

- 1.- Determinar claramente el número mínimo de alumnos para abrir el programa, se sugiere que sea de (12) doce;
- 2.- Se recomienda disminuir las líneas de investigación ya que por cada una de ellas debe contarse con tres profesores investigadores de tiempo completo y con el perfil deseable para el desarrollo del programa, y
- 3.- Se recomienda el ajuste a los criterios de ingreso para que se corresponda con lo establecido el Reglamento General de Posgrado.

Ante estos comentarios el Dr. Alfredo Ramos Ramos, expresa un comentario sobre dos aspectos de las recomendaciones: el espacio físico y la plantilla de profesores con perfil deseable:

En el primer punto comenta que en relación a los espacios, existe la posibilidad de tenerlos ya que los espacios de veterinaria se están entregando y pronto serán distribuidos para su uso por programas del

CUCS, con lo que abre la posibilidad de contar con áreas para aulas de posgrado de este departamento.

En cuanto a las líneas de investigación, está de acuerdo en que debe ajustarse el número de líneas que recomienda la normatividad para los programas de posgrado, lo cual deberá correlacionarse con la existencia de profesores en número y calidad adecuada para el programa, por lo que deberá tomarse en cuenta a los académicos que se encuentran en el Centro Universitario con el perfil deseable, como es el mismo Dr. Armando Martínez Ramírez, Dr. Salvador Chávez Ramírez, Dr. José Antonio Beas Nava, Dr. Felipe de Jesús Lozano Kasten y la Mtra. Enriqueta Cambero González, aunque además, si ésta propuesta es aprobada por el Colegio Departamental y Consejo Divisional, así como por el Consejo de Centro Universitario y el Consejo General Universitario, en los inicios del desarrollo de esta oferta educativa, será necesaria la contratación de profesores que tengan el perfil académico deseable, es decir con grado de Maestría o Doctorado y con áreas disciplinares afines a la temática de esta propuesta de posgrado.

El Dr. Armando Martínez Ramírez comenta que la propuesta de creación de la Maestría en Gestión de la Calidad y Seguridad en los Servicios de Salud ha sido elaborada de manera colegiada por un grupo de académicos, a quién le expondrá las recomendaciones y sugerencias planteadas para su aprobación, particularmente en lo relativo a la definición del número mínimo de alumnos y a las líneas de investigación como se ha planteado por este cuerpo colegiado, toda vez que tales propuestas de ajuste, están dirigidas a la mejora del proyecto académico por lo que no tendrán inconveniente de llevarlas a cabo.

Con lo anterior el Dr. Alfredo Ramos Ramos, Presidente del Colegio Departamental propone al pleno, votar por alguna de las opciones siguientes;

- Aprobar la propuesta con las consideraciones presentadas y con voto de confianza para que sea presentado ante el consejo de División de Disciplinas para el Desarrollo, Promoción y Preservación de la Salud;
- Que se acepte tal como se presenta el documento;
- Que no se acepte

En votación económica por mayoría absoluta (menos una abstención), es **aprobada la primera opción, por lo que es de aceptarse la propuesta de creación de la Maestría en Gestión de la Calidad y Seguridad de los Servicios de Salud**, por lo que se faculta al Presidente del Colegio Departamental, para que esta propuesta sea turnada al Consejo de la

División de Disciplinas para el Desarrollo, Promoción y Preservación de la Salud, para su discusión y en su caso aprobación.

Con lo anterior y al no haber puntos propuestos en Asuntos Varios, se da por concluida la Sesión del Colegio Departamental de Salud Pública, del jueves 21 de Octubre de 2010, siendo las 13:15 horas.

COLEGIO DEPARTAMENTAL DE SALUD PÚBLICA

Dr. Alfredo Ramos Ramos

Mtra. Hilda Guadalupe Morán Cruz

Dra. Ma. Del Carmen Rodríguez Rodríguez

Mtra. Genoveva Rizo Cuñel

Dr. Felipe de Jesús Lozano Kastén

Dr. Alfredo de Jesús Celis de la Rosa

Dr. Ignacio Villaseñor Urrea

Dra. Carolina Aranda Baltrón

Dra. Ma. Guadalupe Madrete Rodríguez

Dra. Mariadel Carmen López Zermeno

Dra. Ma. De Lourdes Preciado Serrano

Dra. Elva Dolores Arias Merino

Dr. Armando Martínez Ramírez

Mtro. Ezequiel Magallón Gastélum

Mtra. Ana Rosa Plascencia Campos

Lic. Nut. Roberto Paulo Orozco Hernández

Dra. Mónica Isabel Contreras Estrada

Dr. José Antonio Beas Nava

Dr. Rigoberto Barraza Sánchez

Mtra. Ma. de la Luz Rodríguez Sevilla

UNIVERSIDAD DE GUADALAJARA

**Centro Universitario de Ciencias de la Salud
División de Disciplinas para el Desarrollo, Promoción y
Preservación de la Salud
Departamento de Salud Pública**

PROGRAMA DE LA MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SEGURIDAD EN LOS SERVICIOS DE SALUD

Modalidad: Presencial/tutorial

Tipo de programa: Profesionalizante

Nueva creación

Sede:

Universidad de Guadalajara

Autores:

Dr. Héctor Raúl Pérez Gómez
M.S.P. Salvador Chávez Ramírez
M. C. Carlos Alejandro Silva Maciel
Dra. Ana Isabel González Ramella
Dr. Eusebio Angulo Castellanos
D. C. Armando Martínez Ramírez
M.C. Miguel Roberto Kumazawa Ichikawa
M.C. Mercedes González Gutiérrez

Guadalajara, Jalisco, agosto 2010

ÍNDICE	Nº página
INTRODUCCIÓN	4
1. DATOS GENERALES	5
2. FUNDAMENTACIÓN	7
2.1 Dimensión Externa (Social)	7
2.2 Dimensión Interna (Institucional)	26
3. ESTRUCTURA DEL PLAN DE ESTUDIOS Y ORGANIZACIÓN CURRICULAR	31
3.1 Justificación	31
3.2 Objetivos del Programa	32
3.3 Perfil Profesional de Ingreso	33
3.4 Perfil de Egreso	34
4. PERFIL DEL DOCENTE	37
4.1 Perfil profesional por competencias profesionales integradas del Académico del Centro Universitario de Ciencias de la Salud	37
4.2 Competencias Profesionales Docentes Específicas de la Maestría en Gestión de la Calidad y Seguridad en los Servicios de Salud	39
5. ESTRUCTURA CURRICULAR	41
5.1 Fundamento teórico-metodológico para el diseño curricular y su implementación	41
5.2 Identificación y definición de las unidades de aprendizaje	45
5.3 Estructura del Plan de Estudios	46
5.4 Mapa curricular de la Maestría	47
6. METODOLOGÍA EMPLEADA PARA EL DISEÑO CURRICULAR	51
7. CRITERIOS PARA SU IMPLEMENTACIÓN	60
8. EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO DEL PROGRAMA EDUCATIVO	61

9. ORGANIZACIÓN ACADÉMICO-ADMINISTRATIVA	65
10. PROGRAMAS DE INVESTIGACIÓN	66
11. INFRAESTRUCTURA NECESARIA	66
12. REQUISITOS DE INGRESO, PROMOCIÓN Y ACREDITACIÓN	66
BIBLIOGRAFÍA	68

Anexos

- 1. Estructura para la elaboración y resultados del Estudio de Mercado**
- 2. Instrucción que crea la figura del Gestor de Calidad en las Unidades de Salud**
- 3. Funciones de los gestores de calidad en los establecimientos de salud. Instrucción 118/2008. Si Calidad. Secretaría de Salud**
- 4. Programas educativos analizados en el apartado de la Oferta Educativa Similar**
- 5. Instrumento de Evaluación del perfil de ingreso**
- 6. Cuadro para la elaboración del perfil de egreso**

INTRODUCCIÓN:

A nivel mundial, la atención de servicios de salud otorgada en las instituciones y organizaciones tanto públicas como privadas, apoyadas por diversas organizaciones de sectores como el productivo, manufacturero y de servicios, con la garantía en calidad y seguridad se ha convertido en la piedra angular de la medicina asistencial con el propósito fundamental de lograr la satisfacción plena del paciente que requiere de dichos servicios.

Es, por lo tanto, indispensable y trascendental mejorar los sistemas y procesos a grado tal que se consiga prevenir y controlar, en lo posible, los riesgos de la presentación de eventos adversos y optimizar los recursos humanos y materiales.

En la actualidad, el panorama mundial del desempeño de los hospitales dista mucho en ofrecer la calidad y seguridad que se ha conseguido en otros ámbitos (Industria, manufacturación y aeronáutica, entre otros).

El sistema sanitario es muy complejo, intervienen factores diversos como la capacitación del personal acorde a los avances tecnológicos, los procesos de atención, el financiamiento, la estandarización, el monitoreo, la evaluación y el impacto de cada acción.

Por lo tanto, es necesaria la formación de recursos humanos con la capacidad, experiencia y liderazgo para lograr los cambios requeridos en las organizaciones de diversos sectores relacionados con la asistencia sanitaria acorde con las necesidades sociales actuales.

La Universidad de Guadalajara, concedora de dicha realidad, a través del Centro Universitario de Ciencias de la Salud se ha propuesto contribuir al cambio y a la cultura enfocada hacia la calidad y seguridad clínica mediante la implementación del programa de Maestría en Gestión de la Calidad y Seguridad en los Servicios de Salud.

1. DATOS GENERALES:

Nombre de la Institución:	Universidad de Guadalajara. Centro Universitario de Ciencias de la Salud
Nombre del Plan de Estudios:	Programa Educativo de la Maestría en Gestión de la Calidad y Seguridad en los Servicios de Salud
Tipo de Solicitud:	Nueva creación
Entidad Federativa:	Guadalajara, Jalisco
Tipo de Institución:	Pública
Tipo de programa:	Profesionalizante
Nivel educativo:	Maestría
Modalidad:	Presencial/ Tutorial
Duración:	4 ciclos semestrales de 24 semanas por ciclo
Total de horas:	1260

Créditos por semestre de la Maestría en Gestión de la Calidad y Seguridad en los Servicios de Salud

DURACIÓN	1er. semestre	2do. semestre	3er. semestre	4to. semestre	TOTAL DE CRÉDITOS
Maestría 2 años	20	20	19	19	78

Fuente: Reglamento de Planes y Programas de la Universidad de Guadalajara. El cálculo de créditos se contabiliza sobre el valor de 0.0825 por hora (Art. 25 del Reglamento General de Posgrados de la Universidad de Guadalajara)

2. FUNDAMENTACIÓN:

2. 1 DIMENSIÓN EXTERNA (SOCIAL)

Identificación de las necesidades de la sociedad.

En el Siglo XX el éxito de las organizaciones dependió de la definición de las funciones, la especialización de las tareas y el control, entre otros. El entorno actual, caracterizado principalmente por la rapidez de los cambios, los grandes niveles de incertidumbre y el recrudescimiento de la competencia en los mercados, impone a las organizaciones una mejora en la gestión de la calidad basada en el cambio, ya que sólo las empresas que logren adaptarse al nuevo entorno de una forma flexible lograrán sobrevivir y ser exitosas (León-Toirac, 2002).

Es evidente que existe un interés creciente por la calidad en todos los sectores, lo que incluye naturalmente al Sector Salud (León-Toirac, 2002), en el que, además, la Seguridad Clínica se ha posicionado como un elemento muy relevante en la última década.

El desarrollo tecnológico de los medios de información (Internet) y comunicación (Satelital), han propiciado que los usuarios de los servicios estén mejor informados, lo que ha generado demandas de más y mejores servicios de salud, es decir, mayor eficiencia y calidad.

Pero no sólo los receptores de los servicios de salud esperan y solicitan una atención de calidad, también los profesionales y los directivos comparten esta preocupación, hasta por interés económico; así la calidad se ha convertido en un requisito indispensable de sobrevivencia económica y, para algunos también, de responsabilidad social e integridad moral (Martínez, Chávez, Cambero, 2007).

Sin embargo, no basta que los usuarios deseen y exijan mejores servicios; ni que las instituciones y los profesionales de la salud quieran otorgar una atención médica de calidad, se requiere, además, contar con personal profesional experto que cuente con una serie de conocimientos, herramientas y técnicas que adecuadamente ordenados, estructurados y conjugados conformen un sistema de calidad que satisfaga las necesidades y expectativas de los usuarios de los servicios de salud (León-Toirac, 2002).

Seguridad del paciente

Una de las expresiones de la mala calidad en los servicios de salud es la presencia de eventos adversos en los pacientes como consecuencia de una práctica sanitaria insegura.

Es indudable que las intervenciones de atención a la salud se realizan con el propósito de beneficiar al paciente, pero también pueden causarle daño. La combinación compleja de procesos, tecnologías e interacciones humanas que

constituyen el sistema moderno de prestación de servicios sanitarios puede aportar beneficios importantes. Sin embargo, también conlleva un riesgo inevitable de que ocurran eventos adversos, y, efectivamente ocurren con demasiada frecuencia (OMS, 2001).

Así, la seguridad del paciente se ha convertido en una prioridad en los sistemas de salud de todo el mundo.

A ello han contribuido, indudablemente, los estudios epidemiológicos que han puesto de manifiesto los efectos innecesariamente dañinos que puede tener la atención sanitaria con determinados fallos de calidad, y el eco que estos mensajes de atención insegura encuentran en todos los ámbitos de la sociedad, incluyendo al propio personal sanitario (Saturno, 2008).

La seguridad del paciente es un principio fundamental de la atención al paciente y un componente crítico de la gestión de la calidad. Mejorarla requiere una labor compleja que afecta a todo el sistema en la que interviene una amplia gama de medidas relativas a la mejora del funcionamiento, la seguridad del entorno y la gestión del riesgo, incluida la lucha contra las infecciones, el uso inocuo de medicamentos, la seguridad del equipo, las prácticas clínicas seguras y un entorno de cuidados sanos. Abarca casi todas las disciplinas y los actores de la atención sanitaria y, por tanto, requiere un enfoque general y multifacético para identificar y gestionar los riesgos reales y potenciales para la seguridad del paciente en cada servicio, y para encontrar soluciones generales a largo plazo para el conjunto del sistema (Otero, 2007).

Los errores asistenciales tienen consecuencias inaceptables para los pacientes y su familia, generan un costo de atención y económico muy elevado, erosionan la confianza de los usuarios en el sistema y dañan a las instituciones y a los profesionales sanitarios que son sin duda, su segunda víctima (Ruelas, Sarabia, Tovar, 2007).

Afortunadamente, cada día es mayor la conciencia sobre la cantidad de situaciones que, provocadas por descuidos o errores en los sistemas de salud, elevan injustificadamente el riesgo de que pacientes hospitalizados sufran daños, a veces severos e incluso fatales, con el agravante de que muchos de ellos son prevenibles (Ruiz-Ortega, 2003).

Sin embargo, la sociedad es cada vez más intolerante ante cualquier tipo de fallo o defecto en el funcionamiento de cualquier servicio, el sistema sanitario no es ajeno a esta premisa (Kohn LT, Corrigan JM, Donaldson MS,;2000).

De todos es conocido que la práctica clínica se desarrolla en un terreno donde la incertidumbre desempeña un papel primordial; es decir, es una tarea con riesgo y de riesgo (Ruiz-Ortega, 2003). Por ejemplo, ya desde 1977 se señalaba que el riesgo de morir en un hospital por un error médico es de 100,000 veces más alto que morir en un accidente de avión o tren y alrededor de 3 a 5 veces mayor que fallecer en accidentes de tráfico (Goldman, Kennedy, Graham, et al., 1997).

Estudios más recientes indican que el promedio de eventos adversos en los hospitales de países desarrollados es de 1 por cada 10 pacientes, y un tercio de los mismos son evitables (Saturno, 2008).

Obviamente, dejar de asistir a los hospitales no es una solución racional para evitar los riesgos de sufrir un evento adverso, para disminuirlos se deben implantar programas de calidad y seguridad que incluyan la gestión de riesgos sanitarios (Ruiz-Ortega, 2003) y, particularmente, contar con gestores profesionales expertos, con una sólida formación académica orientada a gestionar la calidad y seguridad a través de la planeación, organización, control y mejora.

Pero aquí surge la gran pregunta: ¿Por qué a pesar de que a todos interesa la calidad y la seguridad clínica, pocos lo tienen resuelto?

Al menos una de las respuestas es la falta de personal profesional experto en gestión de la calidad y seguridad en los servicios de salud. En este sentido, es importante señalar que todo concepto de calidad refiere que el "cliente usuario" es lo más importante y que la institución o empresa debe orientar todos sus procesos y servicios para satisfacer sus necesidades, requerimientos y expectativas. Por tanto, el "enfoque al usuario" requiere la formación y desarrollo de personal con los conocimientos, habilidades, destrezas, valores y actitudes sobre, para y de calidad, que no sólo satisfagan sus necesidades y expectativas, sino que logren superarlas, además, para el caso de los servicios de salud esta formación debe incluir lo relativo a la seguridad clínica.

Para el Dr. Enrique Ruelas¹ (2001) la formación de recursos humanos en gestión de la calidad, es una estrategia fundamental para innovar y mejorar los servicios de salud, por tanto, en México en general y en Jalisco en particular, es urgente que se implementen programas docentes (Diplomado, Especialidad, Maestría y Doctorado) orientados a la capacitación y formación específica sobre aspectos teóricos, metodológicos e instrumentales para el mejoramiento continuo de la calidad y seguridad en los servicios de salud.

Es muy desafortunado el hecho de que la creación del programa de certificación de establecimientos médicos en México, haya traído consigo la aparición de "expertos" que, con mucha audacia pero sin mucho conocimiento y experiencia en calidad de los servicios de salud, oferten capacitación y asesoría a los hospitales sobre programas y procesos de gestión y mejora continua de la calidad. Por lo anterior, es indispensable y urgente la evaluación de las actividades docentes para orientarlas al logro de los objetivos de aprendizaje, sean de conocimientos, actitudes y habilidades.

Además, desde un punto de vista práctico, es importante considerar, no sólo la evaluación inmediata de la experiencia docente (que es la que comúnmente hacemos) sino, fundamentalmente el cambio actitudinal (Cultural) hacia la calidad y seguridad, traducidos en la operación por el mejoramiento de los procesos

¹ IV Congreso Internacional de Calidad, SOME CASA, junio, 2001; México, D.F.

clínicos y administrativos medidos a través de indicadores de impacto de la capacitación y, por supuesto, a través de los perfiles profesionales y funcionales que solicitan y requieren las instituciones de salud.

Por otro lado, se deben destacar los aspectos de motivación vinculados al desarrollo personal y profesional, reconocimiento y estímulo y, cuando sea posible, los incentivos de tipo económico.

En el proceso educativo, la motivación se favorece a través de estrategias participativas que facilitan el intercambio de experiencias y relacionen la teoría con la práctica diaria, utilizando casos reales y concretos de los participantes y trabajadores sobre problemas sugeridos por ellos mismos.

Estudio de mercado

Con objeto de llevar a cabo un análisis estratégico sobre la pertinencia y factibilidad de nuevos programas académicos en gestión de la calidad de los servicios de salud, el Centro Universitario de Ciencias de la Salud de la Universidad de Guadalajara, en enero y febrero de 2009, realizó un estudio de mercado a través de 20 entrevistas en profundidad a directores de hospitales, responsables de calidad, directores médicos de aseguradoras, jefaturas delegacionales médicas, jefes de servicios médicos y de enfermería, jefatura de calidad de la Secretaría de Salud, así como a Pasantes y Residentes. El estudio se realizó bajo una guía que corresponde al **anexo 1** de este documento.

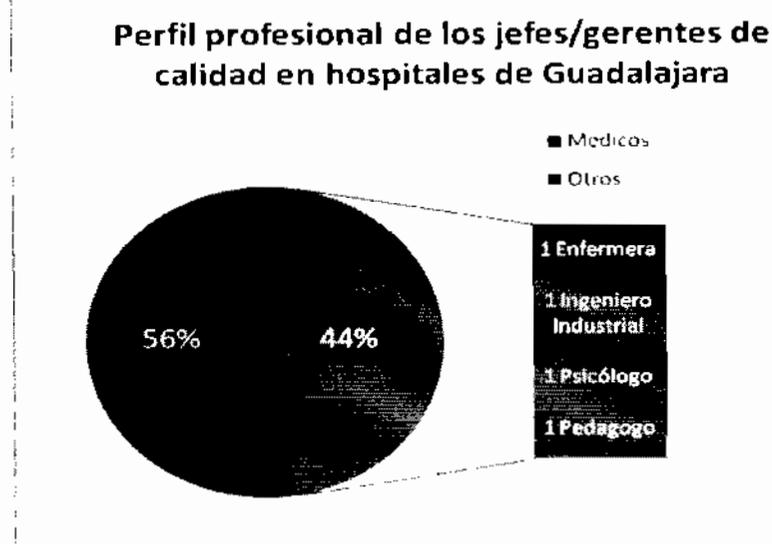
Resultados del estudio de mercado

El Estudio de Mercado sobre la oferta educativa en el área de Gestión de la Calidad en los Servicios de Salud puso de manifiesto que el médico es el principal obstáculo para la calidad, ya que en términos generales no está acostumbrado a ser monitoreado, no se apega a los procedimientos administrativos, descalifica al responsable de calidad si no es un profesional del área de salud (en muchos casos tienen otra profesión, por ejemplo ingeniería) y no tienen una formación hacia una cultura de calidad².

En cuanto a los perfiles de puesto, se logró evidenciar que sólo tres de las unidades médicas de alta especialidad del Instituto Mexicano del Seguro Social en Jalisco, los hospitales civiles y 4 hospitales privados cuentan con personal específico para la gestión de la calidad. El puesto que ocupan los responsables de calidad son de jefatura o gerencia; su perfil profesional se muestra en la figura 1: médicos (5), enfermera (1), Ingeniero Industrial (1), Psicólogo (1) y Pedagogo (1). Los estudios cursados referentes a calidad son: Diplomados impartidos por una institución docente, posgrados en línea y posgrado en el extranjero.

² Para profundizar sobre la información obtenida en el Estudio de Mercado recomendamos revisar el **anexo 1** de este documento.

Figura 1.



Se revisaron las funciones del responsable de calidad, pudiendo resumir las siguientes: evaluar y controlar los procesos; capacitar y diseñar manuales de procesos; implementar un sistema de gestión de calidad; coordinar y asesorar sobre los comités de calidad; asesorar y realizar procesos de mejora; seguimiento de los criterios de certificación hospitalaria; asegurar que el hospital mantenga la certificación.

En el caso de las instituciones que no cuentan con responsable de calidad los suple el Director Médico, el Subdirector Administrativo y/o el Jefe o Coordinador del Servicio; lo cual es una limitante, ya que sólo da seguimiento al apego a las normas, lineamientos e indicadores. Sin embargo, no dedican el 100% de su tiempo a la gestión de la calidad y lo consideran como trabajo extra.

Los entrevistados enfatizaron la urgente necesidad de contar con personal capacitado profesionalmente en gestión de la calidad y seguridad específicamente en los servicios de salud, teniendo como resultado una respuesta afirmativa del 100%. Perciben que es básico e indispensable crear un sistema de gestión de calidad, contar con un eficiente sistema de calidad, permear en toda la institución una cultura de calidad y evitar los abusos internos y el maltrato al paciente.

Consideramos de suma importancia conocer cómo sería la inserción laboral del egresado de una maestría en gestión de la calidad y seguridad en los servicios de salud, por lo que a partir de los datos, se consideró que hay poca demanda laboral actualmente reconocida como tal, sin embargo, la tendencia va en aumento. Para que exista la apertura de plazas se requiere una coyuntura a nivel Federal que exija la presencia de personal especializado; que los hospitales busquen certificarse; y sobre todo que los directivos conozcan el costo-beneficio de contar con un gestor de calidad.

La población estudiada expresó que sólo conoce programas en: administración hospitalaria, talleres de atención hospitalaria, diplomado en gestión de calidad, diplomado de calidad y modelo de gestión. Algunos de ellos tienen como referencia la existencia de una especialidad ofertada por el Tecnológico de Monterrey, de la cual ubican que tiene una duración de 2 a 3 años, pudiendo hacer rotaciones en el extranjero.

La pertinencia de un programa especializado en Calidad de la Atención Clínica fue de 9.63 en una escala del 1 al 10. Los entrevistados promoverían un programa académico en gestión de calidad en los servicios de salud, pero sólo si: es respaldado por una universidad o institución de prestigio; conocen el contenido y las características del programa; lo imparten profesores capacitados en la gestión de la calidad de los servicios de salud; está realmente enfocado a calidad, específicamente de los servicios de salud; y si tiene un apego a las normas y estándares de la Secretaría de Salud, ISO y *Joint Commission*.

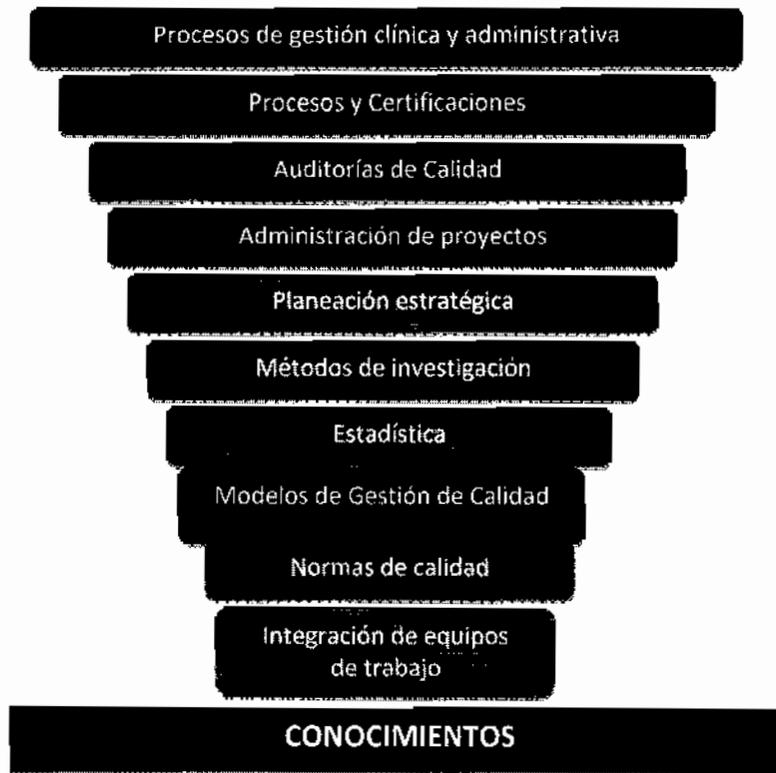
Es importante señalar que la Universidad de Guadalajara es percibida por los entrevistados como una institución de prestigio que puede brindar un programa académico sólido en gestión de la calidad de los servicios de salud. En este sentido, opinan que el perfil de ingreso para un programa de este tipo necesita: que sea un profesional relacionado con el área de salud, preferentemente médico, enfermera, psicólogo; con antecedentes laborales en áreas de la salud; con taller o diplomado previamente cursado; conocimiento de los procesos médicos; con actitud de servicio, líder con capacidad de persuasión, organizado y extrovertido.

El perfil de egreso expresado por los entrevistados debería contar, entre otros conocimientos, los referentes a: procesos de atención al paciente, procesos de gestión administrativa, estadística, aspectos legales de la atención en salud y sobre el funcionamiento de las diferentes áreas del hospital. Además de conocimientos prácticos en: procesos y certificaciones, auditorías, administración de proyectos, planeación estratégica, integración de equipos de trabajo, investigación (diseño de estrategias de intervención). En cuanto a las actitudes señalaron como imprescindibles: calidad en el servicio, iniciativa, trabajo en equipo, responsabilidad, conciliador, imparcial, apertura al cambio, comunicador, observador, productivo y propositivo.

A continuación, se presenta un gráfico (*figura 2*) en donde se pueden observar los conocimientos que identificaron los entrevistados como aquellos que debería dominar el egresado.

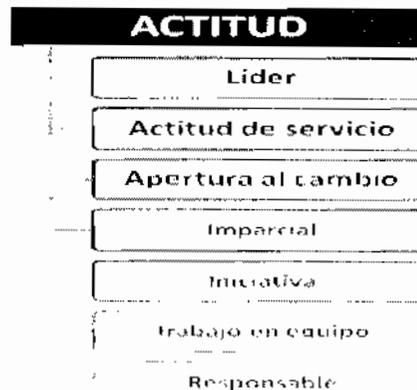
Figura 2

Los conocimientos que debe tener el egresado



Asimismo, en la sistematización de la información obtenida en el Estudio de Mercado se identificaron las Actitudes que los entrevistados señalaron como adecuadas para formar en los egresados de un programa de posgrado (figura 3).

Figura 3. Actitudes que debe tener un egresado



En relación al puesto que ocuparía un egresado del programa serían Dirección, Gerencia o Jefatura. Se enfatiza la necesidad de que el puesto implique autoridad y que sea independiente a cualquier área administrativa. En este sentido se explicitaron las principales funciones que desempeñaría el egresado de un programa académico en gestión de la calidad en salud (*figura 4*).

Figura 4. Funciones de un egresado

PRINCIPALES FUNCIONES

- Evaluación de los procedimientos y la calidad en atención y servicios hospitalarios
- Monitorear los procedimientos con apego a las normas de calidad
- Implementación de Sistemas de evaluación y Control de Calidad
- Encargado de los procesos de certificaciones
- Mantener el nivel de calidad después de la certificación
- Control documental
- Organización de grupos de trabajo
- Mapas de proceso
- Capacitación al personal
- Creación de programas de mejora continua
- Apoyo en la contratación del personal

En cuanto a la problemática social que enfrentaría, comentaron:

- *La resistencia al cambio del personal*
- *El poco interés en el cambio hacia una cultura de calidad.*
- *La poca capacitación del personal en cuestiones de calidad.*

Los encuestados, respecto a la investigación, identificaron que sirve para la mejora continua, ya que contribuye a innovar los procesos en los hospitales, respaldar las propuestas de mejora, facilitar y fortalecer la implementación de programas, renovar o innovar herramientas de medición y conocer sobre avances en medicina. A pesar de que conocen las bondades y beneficios de la investigación en calidad es importante destacar que no se considera una prioridad en las instituciones de salud.

Respecto a los tipos de certificación que se consideran más importantes son: la del Consejo de Salubridad General, ISO y la *Joint Commission*. Asimismo, consideran que los criterios y políticas de calidad actuales sí justifican el puesto de gestor ya que para lograr la certificación se requiere contar con un área de calidad, se necesita alguien especializado en el tema que asesore los procesos de certificación y se percibe una necesidad cada vez mayor de crear cultura de calidad en las instituciones de salud. Identifican que cada vez hay más competencia en los servicios de salud y una de las ventajas competitivas son las “condecoraciones” y certificaciones en calidad, procesos en los cuales es necesario contar con un especialista en Calidad.

Los pasantes y residentes de medicina entrevistados perciben que en la formación recibida en la licenciatura no hay ninguna unidad de aprendizaje específica sobre gestión de la calidad en los servicios de salud y que en aquellas que identifica como afines (Administración de los servicios de salud, sociología, investigación y atención primaria de salud solo reciben nociones de calidad), *“se habla de calidad en la atención al paciente, en el día a día, en la práctica pero muy poco en la formación académica”*.

La problemática de la calidad, desde su experiencia como pasantes y residentes, son en relación a la atención médica y de enfermería, argumentando que los tiempos no son adecuados para cada paciente, hace falta personal, no se cuenta con el material y equipo necesario para hacer un buen diagnóstico, no se cuenta con los medicamentos, principalmente, en hospitales públicos.

Los beneficios identificados por los entrevistados, respecto a la formación en calidad a los profesionales de la salud consideran que es una base indispensable para una mejor atención al paciente, es una guía para proponer herramientas de mejora, permite un cambio totalmente en el panorama de atención en las instituciones de salud, apoya a la optimización de los recursos y consideran se debería incluir como una materia en la formación profesional.

A continuación se presentan los campos laborales que los entrevistados en el Estudio de Mercado señalaron como posibles, así como su apreciación de a quiénes estaría dirigido el programa.

Campo laboral manifestado por los entrevistados para el personal formado en gestión de la calidad:

- Hay poca demanda laboral actualmente, pero se percibe una tendencia hacia el crecimiento de plazas.
- Las instituciones de salud privadas son las más abiertas en el mediano plazo a la apertura de plazas.
- Los criterios y políticas actuales justifican la creación de un puesto para un especialista en calidad, ya que para estar certificado el hospital debe contar con el área o departamento de calidad.

¿A quién debe estar dirigido?

- Médicos, enfermeras y psicólogos.
- Los médicos/administradores son los más interesados en cursar un programa académico de calidad: directores generales, directores/administradores, subdirectores médicos, administrativos.
- Los pasantes y residentes la ven como una opción a largo plazo.

Conclusiones acerca de la pertinencia de un programa académico en Gestión de la Calidad y Seguridad en los Servicios de Salud en base a los resultados del estudio de mercado:

- Las instituciones están en la búsqueda de certificaciones que exigen la figura de personal especializado en calidad y seguridad
- El interés manifiesto es de una especialidad y/o maestría en gestión de la calidad y seguridad en los servicios de salud
- Cultura organizacional en las instituciones del sector salud con escaso enfoque en la gestión de la calidad
- Nivel incipiente de desarrollo de la gestión de la calidad en las organizaciones de salud comparadas con las de otros sectores; en la mayoría de forma más discursiva que aplicativa
- Cultura organizacional en las instituciones del sector salud con nulo enfoque de la seguridad clínica y pobre en la seguridad del personal y las instalaciones
- Los procesos clínicos y administrativos en las instituciones de salud no están diseñados ni ejecutados para garantizar la seguridad del paciente, del personal y de las instalaciones
- En nuestro país, se realiza muy poca investigación sobre gestión de la calidad y seguridad en salud
- Escasos procesos de formación y capacitación para el personal en salud, que tengan la finalidad de dotarlos de conocimientos, habilidades y actitudes que promuevan la calidad y seguridad en las instituciones de salud en México. Pocos especialistas cuentan con formación para diseñar programas educativos que impacten en la cultura organizacional
- Sociedad más informada que exige una atención segura y de calidad

- Actualmente las actividad de gestoría en calidad y seguridad en salud las realizan personal con formación heterogénea como médicos, enfermeras, psicólogos, pedagogos, administradores, ingenieros, etc., la mayoría con capacitación básica en el campo de la calidad y seguridad
- Es por lo anterior, que se percibe una necesidad creciente de contar con personal con formación profesional en gestión de la calidad y seguridad de los servicios de salud con nivel académico de maestría, al cual puedan acceder tanto, los que en este momento desarrollan alguna actividad de gestoría de la calidad como los que aspiren a incorporarse a este tipo de actividades, incluyendo médicos, enfermeras y otros profesionales involucrados con la asistencia sanitaria. Esto hace imperativo ofertar un programa académico en el área de conocimiento de la gestión de la calidad y seguridad de los servicios de salud.

JUSTIFICACIÓN DESDE LA REVISIÓN BIBLIOGRÁFICA

Perspectivas evolutivas de la calidad

La calidad es hacer las cosas bien hechas... siempre.

El concepto de calidad ha evolucionado con el tiempo. Este proceso implica un constante desarrollo para responder a las necesidades históricas que demanda la época, lo cual predice a su vez, que la concepción actual no será la misma en los próximos años. Aunque no podemos predecir con precisión el futuro de la calidad, entender las grandes transformaciones que ha sufrido en el pasado puede orientar el conocimiento del rumbo que tomará en los siguientes años.

Podemos considerar que la calidad inicia con la aparición del hombre. Ejemplo de ello son las mejoras en las "herramientas" que utilizaba, haciéndolas más eficiente para satisfacer sus necesidades, así como el desarrollo de estrategias para la caza.

A lo largo de la historia hay múltiples ejemplos de los esfuerzos del hombre por mejorar la calidad de los productos que fabricaba, las guerras han sido verdaderos catalizadores de estas mejoras.

Sin embargo, es en el siglo XX cuando la calidad se concibe como concepto y adquiere una dimensión "científica". A principios de este siglo, Frederick Taylor (www.biografiasyvidas.com/bografia/taylor_frederik.htm) origina un nuevo concepto en la producción, al descomponer el trabajo en tareas individuales, separando las tareas de inspección de las de producción, y el trabajo de planificación del de ejecución. También introduce la idea de aplicar el espíritu y los conocimientos científicos a la gestión de las fábricas y las empresas. De esta manera surge la idea del control estadístico, así como de los estudios de cargas de trabajo y de productividad tanto de los recursos técnicos como de los humanos.

Hacia los años 30's los ingenieros Shewart, Juran y Deming introducen el control estadístico de los errores en los productos, llamándolo "control de calidad". La aplicación de la estadística al control de producto y de proceso se revela como un instrumento potente para conocer las causas de los errores y, por lo tanto, para aumentar la calidad de los productos; es decir, ahorrar dinero y vender más productos (Montaudon, 2004).

Después de la segunda guerra mundial –en 1950- el principal teórico del Control de Calidad, el ingeniero norteamericano W.E. Deming, es invitado a una serie de conferencias en Japón donde se desarrolla el concepto de Control Total de la Calidad –de ahí nacería en Occidente casi tres décadas después el conocido concepto de Gestión de la Calidad Total-. Este se definiría como "...un conjunto sistemático de actividades llevadas a cabo por toda la organización para cumplir los objetivos de una manera eficiente, creando servicios y productos con el nivel

de calidad que satisface a sus clientes, en el tiempo y precio apropiado” ([www.ongconcalidad.org/ongvirtual/web cd/pdf/c2.pdf](http://www.ongconcalidad.org/ongvirtual/web%20cd/pdf/c2.pdf)).

Esta filosofía significa que la calidad no es tan sólo un compromiso de los expertos o de un departamento, sino de toda la organización y, por tanto, de todas y cada una de las personas. Es así como nacen instrumentos fáciles de entender e instrumentos de gestión que rápidamente se extenderán a todas las industrias del Japón –como son los Círculos de Calidad- y eslóganes tan conocidos como el de “Cero Defectos” ([www.ongconcalidad.org/ongvirtual/web cd/pdf/c2.pdf](http://www.ongconcalidad.org/ongvirtual/web%20cd/pdf/c2.pdf)).

Paralelamente, como una estrategia para el desarrollo de los mercados internacionales, se crea en 1947 la ISO (*Internacional Standardization Organization*) que toma el nombre de “ISO” que quiere decir “igualar”. Igualar el nivel de seguridad y calidad de los productos para que estos puedan llegar a todos los mercados de una manera segura y satisfactoria. El concepto “estándar” se expande, a la vez que surgen miles de normas de calidad de “producto” (<http://es.wikipedia.org/wiki/organizacioninternacionalparalaestandarizacion>).

Todo ello ocurre en el mundo industrial que es el motor de la economía. En los servicios no sucede nada parecido, con excepción del movimiento de la Calidad Asistencial Hospitalaria. En 1951 se crea la *Joint Commission*, una agrupación de instituciones y colegios de profesionales en Estados Unidos que buscaba mejorar la medicina hospitalaria.

En la década de los 80 la sociedad en su conjunto empieza a evidenciar interés por la calidad. En Europa y Estados Unidos crece la preocupación por la fuerza que la Gestión de Calidad ha dado a la industria japonesa y, a la vez, están convencidos de que la Gestión de Calidad es un bien para toda la sociedad.

Así en los Estados Unidos se crea por ley, en 1987, el premio Malcom Baldrige, en condiciones y términos similares al de Deming. Tan solo un año después, en Europa, 14 grandes empresas crean la Fundación Europea para la Gestión de la Calidad (EFQM), unos años después la EFQM crea el premio y modelo del mismo nombre, que hoy se denomina Modelo para la Excelencia (Montaudon, 2004).

En esta década, con el auge en la globalización de la economía y la formación de grandes bloques económicos como la CEE, las exigencias hechas en un principio a los proveedores militares y luego a los proveedores de la industria nuclear y aeroespacial se le comenzaron a hacer a la industria y al comercio. Es así como en 1987 se publica la primera edición de la familia de normas de la serie ISO 9000 para la gestión de calidad y en 1994 su primera revisión. En el año 2000 esta norma se reforma introduciendo ideas y conceptos en consonancia con la situación actual y en confluencia con el modelo EFQM y las normas ISO para medioambiente, la ISO 14000. (Montaudon, 2004

<http://es.wikipedia.org/wiki/organizacioninternacionalparalaestandarizacion>).

A finales del año 1990, la Gestión de la Calidad empieza a divulgarse y entrar con fuerza en el sector de los servicios, especialmente en el mundo del turismo. En los Estados Unidos el movimiento sanitario para la calidad, liderado por la *Joint Commission*, que se extendería a todo tipo de servicios sanitarios y a otros países. En todas estas nuevas formulaciones está presente el compromiso de la organización con la sociedad y la participación de las partes interesadas en los controles de calidad.

Actualmente las fuerzas de la economía global han cambiado los conceptos de calidad y su forma de aplicación. Tendencias que tendrán un impacto en el futuro de la administración de la calidad son: el cambio en las expectativas de los clientes con respecto a los valores recibidos, las nuevas presiones económicas y la innovación en la administración para el liderazgo humanista.

El enfoque tradicional de poner énfasis sólo en la reducción de los defectos produjo que la calidad total se dirigiera originalmente a las partes de la organización que fabricaban y distribuían el producto. Ahora la calidad total requiere que todos los sistemas de producción funcionen entrelazados y fusionados. El aseguramiento del diseño del producto, la procuración del aseguramiento de la calidad en las materias primas, el control de la calidad de producción y la auditoría de la calidad continuarán en este siglo. Sin embargo, muchas empresas luchan todavía por integrar la calidad en sus esfuerzos administrativos.

Con este entorno actual, en los próximos años algunos principios de la calidad seguirán vigentes y otros evolucionarán. El posible escenario en el futuro mediato será (Montaudon, 2004).

El cliente, sin lugar a dudas, seguirá siendo el motor de las empresas pero su rol se modificará. La calidad total lo incluirá y no sólo se dirigirá a él, por lo que deberán crearse modelos para llevar al cliente al escenario. Con una visión integral el proveedor del servicio es a su vez cliente, por lo que también deberá integrarse con sus proveedores.

La integración de los trabajadores en la implantación de los programas de calidad será una práctica que se incrementará en los años venideros. Asimismo, la integración multidisciplinaria (Ej. Contabilidad, administración) será el común denominador debido a que anteriormente el ámbito de la calidad era exclusivamente en los departamentos de manufactura y producción mientras que en la actualidad abarca funciones tan diversas como compras, ingeniería, investigación de mercados, etc.

La calidad tendrá que estar en todas partes, integrada en todos los aspectos de la organización. Por su parte, los profesionales de la calidad necesitarán tener habilidades empresariales y funcionales en el diseño, manufactura y mercadotecnia para contribuir al éxito a largo plazo de su organización.

La extensión de la gestión de la calidad a todas las ramificaciones de la empresa comienza a alcanzar el sistema de organización de la misma, tomándola como un proceso completo sobre el que puedan aplicarse las metodologías de la calidad en la búsqueda de nuevas estructuras organizacionales.

El uso de la tecnología irá en aumento al igual que las necesidades de programas de mantenimiento preventivo y correctivo a las máquinas.

Uno de los desafíos de la calidad es educar y capacitar al personal, como estrategias importantes para mejorar la calidad.

Por otra parte se requiere de un enfoque de sustentabilidad que implica satisfacer las necesidades de la economía, de la sociedad y de la naturaleza.

El impacto de la globalización es evidente, como resultado; las prácticas, técnicas y herramientas de la calidad que funcionan bien en cualquier parte del mundo, potencialmente se pueden convertir en estándares para todo el orbe.

Normativa, planes y programas oficiales

En esta sección se incluyen los elementos claves contenidos en la normativa, planes y programas nacionales, estatales o institucionales vigentes relacionados con la gestión de la calidad en los servicios de salud.

Estrategia Nacional de Promoción y Prevención para una Mejor Salud

(<http://portal.salud.gob.mx/sites/salud/descargas/pdf/pnscap3.pdf>)

(<http://www.presidencia.gob.mx/prensa/?contenido=28979>)

El 13 de Febrero de 2007, el Presidente de la República Felipe Calderón Hinojosa puso en marcha esta estrategia. Los resultados esperados de esta estrategia son, entre otros:

... mejorar los indicadores de calidad y bienestar...

Para cumplir con ello se considera necesario:

... invertir en el desarrollo del conocimiento y la formación y actualización de los recursos humanos en todo el sector.

Programa Nacional de Salud 2007-2012

(http://alianza.salud.gob.mx/doctos/foros/jornada/instrucción_118.pdf)

Derivado de un diagnóstico situacional se identificaron seis ejes rectores que guiarán los esfuerzos del sector. Dos de ellos son de interés para el asunto que nos ocupa.

- Garantizar que los bienes y servicios estén libres de riesgos sanitarios
- Brindar una atención de calidad, con calidez y segura a toda la población

Estos ejes se traducen en el tercero de los cinco objetivos en los que está estructurado el programa.

- Prestar servicios de salud con calidad y seguridad

Para cumplir con los objetivos se diseñaron diez estrategias, de las cuales son de interés para este trabajo las siguientes:

- Situar la calidad en la agenda permanente del Sistema Nacional de Salud
- Implantar el sistema integral de calidad en salud (SI CALIDAD) en el Sistema Nacional de Salud
- Incorporar programas de calidad en la formación académica de técnicos y profesionales de la salud
- Fortalecer la investigación y la enseñanza en salud para el desarrollo del conocimiento y los recursos humanos
- Definir la agenda de investigación y desarrollo con base en criterios de priorización en salud
- Impulsar la formación de recursos humanos especializados de acuerdo a las proyecciones demográficas y epidemiológicas
- Desarrollar competencias gerenciales en el personal directivo que fortalezcan la toma de decisiones en salud

Dentro de las diez estrategias de largo plazo se establecen:

- Consolidar las políticas de mejora continua de la calidad en todos los ámbitos del sistema: En las unidades de atención a la salud, en la esfera comunitaria y en las áreas administrativas
- Movilizar recursos adicionales para mejorar la formación de recursos humanos para la salud y fortalecer la investigación básica, clínica y en salud pública

Instrucción 108/2008 que crea la figura del Gestor de Calidad en las Unidades de Salud (Anexo 2)

La Dirección General adjunta de Calidad y Educación en Salud, dependiente de la Secretaría de Salud de la presidencia de la República Mexicana, mediante la instrucción 108/2008 crea la figura del gestor de calidad en las unidades de salud, animando a las organizaciones de salud a generalizar la figura del gestor de calidad como agente de aquellas iniciativas a favor de la mejora continua y seguridad del paciente.

El gestor de calidad resulta indispensable en la arquitectura de la institucionalización de la calidad en el Sistema Nacional de Salud.

Las funciones de los gestores de calidad en los establecimientos de salud y la profesionalización de los gestores de calidad las podemos observar en el **anexo 3**. (http://www.calidad.salud.gob.mx/foros_jornada/instrucción_118.pdf).

Planes Estatales

El Plan Estatal de Desarrollo 2030, en su objetivo estratégico Pd03 a la letra dice “Proteger y mejorar la Salud de la población incrementando la calidad de servicios e infraestructura física y recurso humano con la participación de todos los Jaliscienses”

([http://www.seplan.jalisco.gob.mx/moodle/files/pi/Plan%20Institucional%20Secretaría de salud.pdf](http://www.seplan.jalisco.gob.mx/moodle/files/pi/Plan%20Institucional%20Secretaría%20de%20salud.pdf)). Para lograrlo, el Sistema Estatal de Salud en Jalisco debe esforzarse por responder de manera adecuada a las expectativas y valores de los pacientes y sus familiares bajo dos dimensiones: La técnica, que busca alcanzar los mayores beneficios y seguridad integral del paciente con los menores riesgos al prestar los servicios en base a la aplicación de las mejores normas y protocolos de la práctica profesional, y la interpersonal, que se ha dado en llamarle *calidez en la atención*.

Uno de sus valores y principios es la calidad integral que significa disponer de unidades dignas y seguras, procedimientos estandarizados y orientados a la mejora continua, prescripción correcta y surtimiento completo de medicamentos, esperar tiempos razonables para una consulta o una intervención y recibir información fidedigna sobre su padecimiento.

En un diagnóstico situacional del Sistema de Salud del Estado mediante el método cualitativo de la matriz FODA, se ha detectado entre sus debilidades: (<http://seplan.jalisco.gob.mx/files/planes/Plan%20Estatal%20de%20Desarrollo%20Jalisco%202030%20v1.0.pdf>)

- Certificación y acreditación hospitalaria por debajo de las metas propuestas
- Calidad y seguridad del paciente heterogénea
- Capacitación escasa e inapropiada
- Desarrollo deficiente tanto organizacional como gerencial

Se hace evidente la necesidad de capacitar al personal profesional de la salud con competencias orientadas a la gestión y garantía de la calidad de los servicios de atención en instituciones de salud. De esta manera se contribuirá al cumplimiento de uno de los cuatro objetivos del Plan Institucional “aumentar y fortalecer la cobertura de servicios de salud y a la persona y ofrecerlo con la mayor calidad posible a fin de que satisfagan al máximo las necesidades y expectativas de la población y los trabajadores”

(<http://seplan.jalisco.gob.mx/files/planes/Plan%20Estatl%20de%20Desarrollo%20Jalisco%202030%20v1.0.pdf>)

Las propias políticas institucionales del Sistema Estatal de Salud establecen las siguientes pautas:

(<http://seplan.jalisco.gob.mx/files/planes/Plan%20Estatl%20de%20Desarrollo%20Jalisco%202030%20v1.0.pdf>)

Los directivos de la salud deberán conocer la naturaleza y amplitud de las facultades del cargo que les corresponda desempeñar. Se informarán y capacitarán permanentemente para cumplirlo con profesionalismo y honestidad.

- En su desempeño, los profesionales de la salud deberán ofrecer servicios integrales con calidad y calidez, encaminados a garantizar la seguridad del paciente, y siempre con estándares universales que persigan la mejora continua y la satisfacción del usuario
- Los servidores públicos de salud deberán aplicar correcta, transparente y responsablemente los recursos públicos, evitando cualquier discrecionalidad o desvío en la disposición de los mismos. Procurarán su uso racional el costo beneficio y criterio de austeridad
- Relacionando con los cargos públicos dentro del sistema estatal a quienes reúnan el perfil para desempeñarlo con ética, con la aptitud y actitud necesarias

El Centro Universitario de Ciencias de la Salud forma parte de la Universidad de Guadalajara, una institución educativa de carácter público que tiene la obligación de preparar a sus egresados ofertando programas académicos que requiere la sociedad para su desarrollo.

Ante la gran demanda de profesionales de la Salud que requieren cubrir un perfil congruente a las políticas nacionales y estatales en materia de salud, enfocados a la calidad integral, surge de manera natural ofertar programas académicos para la preparación de profesionales de salud a nivel de posgrado que cubran aspectos que en la actualidad son deficientes.

Para ello se propone la creación de la Maestría en Gestión de la Calidad y Seguridad en los Servicios de Salud para la formación del personal en los sectores: Salud, Productivo y de Servicios relacionados con la atención de la salud, que tengan una visión integral sobre la gestión de la calidad y seguridad en sus instituciones diferente a la tradicional, con capacidades gerenciales y enfoques tanto clínicos como administrativos que suplan las carencias que presentan muchos de los directivos y personal que actualmente se desempeña en la alta dirección o puestos relacionados con la gestión de la calidad.

2.2 DIMENSIÓN INTERNA (INSTITUCIONAL)

2.2.1 Plano Filosófico

La Universidad de Guadalajara es un Organismo Público Descentralizado del Gobierno del Estado de Jalisco que goza de autonomía, personalidad jurídica y patrimonio propios, cuyos fines son formar y actualizar los técnicos, bachilleres, técnicos profesionales, profesionistas, graduados y demás recursos humanos que requiere el desarrollo socioeconómico; organizar, realizar, fomentar y difundir la investigación científica, tecnológica y humanística; rescatar, conservar, acrecentar y difundir la cultura, la ciencia y la tecnología.

La educación que se imparte tiende a la formación integral de los alumnos, al desenvolvimiento pleno de sus capacidades y su personalidad; fomenta en ellos la tolerancia, el amor a la patria y a la humanidad, así como la conciencia de la solidaridad en la democracia, en la justicia y en la libertad.

De acuerdo con el Artículo 9no. de la Ley Orgánica, en la realización de sus funciones y en el cumplimiento de sus fines la Universidad de Guadalajara:

- Se orienta por un propósito de solidaridad social, anteponiéndolo a cualquier interés individual.
- Norma sus actividades, así como la convivencia y participación plural de los universitarios en los asuntos de la Institución, de conformidad con los principios constitucionales de libertad de cátedra, de investigación y de difusión de la cultura.
- Examina todas las corrientes de pensamiento y los procesos históricos y sociales sin restricción alguna, con el rigor y objetividad que corresponde a su naturaleza académica.
- Garantiza la participación de la comunidad universitaria en la elaboración y determinación colectiva de las políticas, planes y programas orientados al logro de sus fines, el desenvolvimiento de las actividades inherentes a sus funciones académicas y de servicio social y al cumplimiento de sus responsabilidades con la sociedad; procura la vinculación armónica entre las funciones de docencia, investigación y extensión; contribuye, con base en los resultados de su quehacer académico, por sí misma o en coordinación con otras personas físicas o jurídicas, al progreso del pueblo mexicano y jalisciense, al estudio y solución de sus problemas así como a la preservación de la soberanía nacional; y no hace discriminación por razones ideológicas, religiosas, morales, sociales, de raza, sexo, o nacionalidad, ni de ninguna otra naturaleza.

2.2.2 Plano Normativo

Se enlista a continuación la normatividad general, estatal, local, institucionales y las que aplican, sustentan y apoyan planes de estudio de posgrado en gestión de la calidad y seguridad en los servicios de salud.

- Constitución Política (5 de Febrero de 1917). Reforma (Diciembre 3 de 1985)
- Ley General de Salud (D.O. 7 de Febrero de 1984) de acuerdo a lo señalado en los artículos 3º, fracciones I y VII, 12, 13, apartado A, fracción II y apartado 13, fracción 1 y 25
- Ley Federal del Trabajo
- Ley Orgánica de la Administración Pública Federal (D.O. 29 de Diciembre de 1976. Reforma (D.O. 21 de Enero de 1985)
- Ley de Educación Pública
- Ley Orgánica de la Universidad de Guadalajara
- Estatuto General de la Universidad de Guadalajara
- Estatuto General del Centro Universitario de Ciencias de la Salud
- Reglamento General de Planeación y Programas de la Universidad de Guadalajara
- Reglamento General de Posgrado de la Universidad de Guadalajara
- Acuerdo por el que se crea la Comisión Interinstitucional de Investigación en Salud del *Diario Oficial de la Federación*, Secretaría de Salud, el 19 de octubre de 1983
- Ley Estatal de Salud de Jalisco
- Lineamientos del Posgrado Nacional SEP/CONACYT/PNPC

2.2.3 De la Institución y el programa de Maestría en Gestión de la Calidad y Seguridad en los Servicios de Salud

Análisis de la oferta educativa similar en el área disciplinar de gestión de la calidad en los servicios de salud.

El análisis de la Oferta Educativa Similar existente en el área de Gestión de la Calidad en los Servicios de Salud se realizó a través de la revisión de los programas educativos que se ofertan a nivel Regional, Nacional e Internacional. En la región occidente del país pudimos constatar que no existen programas educativos de posgrado con aval universitario en gestión de la calidad y seguridad en los servicios de salud o similares, lo cual permite evidenciar un vacío en la oferta educativa en esta área disciplinar.

A nivel Nacional, solamente el Instituto Tecnológico de Monterrey-Campus Monterrey ofrece una especialidad en esta área de conocimiento, pero se reduce a la formación de médicos.

En el ámbito internacional pudimos evidenciar una oferta más amplia en formación de recursos a nivel diplomado, maestría y doctorado; sin embargo tienen importantes limitaciones profesionales y económicas para el acceso a los programas.

Al ser la oferta educativa similar tan escasa, nos propusimos rastrear programas educativos, de otros niveles de formación, para tener un panorama general de la oferta educativa existente en el área de interés y vislumbrar hacia dónde está orientada la misma en estos momentos. A continuación se muestra un cuadro donde aparece la relación país-número de programas.

Lugar	Número de programas revisados en general por localidad³
Argentina	4
Colombia	2
España	1
Chile	1
Ecuador	1
México	1
Total de programas analizados	10

La búsqueda general de programas académicos en el área de gestión de la calidad en los servicios de salud permitió evidenciar que 30% de la oferta estudiada corresponde a Especialidad, otro 30% a nivel Diplomado, un 20% a Maestría y un 20% a cursos de formación continua.

Los programas ofertados se imparten en un 90% en Universidades y sólo 10% en Centros de Capacitación, de los cuales el 50% son Instituciones Públicas y el otro 50% son Privadas. La modalidad educativa en la que están estructurados curricularmente dichos programas educativos es principalmente la modular, ya que el 60% de los programas se diseñaron bajo esta estructura, un 30% en diseño curricular por competencias y sólo un 10% por objetivos. En cuanto a la modalidad en que se imparten estos Programas Educativos pudimos observar que el 40% son Mixtos (presencial y a distancia), el 30% son de tipo presencial, un 20 % se imparten en línea y un 10% son a distancia. En la tabla 1 se resumen estas características.

³ Este cuadro corresponde a un análisis de la oferta educativa en general, ya que nos interesaba ubicar la formación existente en el área de Gestión de la Calidad en los Servicios de Salud.

Tabla 1. Características generales de la oferta de programas educativos en Gestión de la Calidad

Institución educativa donde se imparten	
Universidades	90%
Centros de capacitación	10%
Tipo de institución	
Públicas	50%
Privadas	50%
Diseño curricular	
Modular	60%
Competencias	30%
Objetivos	10%
Modalidad educativa	
Mixtas (presencial-distancia)	40%
Presencial	30%
En línea	20%
A distancia	10%

En cuanto al Perfil de Egreso propuesto por los programas educativos analizados pudimos observar que el 50% de los programas tienen una orientación para egresar Auditores y/o Evaluadores de la Calidad, el 30% de los mismos tienen un enfoque en la formación de profesionales para que funjan como Gestores de la Calidad y sólo un 20% de los mismos tienen un enfoque Gerencial (Tabla 2).

Tabla 2. Perfil de egreso de programas educativos ofertados en Gestión de la Calidad

Perfil de egreso	Porcentaje de los programas analizados
Auditores-Evaluadores	50%
Gestores de la calidad	30%
Gerencial	20%

Es de suma relevancia hacer notar que solamente el Programa de la Universidad de Murcia cuenta con líneas de investigación en el área disciplinar de Calidad en Salud, siendo las siguientes: *Seguridad del paciente, Atributos de la Calidad, Administración de procesos hospitalarios, Reducción de infecciones nosocomiales, Guías clínicas en la práctica hospitalaria y Eficiencia en Hospitales.*

El programa propuesto de Maestría en Gestión de la Calidad y Seguridad en los Servicios de Salud, formará expertos de diferentes ramas profesionales involucradas en los servicios de salud con enfoque gerencial, que fungirán como directivos y coordinadores de calidad, con formación en investigación operativa y educación, que contará, entre otras, con las siguientes líneas de investigación: *Seguridad Clínica, Gestión de Riesgos Sanitarios, Auditoría en Calidad Clínica y Administrativa, Formación en Calidad, Cultura de Calidad, Clima Organizacional y Participación del Usuario.*

Las instituciones educativas que avalan estos programas, en algunos de los casos, tienen convenios con otros organismos y/o instituciones educativas como es el caso de Ecuador que tiene un convenio con Bélgica, la Universidad de Colombia que tiene un convenio con la Fundación Santa Fe de Bogotá y el Instituto Universitario de Ciencias de la Salud con la Sociedad Argentina para la Calidad en la Atención a la Salud (SACAS), en sus tres modalidades ofertadas: curso, experto y máster; lo cual pone en evidencia que es necesario que el programa aquí presentado mantenga fuertes convenios con las principales instituciones gestoras de la calidad de la salud a nivel regional, nacional e internacional.

La revisión de la Oferta Educativa Similar (anexo 4), en conclusión, nos permite evidenciar tres aspectos básicos para justificar nuestro programa:

- Existe una necesidad social de mejorar la calidad y seguridad en los Servicios de Salud
- Falta oferta educativa de posgrado accesible en la disciplina de la Gestión de la Calidad de los Servicios de Salud a nivel Estatal, Nacional e Internacional
- Es evidente la necesidad de formar expertos en calidad no sólo en la gestión y en la evaluación, sino también con una orientación gerencial, de investigación y docencia

3. ESTRUCTURA DEL PLAN DE ESTUDIOS Y ORGANIZACIÓN CURRICULAR:

3.1 Justificación

La calidad y la seguridad del paciente se han convertido en una prioridad y principal motivo de debate en los sistemas de salud de todo el mundo. En este sentido, se reconoce que la formación de recursos humanos en Gestión de la Calidad es una estrategia fundamental para innovar y mejorar la calidad y seguridad en los servicios de salud.

El análisis de la oferta educativa existente en el área de Gestión de la Calidad a nivel local, nacional e internacional pone en evidencia la necesidad de formar expertos en calidad, no sólo en la gestión y evaluación, sino también con una orientación gerencial, de investigación y docencia.

En un estudio de mercado realizado por el Centro Universitario de Ciencias de la Salud de la Universidad de Guadalajara, a través de una empresa externa, se detectó la necesidad, pertinencia y factibilidad de nuevos programas en gestión de la calidad y seguridad de los servicios de salud, considerándose como básica e indispensable la formación de personal especializado en estos ámbitos del conocimiento, para crear sistemas de mejora continua y seguridad del paciente, evaluar la calidad, permear en toda la organización una cultura de calidad y evitar abusos internos y maltrato a los pacientes.

Finalmente, es importante mencionar que la Dirección Adjunta de Calidad y Educación en Salud, dependiente de la Secretaría de Salud de la Presidencia de la República, mediante la Instrucción 108/2008, crea la figura del Gestor de Calidad como agente de aquellas iniciativas a favor de la mejora continua y seguridad del paciente. Así, el Gestor resulta indispensable en la arquitectura de la institucionalización de la cultura de la calidad en el Sistema de Salud.

Por lo anterior, se justifica plenamente la creación de la Maestría en Gestión de la Calidad y Seguridad en los Servicios de Salud, para la formación y desarrollo de personal con los conocimientos, habilidades, destrezas, valores y actitudes sobre, para y de calidad.

3.2 Objetivos del Programa

Objetivo General:

Garantizar la formación de personal de los Sectores: Salud, Productivo y de Servicios relacionados con la asistencia sanitaria, en Gestión de la Calidad y Seguridad en los Servicios de Salud, reconocidos nacional e internacionalmente, con las competencias profesionales integradas necesarias para gestionar la atención en los servicios de salud de una forma eficiente, efectiva, con calidez y ética; asumiendo un liderazgo que oriente y transforme la cultura organizacional hacia la calidad y la seguridad.

Objetivos Específicos:

- Identificar las bases de la Gestión de la Calidad en Salud, analizar las variables que intervienen en ella y seleccionar las herramientas adecuadas para gestionar eficientemente los procesos clínicos y administrativos
- Describir los elementos involucrados en la seguridad clínica y hospitalaria, así como las metodologías para su abordaje, que le permitan gestionar la seguridad del paciente, del personal y las instalaciones
- Diseñar sistemas de evaluación de la satisfacción del usuario para mejorar la calidad de atención
- Evaluar el impacto de los sistemas de participación ciudadana en la calidad de los servicios de salud
- Contrastar los modelos de certificación, acreditación y reconocimiento de los sistemas de gestión de la calidad en salud que le permitan seleccionar e implementar el adecuado al nivel de desarrollo de la organización
- Realizar auditorías que permitan verificar la implementación y desarrollo de sistemas de gestión de la calidad
- Utilizar sistemáticamente las herramientas informáticas pertinentes para el ejercicio eficiente de sus actividades
- Aplicar los conocimientos adquiridos en gestión de la calidad y seguridad, investigación y educación para mejorar el sistema de salud

- Planear, desarrollar y difundir procesos de investigación operativa en salud que permitan la transferencia del conocimiento para la solución de problemas institucionales y sociales
- Seleccionar el diseño de investigación apropiado al problema a investigar y las herramientas estadísticas adecuadas al diseño
- Diseñar, implementar e impartir cursos de capacitación y actualización para lograr el cambio organizacional hacia una cultura de calidad y seguridad en salud

3.3 Perfil Profesional de Ingreso

El interesado en cursar la Maestría en Gestión de la Calidad y Seguridad en los Servicios de Salud deberá:

- a) Contar con el Título de Licenciatura o Acta de Titulación en alguna de las disciplinas científicas relacionadas con la asistencia en salud
- b) Acreditar un promedio mínimo de ochenta con certificado original o documento que sea equiparable de los estudios precedentes
- c) *Curriculum vitae de su experiencia profesional*
- d) Presentar carta de exposición de motivos para cursar el programa
- e) Presentar carta de apoyo institucional para cursar el programa
- f) Presentar y aprobar examen de lectocomprensión del idioma inglés
- g) En caso de ser Extranjero, contar con la forma migratoria correspondiente y la respectiva homologación de sus estudios de Licenciatura por la Universidad de Guadalajara
- h) Aprobar la evaluación de aptitudes y actitudes
- i) Aprobar la entrevista con el Coordinador del programa

Competencias del perfil de ingreso respecto a sus actitudes y valores⁴:

- Liderazgo
- Proactivo
- Actitud crítica
- Capacidad de análisis y síntesis
- Negociador
- Disposición al trabajo en equipo
- Inteligencia emocional
- Actitud de servicio
- Capacidad de trabajo bajo presión.
- Tendencia para la toma de decisiones en base a valores universales.
- Habilidades de supervisión y tutoría.
- Seguridad en *sí mismo*

⁴ Estos aspectos serán evaluados por un experto basándose en los instrumentos de valoración que aparecen en el apartado de anexos de este documento o equivalentes. **Anexo 5**

3.4 Perfil de Egreso

El egresado de la Maestría en Gestión de la Calidad y Seguridad en los Servicios de Salud será reconocido nacional e internacionalmente por poseer las competencias profesionales integradas necesarias para gestionar la atención en los servicios de salud de una forma segura, eficiente, efectiva, con calidez y ética, asumiendo un liderazgo que oriente y transforme la cultura organizacional hacia la calidad y la seguridad. Asimismo, con competencias en educación e investigación operativa que le permitan gestionar el conocimiento sobre la calidad y seguridad en los servicios de salud *Ver anexo 6*.

Competencias Profesionales Integradas:

A. COMPETENCIAS SOCIOCULTURALES

A1 Establece vínculos institucionales con una actitud proactiva, para la creación de sistemas de referencia en los procesos de gestión de la calidad y seguridad en salud con una visión multi, inter y transdisciplinar en el contexto de una sociedad global y del conocimiento.

A2 Toma decisiones basadas en valores y asume un liderazgo en espacios institucionales, académicos, científicos y sociales complejos a escala local, nacional e internacional, con actitud y aptitud para trabajar en equipos colaborativos.

B. COMPETENCIAS PROFESIONALES

B1 Desarrolla, con actitud crítica, estrategias para el desarrollo organizacional que incida en un cambio de la cultura que garantice la seguridad clínica, del personal y de las instalaciones a través de procesos de calidad en los diferentes niveles de la institución, en el contexto de una sociedad poco informada y demandante.

B2 Analiza problemas de la realidad institucional para gestionar riesgos que le permita diseñar y rediseñar procesos clínicos y administrativos que garanticen la calidad de atención así como la seguridad del paciente, del personal y las instalaciones a través de procesos viables de acuerdo a los recursos disponibles y contextos particulares con responsabilidad, compromiso y creatividad.

B3 Coordina los procesos de certificación y acreditación en gestión de la calidad y seguridad, en un contexto de instituciones de los sectores: Salud, Productivo y de Servicios relacionados con la asistencia sanitaria, con niveles diversos de desarrollo organizacional en la cultura de la calidad y seguridad,

buscando el equilibrio entre las políticas gubernamentales e institucionales y los recursos disponibles.

B4 Implementa sistemas de evaluación de costos de la atención y de la no calidad en un contexto intercultural y complejo por la poca cultura de la evaluación, con una actitud que favorezca la autocrítica, la introspección, el reconocimiento de la reinformación, la objetividad, la imparcialidad, el trabajo en equipo, la persistencia y la tenacidad.

C. COMPETENCIAS TÉCNICO-INSTRUMENTALES

C1 Crea, promueve y propicia aprendizajes significativos en materia de gestión de la calidad y seguridad, relevantes en la diversidad de ambientes de aprendizaje, que fomenten la cultura de aprender a hacer, aprender a pensar, aprender a aprender y aprender a ser en contextos complejos de instituciones de los sectores: Salud, Productivo y de Servicios relacionados con la asistencia sanitaria y una sociedad con poca información y capacitación.

C2 Diseña e implementa estrategias de comunicación oral y escrita, en medios presenciales y cibernéticos, de manera efectiva, dirigidas a los diferentes niveles de la organización y fuera de ella, en un contexto intercultural en el área de salud.

C3 Genera, difunde y propicia la utilización del conocimiento en calidad y seguridad en salud para la mejora operativa de los procesos, en un contexto donde se desarrolla y publica poca investigación en esta área, con estricto respeto a las personas y los principios ético-legales vigentes.

C4 Utiliza de manera racional la tecnología para facilitar e innovar los procesos de gestión de la calidad y seguridad en el contexto de la revolución científica tecnológica y la sociedad del conocimiento.

4. PERFIL DEL DOCENTE

4.1 Perfil profesional por competencias profesionales integradas del Académico del Centro Universitario de Ciencias de la Salud

Las competencias profesionales integradas que a continuación se presentan corresponden a aquellas que son generales para la planta docente del Centro Universitario de Ciencias de la Salud.

A. COMPETENCIAS SOCIOCULTURALES

- Participa con actitud y aptitud para trabajar en equipos colaborativos, con los miembros de la institución en la mejora continua de las funciones sustantivas universitarias, con una visión multi, inter, y transdisciplinar en el contexto de la sociedad global y del conocimiento
- Toma decisiones y asume riesgos con liderazgo, basado en valores de equidad, calidad e interculturalidad en espacios académicos, científicos y sociales complejos a escala local, nacional e internacional
- Actúa en coherencia con la filosofía de la Universidad de Guadalajara, con valores éticos, convicciones cívicas, pensamiento crítico en su quehacer cotidiano en los diferentes espacios sociales

B. COMPETENCIAS PROFESIONALES

1. COMPETENCIAS PEDAGÓGICO-DIDÁCTICAS

- Analiza problemas de la realidad con base en la teoría y metodologías pedagógico-didácticas para propiciar aprendizajes significativos relevantes en los diferentes espacios formativos
- Crea, gestiona y propicia aprendizajes significativos relevantes en la diversidad de ambientes de aprendizaje, que fomenten la cultura de aprender a hacer, aprender a pensar, aprender a aprender y aprender a ser en contextos complejos.
- Actúa como facilitador y tutor de procesos de aprendizajes significativos relevantes a través de una relación interactiva, cuestionadora, asertiva,

respetuosa y cálida con los académicos y estudiantes en los diferentes espacios de aprendizaje

- Evalúa aprendizajes en escenarios reales y/o simulados, con base en las teorías y metodologías de la evaluación por competencias profesionales integradas, con juicio crítico y ética profesional tomando en cuenta la complejidad de los contextos
- Domina las metodologías científicas para investigar e intervenir su propia práctica docente con juicio crítico – científico y actúa de acuerdo a las normas éticas de investigación a escala nacional e internacional en el contexto de la sociedad del conocimiento

2. COMPETENCIAS DISCIPLINARES

- Domina las teorías, metodologías, técnicas y procedimientos de manera flexible dentro del campo disciplinar en donde ejerce su profesión, en el contexto de las políticas educativas, institucionales, nacionales e internacionales.
- Se actualiza de forma permanente a través de realizar la gestión de la información en medios cibernéticos, bibliohemerográficos y presenciales utilizando el juicio crítico científico para discriminar la información no validada en el contexto de la sociedad del conocimiento.

C. COMPETENCIAS TÉCNICO-INSTRUMENTALES

- Comunica de manera oral y escrita, en medios presenciales y cibernéticos, en su lengua materna y en otro idioma de comunicación universal, los hallazgos de su propia práctica docente y profesional con sus alumnos, la comunidad académica y científica
- Utiliza la tecnología para la educación dependiendo de las características y necesidades de aprendizaje de los estudiantes, para el logro de las metas educativas en el contexto de la revolución científica tecnológica y la sociedad del conocimiento
- Desarrolla medios y materiales educativos presenciales y no presenciales, para promover el estudio autodirigido para favorecer la cultura de formación permanente en su trayectoria de vida personal y profesional en la sociedad del conocimiento

4.2.1 Competencias profesionales docentes específicas de la Maestría en Gestión de la Calidad y Seguridad en los Servicios de Salud

Las competencias profesionales y pedagógico-didácticas que a continuación se describen serán criterios de selección docente pero también guías fundamentales para la constante actualización y capacitación de los docentes como responsabilidad de la Coordinación de la Maestría en Gestión de la Calidad y Seguridad en los Servicios de Salud

Competencias Profesionales

Competencias prácticas	Competencias Cognitivas	Competencias Formativas
<ul style="list-style-type: none"> • Domina y aplica los conocimientos de la disciplina a impartir • Identifica la estructura y desarrollo organizacional del sector salud • Relaciona su práctica docente con los procesos de calidad y seguridad 	<ul style="list-style-type: none"> • Domina la disciplina que imparte • Se actualiza y capacita permanente respecto a su profesión • Publica artículos o productos de investigación relacionados con el área disciplinar de este programa • Conoce las funciones de las diferentes entidades del sector salud 	<ul style="list-style-type: none"> • Muestra interés y compromiso en la gestión de la calidad y seguridad en los servicios de salud desde su ejercicio profesional • Se compromete en la mejora de la situación social y del área de la salud en concreto, a través de su ejercicio profesional • Cuenta con principios éticos sólidos expresados en una auténtica vivencia de valores en su ejercicio profesional • Cuenta con capacidad para negociar, así como disposición para trabajar en equipo • Muestra actitud crítica y proactiva frente a situaciones profesionales • Es innovador y creativo en su ejercicio profesional • Conoce la limitación de su ejercicio profesional para solicitar el apoyo de otros profesionistas

Competencias pedagógico-didácticas

Competencias prácticas	Competencias Cognitivas	Competencias Formativas
<ul style="list-style-type: none"> • Elabora su programación dentro de la Estructura y lineamientos del Diseño Curricular de la Maestría • Diseña experiencias educativas para el logro de los objetivos • Maneja las técnicas y dinámicas que facilitan la comprensión, apropiación y generación de conocimiento • Crea y mantiene un ambiente estimulante para el aprendizaje • Fomenta la participación de sus alumnos y los motiva a expresar sus ideas y cuestionamientos • Domina y comparte con sus alumnos referentes bibliográficos de apoyo para la profundización de los temas • Domina los métodos de investigación • Utiliza herramientas de apoyo didáctico para su óptimo desempeño docente 	<ul style="list-style-type: none"> • Describe el Programa Educativo de la Maestría en Gestión de la Calidad y Seguridad en los Servicios de Salud • Reseña el modelo educativo en el que se basa el programa de la Maestría • Sintetiza los conocimientos básicos de las teorías del aprendizaje y del modelo educativo del Centro Universitario de Ciencias de la Salud • Identifica los objetivos del curso que impartirá y vigila su cumplimiento • Describe diversos modelos de enseñanza y los aplica de acuerdo al objetivo • Menciona los elementos necesarios para aprender de la reflexión sobre su propia experiencia docente • Reconoce los diversos métodos para la evaluación del aprendizaje y su importancia 	<ul style="list-style-type: none"> • Respeta la diversidad cultural • Reconoce la importancia del trabajo colaborativo y participa en grupos interdisciplinarios • Maneja y respeta los aspectos ético-normativos de las diferentes instituciones involucradas en la formación del alumno del programa educativo • Cuenta con disposición para la actualización permanente de acuerdo a los cambios académico-didácticos que se presenten • Participa de manera proactiva en los trabajos de academias y grupos de profesores para fortalecer este proyecto académico

5. ESTRUCTURA CURRICULAR

5.1. Fundamento Teórico-metodológico para el diseño curricular y su implementación.

Uno de los grandes retos de la educación superior es lograr en los procesos de formación de recursos humanos, una suficiente y adecuada integración entre la teoría y la práctica. Esto plantea, en consecuencia, la necesidad de formar recursos humanos altamente competentes para realizar intervenciones eficaces, integrales y exitosas de las problemáticas que demandan solución en cada campo profesional.

Se plantea una formación profesional acorde con las necesidades sociales, el desarrollo de la ciencia y la tecnología, la problemática y necesidades de los mercados ocupacionales. Se plantea igualmente la necesidad de planes de estudio más flexibles y centrados en las necesidades de aprendizaje del estudiante, que contemplen menos horas presenciales, y que fomenten las competencias profesionales y hagan énfasis en las competencias finales para que, los egresados se desempeñen exitosamente en sus ámbitos profesionales.

El curriculum⁵ constituye un nexo entre la (s) teoría (s) educativa (s) y la práctica pedagógica.

Para el siglo XXI se plantean retos que implican una nueva forma de generar modelos educativos que incluyan los avances científicos y tecnológicos; así, en el informe de la UNESCO⁽¹¹⁾ se plantea que la misión de la Educación *"deberá de transmitir, masiva y eficazmente, un volumen cada vez mayor de conocimientos teóricos y técnicos evolutivos, adaptados a la civilización cognitiva, porque son base de las competencias del futuro"*.

Para cumplir el conjunto de las misiones que le son propias, la educación debe estructurarse en torno a cuatro aprendizajes fundamentales que en el transcurso de la vida serán para cada persona, en cierto sentido, los pilares del conocimiento:

- **Aprender a conocer**, es decir, adquirir los instrumentos de la comprensión Aprender para conocer supone, en primer

⁵ Es el proyecto que preside las actividades educativas escolares, precisa sus intenciones y proporciona guías de acción útil y adecuada para los profesores que tienen la responsabilidad directa de su desarrollo y ejecución. A través del curriculum se traducen y concretan una serie de principios ideológicos, pedagógicos, psicopedagógicos, etc. Que en su conjunto, muestran la orientación general del educativo de una comunidad. Su finalidad es la de convertirse en un instrumento útil y eficaz para la práctica pedagógica.

El curriculum debe ser considerado como aspecto fundamental en la definición y funcionamiento de la estructura académica-administrativa de las instituciones y derivarse del modelo educativo adoptado por la institución. Es decir, debe traducir su misión, sus fines y la concepción de las relaciones con la sociedad, el conocimiento, la enseñanza y el aprendizaje. Sánchez Soler, Dolores. **"Modelos Académicos"**. ANUIES, México, 1995. Pp. 6.

termino, aprender a aprender, ejerciendo la atención, la memoria y el pensamiento

- **Aprender a hacer**, para poder influir sobre el propio entorno. Cada vez se exige más que un profesional tenga un conjunto de competencias específicas donde se conjuguen su acción con la formación profesional, las actitudes y aptitudes para trabajar en equipo, la capacidad para asumir riesgos y tomar decisiones. Todo lo anterior, combinado con los conocimientos teóricos
- **Aprender a vivir juntos**, para participar y cooperar con los demás en todas las actividades humanas
- **Aprender a ser**, un proceso fundamental que recoge elementos de los tres anteriores

Con estos principios básicos que deben ser el eje de la formación educativa, es que se propone un Currículum Integrado en donde el egresado de la Maestría en Gestión de la Calidad y Seguridad en los Servicios de Salud, sea capaz de responder de manera satisfactoria a las demandas que la sociedad requiere.

El diseño curricular tradicional se estructura fundamentalmente con base en el desarrollo de la disciplina o disciplinas que confluyen en un campo profesional determinado, así como en la lógica en la que se sustenta el proceso de enseñanza. Una forma alterna de estructurar la currícula es atendiendo a los requerimientos de los mercados ocupacionales, pero no sólo eso, sino también recuperando los avances científicos y tecnológicos, las demandas y problemáticas sociales de la región y las características de la profesión en cuestión.

Un enfoque complementario a esa última alternativa para estructurar un currículum formativo es el enfoque basado en la formación con base en competencias profesionales. La principal característica de la capacitación por competencias es su orientación a la práctica, por una parte, y la posibilidad de una inserción casi natural y continúa en la vida productiva de las personas.

El hecho de que la competencia significa resolver problemas de la realidad y alcanzar resultados, convierte al currículum en una enseñanza integral. Articula en los conocimientos generales, los conocimientos profesionales y las experiencias en el trabajo, áreas que tradicionalmente estaban separadas. Se convierte en una estrategia enfocada a la resolución de problemas. Las ventajas de un currículum aplicado a la resolución de problemas son los siguientes:

- Toma en cuenta cómo se aprende
- Se concentra en actividades auténticas cuando se requiere un aprendizaje profundo

- Concede mayor importancia a enseñar cómo aprender que a la asimilación de conocimientos
- Es más flexible que otros métodos
- Trabajar por problemas permite desarrollar la motivación, la creatividad, la iniciativa y la capacidad de toma de decisiones en la práctica de formación y posteriormente en la práctica profesional
- Exige aprender a discutir y a trabajar en grupo
- Interacción continúa para la mejora de los servicios que se proporcionan

El enfoque de enseñanza por problemas se combina muy bien con la formación por alternancia, que propone ir y venir entre aula y práctica. Otra característica es la posibilidad de una enseñanza individualizada y el avance por objetos de transformación, lo que permite al individuo acoplar mejor sus atributos y capacidades personales con las necesidades de formación. Por lo tanto, las problemáticas señaladas por el contexto, agrupadas como objetos de transformación, contemplarían una construcción sistematizada de la realidad.

Desde este enfoque podríamos decir que las ciencias de la salud abordan las necesidades y requerimientos de la sociedad desde una perspectiva dinámica, por lo que se requiere que se consideren las realidades complejas por áreas de aplicación del conocimiento y su articulación con lo educativo a través del *Construccionismo Social*, según el cual la construcción de la realidad objetiva se desarrolla a través de la acción humana en interacción simbólica con su entorno.⁽¹²⁾

Bajo este supuesto encontramos que el hombre es activo, y su característica de reflexividad (capacidad de tomar en cuenta los valores, intenciones, motivaciones) se logra a través de la apropiación del conocimiento de manera crítica, al asumir su propio punto de vista y en comparación con el de los demás.

Se busca que el profesional de ciencias de la salud analice e influya en su entorno social e histórico y que sea capaz de construir teorías, métodos y técnicas que incidan en su transformación a través de un proceso de interpretación y relación interdisciplinar.

Por lo que se requiere que el profesional de ciencias de la salud se forme a través de competencias integradas^{6 7} y que participe cada vez más en la ubicación de sus valores y conocimientos profesionales en un entorno social amplio, en lugar de heredar, reproducir y distribuir un legado cultural.

⁶ Gonczi, Andrew. "Problemas asociados con la implementación de la educación basada en la competencia: de lo atomístico a lo holístico. En "Seminaro Internacional sobre Formación basada en la competencia laboral: Situación Actual y Perspectivas". CINTERFOR/OIT México, 1997.

⁷ Hager, Paul y Beckett, David "Bases filosóficas del concepto integrado de competencia" En: Argüelles (compilador) "Competencia Laboral y educación basada en normas de competencia". Ed. LIMUSA, SEP, CNCCL, CONALEP, México, 1996.

Gonczi en 1994 acuñó el enfoque de *competencia integral u holística*, al que define como una compleja estructura de atributos (conocimientos, actitudes, valores y habilidades) necesarios para el desempeño en situaciones específicas. Este enfoque es holístico e integra y relaciona atributos y tareas; permite que ocurran varias acciones intencionales simultáneas, toma en cuenta el contexto y la cultura del lugar de trabajo donde tiene lugar la acción. Asimismo, incorpora la ética y los valores como elementos del desempeño competente.

Hager y Beckett⁸ consideran que las competencias integradas van más allá de la lista de tareas de lo que se hace en un puesto cuando se agregan dos dimensiones holísticas: los atributos del profesional experto (valor agregado al desempeñarse en el trabajo) y las características del contexto o situación (donde se desempeña el trabajo).

Por tanto, la formación cultural constituye un enfoque esclarecedor del ejercicio profesional óptimo porque se relaciona central y holísticamente con las complejidades y la dinámica de los valores (tanto individuales como sociales) que constituyen juicios epistemológicos y ontológicos para profesionales.

Las competencias integradas en el Centro Universitario de Ciencias de la Salud se sustentan en el enfoque holístico y constructorista. Este enfoque articula los conocimientos científicos disciplinares con las acciones profesionales. Estas acciones profesionales se articulan con la realidad objetiva, lo que permite estructurar atributos y tareas propias para la inserción de los egresados en el mercado laboral y su entorno social.

Las competencias integradas se desarrollan a través de una compleja estructura de atributos (conocimientos, actitudes, valores y habilidades) necesarios para el desempeño de acciones profesionales, a través de las cuales pone en juego juicios de valor ante determinada situación específica; asimismo, la cultura y el contexto son predominantes para el desarrollo holístico de la práctica profesional.

⁸Ibidem

5.2. Identificación, denominación y características de las unidades de aprendizaje

De acuerdo a los fundamentos del aprendizaje por competencias profesionales integradas, y considerando los requerimientos normativos de la Universidad, los programas por unidad de aprendizaje se elaboran siguiendo la estructura y metodología propuesta. Cada programa debe contener: Datos de identificación: Centro Universitario, Departamento; Instituciones Sede y USP; Nombre de unidad de aprendizaje; Clave de la unidad de aprendizaje; Horas teoría, horas práctica, horas independientes y horas totales; valor en créditos; Tipo de curso; Área de formación; autores y fecha de elaboración/actualización. Además, incluirá los siguientes elementos: Presentación; unidad de competencia de la asignatura; atributos o saberes (prácticos, teóricos, y formativo); saberes teóricos prácticos (temas y subtemas); tareas o acciones (estrategias de aprendizaje); evaluación del desempeño (evidencias de desempeño, criterios de desempeño profesional y campo de aplicación; criterios de acreditación; bibliografía básica y complementaria (completa y actualizada).

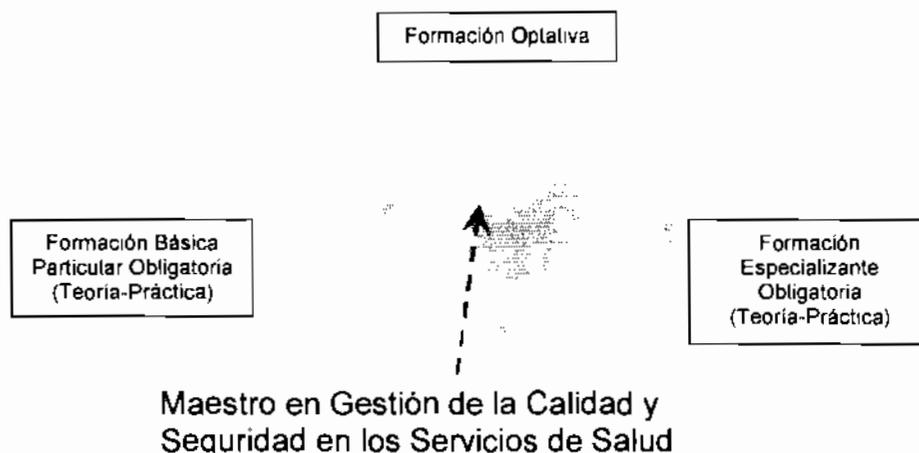
5.3 Estructura del Plan de Estudio: Maestría en Gestión de la Calidad y Seguridad en los Servicios de Salud

La Estructura del Plan de Estudios de la *Maestría en Gestión de la Calidad y Seguridad en los Servicios de Salud* se elabora a partir de una revisión y análisis exhaustivo de la fundamentación, objetivos y el perfil de egreso, ya que estos elementos permiten tener un panorama general del contexto y las metas que se pretenden alcanzar. Asimismo, los ejes problemáticos y las áreas desempeño fungieron como directrices para orientar la formación a través de la estructura curricular. Como estrategia para la elaboración de este apartado se decidió organizar las unidades en áreas de conocimiento, con la intención de tener una visión general y a la vez específica sobre el campo disciplinar de la Calidad y Seguridad en los Servicios de Salud.

Estamos conscientes del dinamismo existente en las disciplinas y en los contextos en que se desarrollará el egresado, por lo que consideramos importante una continua evaluación e innovación de la estructura curricular.

La formación del Maestro en Gestión de la Calidad y Seguridad en los Servicios de Salud está conformada por dos grandes áreas que se conjugan para proporcionar al egresado una visión integral del campo disciplinar, además de unidades de aprendizaje optativas que proporcionan al alumno la oportunidad de formarse en temas selectos de su interés (*figura 5*).

Figura 5. Áreas de formación del egresado de la Maestría en Gestión de la Calidad y Seguridad en los Servicios de Salud



A continuación se presenta el mapa curricular por áreas del conocimiento y las unidades de aprendizaje

ESTRUCTURA DEL PLAN DE ESTUDIO

ÁREAS DE FORMACIÓN	TOTAL DE HORAS	TOTAL DE HORAS DE TEORÍA Y PRÁCTICA			Créditos	%
		TEORÍA	PRÁCTICA			
			C/Tutor	Sin/Tutor		
Básico-Particular Obligatoria	560	280	200	80	35	44.9
Especializante Obligatoria	700	370	260	70	43	55.1
TOTALES	1260	650	460	150	78	100

Área de Formación: Básico Particular Obligatoria

Unidades de Aprendizaje	Clave	Tipo de curso	Total de horas	TOTAL DE HORAS			créditos	Pre Requisitos
				Teóricas	Prácticas			
					C/T	S/T		
Primer semestre								
Gestión de la Calidad en Salud		C/T	60	40	20		3.75	
Planeación Estratégica		C/T	40	20	20		2.50	
Aspectos Éticos de la Asistencia Sanitaria		C	20	20			1.25	
Aspectos Legales de la Asistencia Sanitaria		C	20	20			1.25	
Informática: Editor de diagramas		C/T	20	10	10		1.25	
Segundo semestre								
Seguridad Clínica: Gestión de la seguridad del paciente y el personal		C	40	20		20	2.5	Acreditar todas las unidades de aprendizaje del primer semestre Gestión de la Calidad en Salud
Participación del Usuario I: satisfacción del usuario		C/T	40	20	20		2.5	
Informática: Hoja de cálculo		C/T	40	10	10	20	2.5	
Tercer semestre								
Participación del Usuario II: Participación del Paciente y Familia en la Toma de Decisiones		C	20	20			1.25	Acreditar todas las unidades de aprendizaje del segundo semestre
Evaluación de la Calidad I: certificación y acreditación, auditoría.		C/T	80	30	30	20	5	
Seguridad Hospitalaria		C/T	60	20	40		3.75	

Cuarto semestre								Acreditar todas las unidades de aprendizaje del tercer semestre
Clima Organizacional		C/T	40	20	20		2.5	
Evaluación de la Calidad II: sistemas de reconocimiento de la calidad, auditoría		C/T	80	30	30	20	5	Evaluación de la Calidad I
TOTALES			560	280	200	80	35	

Área de Formación: Especializante Obligatoria

Unidades de Aprendizaje	Clave	Tipo de curso	Total de horas	TOTAL DE HORAS			créditos	Pre Requeitos
				Teóricas	Prácticas			
					C/T	S/T		
Primer semestre								
Análisis de los Modelos de Calidad		C	20	20			1.25	
Control Estadístico de la Calidad		C	20	20			1.25	
Diseño de Proyectos y Programas de Calidad		C/T	40	20	10	10	2.50	
Metodología de la Investigación I: Modelos de recolección, procesamiento y análisis cuantitativo		C	40	40			2.5	
Estadística I: estadística descriptiva y analítica básica para modelos cuantitativos		C-T	40	20	20		2.5	
Segundo semestre								Acreditar todas las unidades de aprendizaje del primer semestre
Cultura de la seguridad		C	20	20			1.25	
Informática: Administrador de proyectos		C/T	40	10	10	20	2.5	Informática I
Metodología de la Investigación II: Modelos de recolección, procesamiento y análisis cualitativo		C	40	40			2.5	Metodología de la Investigación I
Estadística II: Herramientas de análisis para modelos cualitativos		C-T	40	20	20		2.5	Estadística I
Seminario de investigación I: elaboración de protocolo de investigación		S	20		20		2.5	
Trabajo de investigación I: elaboración de protocolo de investigación		N	20		20		1.25	
Tercer semestre								Acreditar todas las unidades de aprendizaje del segundo semestre
Gestión de riesgos sanitarios		C	60	20	20	20	3.75	Seguridad Clínica

Construcción e Instrumentación de Indicadores de Calidad y Seguridad	C/T	40	20	20		1.25	Seguridad Clínica
Herramientas Gerenciales	C/T	40	20	20		1.25	
Seminario de Investigación II: avances del trabajo de investigación	T	20		20		1.25	Seminario de investigación I
Trabajo de Investigación II: avances del trabajo de investigación	N	20		20		1.25	Trabajo de investigación I
Cuarto semestre							Acreditar todas las unidades de aprendizaje del tercer semestre
Economía y Calidad en Salud	C/T	40	20	20		2.5	
Instrumentación de un Sistema de Gestión de la Calidad basado en estándares de certificación y acreditación	C	40	40			2.5	
Participación del Usuario III: Sistemas de participación ciudadana en la calidad de los servicios de salud	C	20	20	-	-	1.25	Participación del usuario I
Diseño de programas educativos	C/T	40	20		20	2.5	
Seminario de Investigación III: avances y presentación del trabajo de investigación	T	20		20		1.25	Seminario de investigación II
Trabajo de Investigación III: avances y presentación del trabajo de investigación	T	20		20		1.25	Trabajo de investigación II
TOTALES		700	370	260	70	43	

C/T= con tutor
S/T = sin tutor

C: CURSO
C/T: CURSO TALLER
N: CLÍNICA
CL: CURSO LABORATORIO
S: SEMINARIO
M: MÓDULO
T: TALLER
P: PRÁCTICAS

6. METODOLOGÍA EMPLEADA PARA EL DISEÑO CURRICULAR

El proceso de elaboración del diseño curricular de la Maestría en Gestión de la Calidad y Seguridad en los Servicios de Salud se llevó a cabo de septiembre a noviembre del 2009. Durante este lapso, un grupo de trabajo compuesto por expertos en el área disciplinar, personas con un alto reconocimiento en el área médica y de administración hospitalaria, así como el acompañamiento de expertos en el área de Diseño Curricular trabajaron de forma interdisciplinar en el desarrollo del programa educativo.

Como primer momento se realizó una planeación estratégica del diseño curricular con la finalidad de guiar el proceso, tiempos, tareas y responsabilidades. Asimismo, se puso de manifiesto la forma de trabajo, en donde acordamos tener una reunión por semana para poner en pleno los avances y tomar las decisiones en conjunto. La elaboración general del diseño curricular como documento prescrito⁹ era el objetivo final, por lo que se organizaron varias comisiones con sus respectivas responsabilidades.

A continuación, para ejemplificar, se presenta la descripción del proceso respectivo a la Comisión de Diseño:

1 NOMBRE DEL PROCESO

PROCESO: DISEÑO CURRICULAR DE LOS PROGRAMAS DE MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SEGURIDAD EN LOS SERVICIOS DE SALUD

2. DEFINICION FUNCIONAL DEL PROCESO

Proceso mediante el cual se planea, se diseña y se gestiona el plan de estudio del programa de Maestría en Gestión de la Calidad y Seguridad en los Servicios de Salud

3. ACTIVIDADES SUSTANTIVAS

3.1 Elaborar un plan de trabajo en base a los elementos básicos de un diseño curricular.

3.2 Definir los elementos para la elaboración del estudio de mercado.

3.3 Realizar una búsqueda bibliográfica en el campo de la gestión de la calidad en los servicios de salud.

3.4 Construir la justificación en base a los resultados del estudio de mercado y la revisión bibliográfica.

3.5 Definir los perfiles de ingreso y egreso.

⁹ Término acuñado por Gimeno Sacristán que hace referencia al documento del diseño curricular que establece los lineamientos generales en que se pondrá en acción o implementación el mismo. Gimeno Sacristán, José. (1991) "El currículum: una reflexión sobre la práctica". Morata: España.

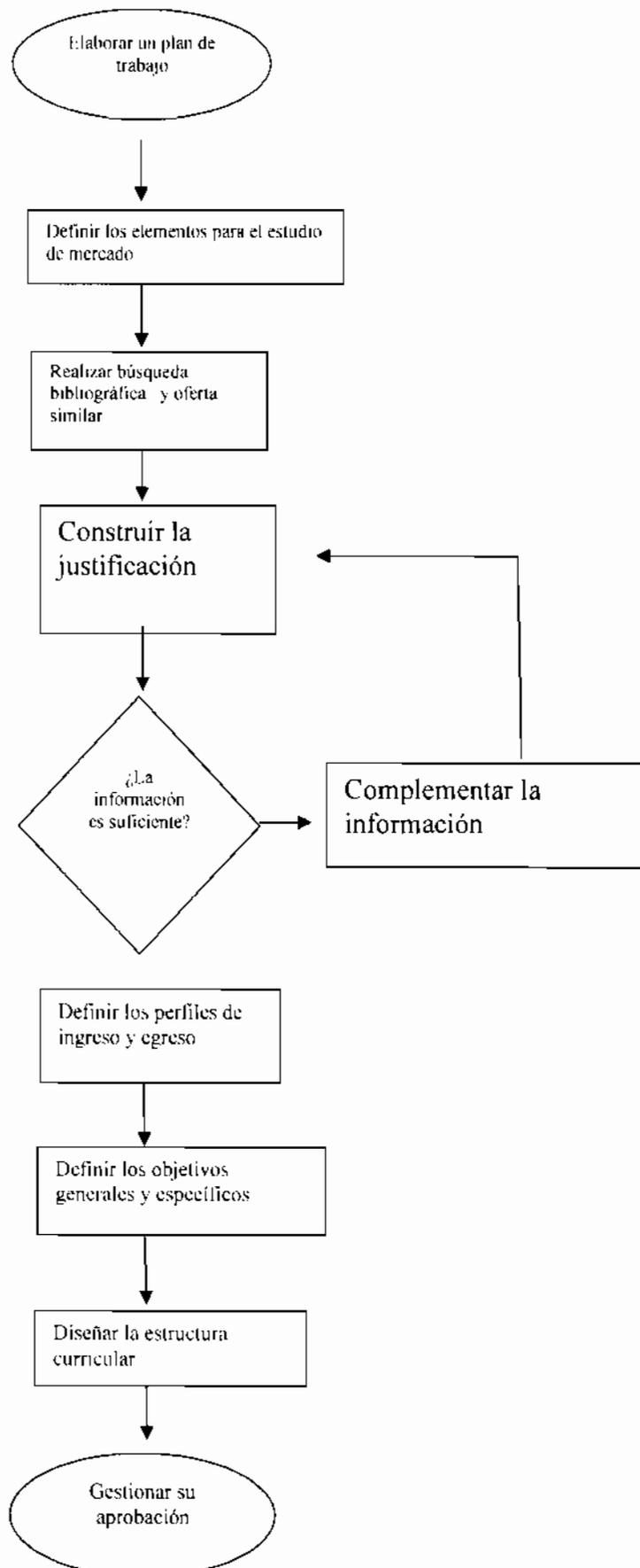
3.6 Establecer los objetivos generales y específicos de los programas.

3.7 Diseñar la estructura curricular.

3.8 Gestionar ante la coordinación de posgrado el apoyo para promover la propuesta de los programas a las instancias correspondientes para su aprobación.

Con la finalidad de explicitar más el proceso y los apoyos que se diseñaron para acompañarlo, se presenta a continuación uno de los diagramas de flujo que se elaboraron con esta finalidad. En este caso se presenta a continuación el diagrama para la comisión de diseño curricular:

DIAGRAMA DE FLUJO DE LA COMISIÓN DE DISEÑO CURRICULAR:



El proceso de elaboración curricular no fue en todo momento lineal, sino más bien un conglomerado de trabajos de ida y vuelta entre los siguientes elementos constitutivos: justificación, objetivos, perfiles de ingreso y egreso, y estructura curricular. A continuación se presenta un recorrido general de la metodología empleada para el diseño curricular de este programa educativo.

Para la elaboración de la justificación y fundamentación partimos de que el currículum no puede entenderse al margen del contexto en el que se diseñará, por lo que consideramos adecuado, como un primer momento, identificar qué se pretendía diseñar y si era *factible, relevante y pertinente* su diseño e implementación.

El Estudio de Mercado tenía la finalidad de indagar, analizar y presentar las necesidades y demandas sociales que justifican la elaboración de la **Maestría en Gestión de la Calidad y Seguridad en los Servicios de Salud**. La información recabada tenía que guardar un alto grado de objetividad por lo que se decidió contratar a una Empresa Especializada Externa con reconocimiento social que lo garantizara y permitiera tener un estudio con el menor grado de sesgos posibles.

La información obtenida en el Estudio de Mercado se sumó a dos dimensiones más de análisis, la *revisión bibliográfica de los antecedentes disciplinares y formativos*, así como el *análisis de la oferta educativa similar*. Toda la información fue utilizada para la Justificación del Programa Educativo, permitiendo cuidar en todo momento del diseño una coherencia entre lo evidenciado y la propuesta curricular, un ejemplo claro del proceso de ida y vuelta que comentamos al principio. A continuación se presenta un esquema que nos permite ver gráficamente este proceso de elaboración:

ESQUEMA PROPUESTO PARA LA FUNDAMENTACIÓN:

JUSTIFICACIÓN:

¿POR QUÉ SON RELEVANTES LOS PROGRAMAS?



ESTUDIO DE MERCADO	REVISIÓN BIBLIOGRÁFICA	ANTECEDENTES DEL PROGRAMA
Identificación de las necesidades de la sociedad	Plano filosófico Plano normativo Análisis del estado actual de la Disciplina	Identificación de las tendencias en la formación y de la práctica profesional
Necesidades de formación en el campo de la gestión de la calidad en salud, en la sociedad Análisis de la demanda	Revisar referentes clave disciplinares, así como lo referente a los aspectos normativos y filosóficos Análisis de la disciplina	Revisar programas ofertados a nivel regional, nacional e internacional

Para orientar a la empresa sobre el objetivo que se tenía, se elaboró una guía de apoyo que les permitiera conocer el objetivo, las fuentes de información prioritarias y los aspectos o indicadores que considerábamos deberían ser cubiertos como mínimos indispensables. Presentándoles la siguiente información:

ESTRUCTURA GENERAL DEL ESTUDIO DE MERCADO:

FUENTES DE INFORMACIÓN:

1. *Directivos de Hospitales Públicos y Privados*
2. *Agentes Responsables de la Calidad de las Instituciones*
3. *Responsables de la Calidad en la Secretaría de Salud*
4. *CAMEJAL (Comisionado, Subcomisionado y Jurídico)*
5. *Directores Médicos de las Aseguradoras*
6. *Internos y Residentes*
7. *Jefes de Servicio: Médicos y de Enfermería*
8. *Jefaturas Delegacionales Médicas*
9. *Coordinador de Certificación*

ASPECTOS/RUBROS/INDICADORES:

1. *Problemas de calidad en las Unidades Médicas*
2. *Demanda Laboral*
3. *Posibilidades y características de inserción laboral*
4. *Necesidad y pertinencia de los programas*
5. *Perfil de ingreso*

6. *Perfil de Egreso*
7. *Antecedentes del perfil laboral*
8. *Práctica profesional existente (puestos, formación y funciones) y práctica profesional sugerida*
9. *Formación de los gerentes de calidad existentes*
10. *Investigación en el área*
11. *Nuevos criterios de calidad*
12. *Interés de los internos de ingresar a los Programas*

Para esta labor se decide contratar una empresa especializada, externa a la Universidad, con la intención de cuidar la objetividad y credibilidad. La empresa realizó 20 entrevistas en profundidad semiestructuradas, la muestra fue aleatoria y se realizó bajo el paradigma cualitativo por el tipo de información que se requería.

Paralelamente el grupo trabajó los otros dos aspectos relevantes, la revisión bibliográfica y el análisis de la oferta educativa similar a nivel regional, nacional e internacional. El análisis de estos resultados dio como documento final la justificación de los programas, haciendo evidente sus pertinencia, factibilidad y relevancia.

El perfil de ingreso tiene la finalidad de definir cuáles serán los requerimientos indispensables para que una persona interesada pueda acceder al programa educativo, en base a sus conocimientos previos, habilidades necesarias y actitudes indispensables para el máximo aprovechamiento del mismo. El perfil de ingreso define desde dónde se inicia el proceso de formación, lo cual permite evidenciar el inicio de la formación académica y su estado. Para su elaboración se consultaron los requerimientos y normativas de las instancias educativas involucradas. Asimismo, el grupo en pleno definió cuáles serían las características que deberían tener las personas interesadas en ingresar al programa para optimizar al máximo el proceso educativo.

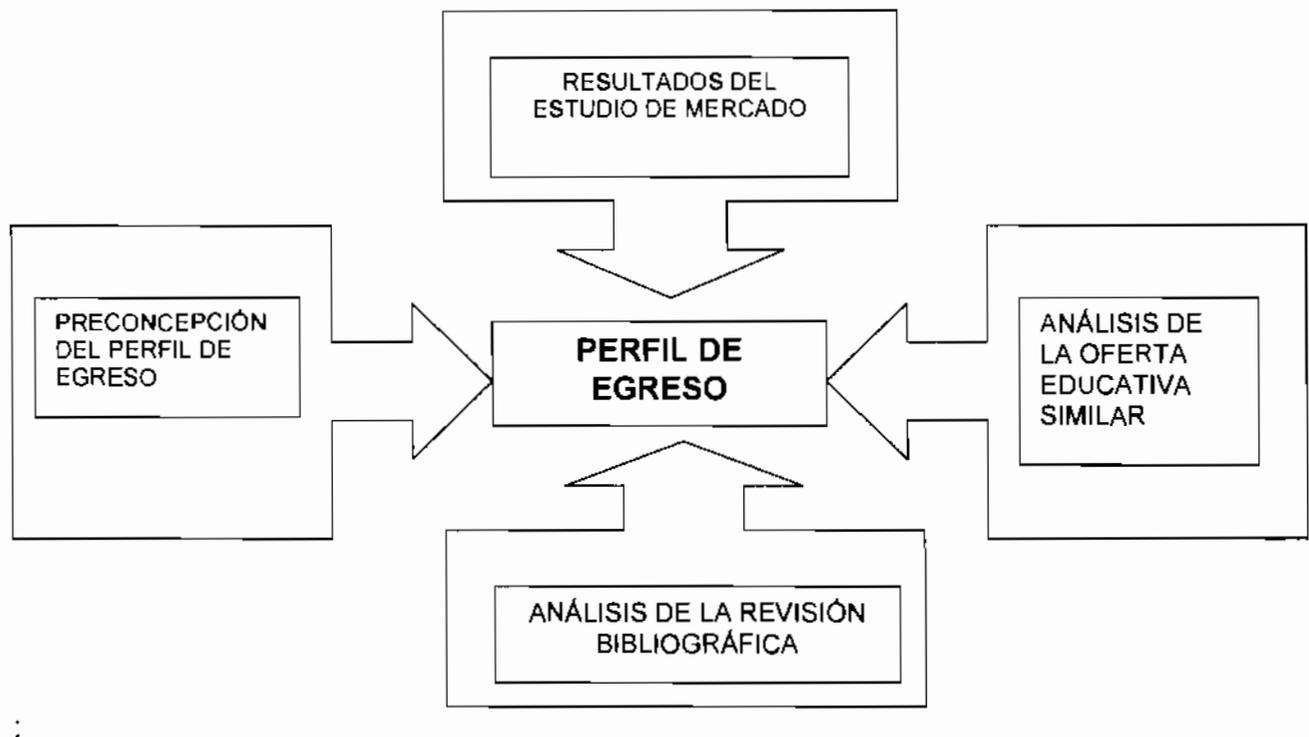
El perfil de egreso es una de las partes fundamentales del diseño curricular de cualquier programa educativo. Su objetivo principal es mostrar cuál deberá ser el resultado de formación del alumno al terminar los estudios. El perfil de egreso debe guardar una coherencia con el perfil de ingreso en el sentido que será el resultado final, el antes y el después, del proceso de enseñanza-aprendizaje.

El perfil de egreso también debe de guardar coherencia con la estructura general del plan de estudios y debe ser lo suficientemente explícito y completo, ya que es la guía principal desde donde se desprenden las áreas de formación, unidades de aprendizaje y hasta los criterios de evaluación. Se sugirió elaborarlo a partir del estudio de mercado, la preconcepción que se tiene del egresado, la revisión bibliográfica y el análisis de la oferta existente. No existe un momento determinado para abonarle al Perfil, posiblemente al hacer la estructura curricular o al revisar la coherencia entre ambos, aparezcan nuevos elementos a considerar, ésta es la lógica de ida y vuelta antes comentada. La experiencia muestra que es una de las partes del diseño más dinámicas y que más requiere ser trabajada en diversos

momentos. Sin embargo, estas características exigen un cuidado especial y una revisión constante del mismo y de su coherencia con el resto del diseño.

Se recomendó realizar la preconcepción del Perfil de Egreso que tenía el grupo como un primer acercamiento al mismo, con la finalidad de explicitar todas las ideas previas que el grupo de trabajo tiene sobre la formación del Maestro en Gestión de la Calidad y Seguridad en los Servicios de Salud.

La figura que a continuación se presenta explicita esta dinámica de diseño entre varias fuentes de información.



:

Asimismo, como parte primordial para la elaboración del perfil se explicitaron los ejes problemáticos/necesidades, las funciones profesionales y los espacios laborales ver **anexo 6** en donde se consideraba, a partir de las cuatro fuentes de información que aparecen en el gráfico, en donde tendría que incidir el egresado, las funciones que desempeñaría y desde dónde las realizaría.

El perfil docente, como se comentó, no se hizo de manera lineal, existieron momentos claves intencionados para su reelaboración y revisión, por ejemplo, cuando se elaboraron los objetivos generales y específicos del programa y cuando se definió la estructura curricular. El perfil de egreso estuvo en constante revisión y modificación, y estamos conscientes será una de las partes fundamentales a evaluar en la primera generación de egresados.

La pregunta fundamental para la elaboración del perfil y que guió en todo momento este proceso fue: ¿Cuáles son los conocimientos, habilidades y valores que debe tener un egresado de la Maestría en Gestión de la Calidad y Seguridad en los Servicios de Salud?. Esta pregunta surgió y salió a la luz en varios momentos del proceso de diseño.

Es importante señalar en todo momento que la metodología utilizada para este diseño curricular no fue lineal, sino un proceso de avances y regresos dirigidos principalmente por las características de dinamismo y coherencia.

En esta lógica, otra de las partes importantes a rescatar como paso metodológico fundamental es la elaboración del objetivo general del programa y los objetivos específicos. Para esta tarea se decidió partir de la información con la que se contaba hasta ese momento, con la intención de hacer un primer borrador, por lo que se puso sobre la mesa nuevamente el estudio de mercado, el perfil de ingreso y el perfil de egreso, solicitándoles a los expertos disciplinares que contestaran dos preguntas: ¿Cuál es el objetivo final del Programa Educativo de la Maestría en Gestión de la Calidad y Seguridad en los Servicios de Salud?, y ¿Cuáles serían los objetivos particulares o específicos que se desprenden de ese objetivo general y le abonan?

Los objetivos fueron revisados en varias ocasiones, con la finalidad de que dieran cuenta de lo que pretende el programa y también buscando en todo momento la congruencia con el Diseño en general de la Maestría.

Para la elaboración de la estructura curricular se tomaron en cuenta todos los avances en el diseño con los que se contaba hasta el momento. La pregunta central para la elaboración de la estructura curricular fue: ¿Qué unidades de aprendizaje nos permitirán formar al egresado de la Maestría en Gestión de la Calidad y Seguridad en los Servicios de Salud?

Ya había avances considerables y material de dónde obtener información para construir la estructura curricular, por lo que se solicitó a los expertos hicieran una lluvia de ideas de todas las unidades de aprendizaje que permitirían formar al Maestro en Gestión de la Calidad y Seguridad en los Servicios de Salud. Este ejercicio dio como resultado una lista de unidades, que consideramos importante agrupar para darles un manejo más claro, por lo que se les invitó a agruparlos y nombrar cada una de las categorías. Al finalizar este ejercicio se obtuvieron 11 categorías que decidimos conservar como áreas del conocimiento, ya que nos permitían trabajar con mayor facilidad la información y trabajar el tema de la congruencia con las diferentes partes del diseño. Es por esta razón que el Esquema de la Estructura Curricular está organizado en áreas del conocimiento.

En un segundo momento se pidió a los expertos que ordenaran esa información de acuerdo a su lógica disciplinar, es decir, qué conocimientos, habilidades y actitudes son básicos y cuáles tendrían prerrequisito. Esta información se organizó

en el mapa curricular, con la intención de presentar gráficamente las unidades de aprendizaje y su lógica disciplinar.

Tomando como base los requerimientos para la elaboración del Diseño Curricular de un programa académico con nivel de maestría, se diseñó el documento que aquí se presenta.

7. CRITERIOS PARA SU IMPLEMENTACIÓN

ESTRATEGIAS DE OPERACIÓN DEL PROGRAMA:

Total de horas y créditos a cubrir	1260 horas 78 créditos
Dirigido a	Profesionistas con grado de licenciatura en alguna de las disciplinas científicas relacionadas con la asistencia en sanitaria
Duración	2 años (4 semestres)
Ingreso	Bianual Calendario A
Tutorías académicas	Si
Propedéutico	Si
Requisitos de ingreso	Cumplir con el perfil de ingreso referido en el punto 3.3 de este programa
Requisitos para la obtención de grado	Los establecidos por la Universidad de Guadalajara
Sistema de titulación	Cubrir con los requisitos de la Universidad de Guadalajara Elaboración y defensa de Tesis
Costo matrícula	Seis salarios mínimos mensuales por semestre
Mínimo y máximo de alumnos requeridos para abrir una promoción del programa	Mínimo 12 Máximo 20

8. EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO DEL PROGRAMA EDUCATIVO

La evaluación del Programa Educativo (PE) de la Maestría estará con apego a los artículos 19 y 64, 65, 66, 67, 68, 69 y 70 del Reglamento General de Posgrado de la Universidad de Guadalajara, el 19 establece once criterios de calidad que garantizan la excelencia del desarrollo del programa educativo; estos criterios son:

- I. Valoración general
- II. Operación del programa de posgrado
- III. Plan de estudios
- IV. Evaluación
- V. Planta académica
- VI. Número mínimo y máximo e alumnos
- VII. Seguimiento de la trayectoria escolar de los estudiantes y egresados
- VIII. Productos académicos de la planta docente
- IX. Infraestructura
- X. Vinculación y...
- XI. Recursos financieros para la operación del programa.

Estos criterios responden a lo establecido en el Manual para la Evaluación de los programas de posgrado del CONACYT que incluye las tablas con los indicadores para el registro al Padrón Nacional de Posgrado. Los artículos restantes se refieren a la evaluación y calificación de los alumnos.

Estrategia de implementación¹⁰

- A. La coordinación del proceso de evaluación y seguimiento del curriculum debe estar a cargo de una instancia técnico-científica, tanto interna como externa, que realice evaluaciones periódicas, utilizando elementos de las Ciencias de la Educación, en lo pedagógico y del área disciplinar, relacionadas con el campo de las Ciencias de la Salud. En lo posible esta instancia debe estar formada por un equipo multi e interdisciplinar, dadas las distintas variables que permean el diseño curricular. La evaluación del currículo debe utilizar el marco teórico metodológico basado en el modelo de competencias profesionales integradas

¹⁰ Rene Crocker Sagastume; Leobardo Cuevas Álvarez; Raúl Vargas López; Claudia Hunot Alexander; Mercedes González Gutiérrez. **Desarrollo Curricular por Competencias Profesionales Integradas: el caso del Centro Universitario de Ciencias de la Salud.** Universidad de Guadalajara. 2005.

- B. Debe ser un proceso científico, en donde se apliquen la teoría y la metodología curricular en la que se basó la construcción del diseño curricular y no caer en acciones improvisadas
- C. Debe ser un proceso continuo y permanente, con cortes evaluativos transversales, lo que permitirá la actualización del diseño curricular, de acuerdo a las modificaciones de los factores internos y externos que lo determinan. Este concepto debe basarse en los conceptos del currículo y desarrollo curricular de los que se partió en la reforma universitaria
- D. Se utilizará la metodología de evaluación participativa, en donde el Comité Evaluación así como, las diferentes instancias involucradas en el desarrollo del programa: Autoridades académico-administrativas, academias e instancias representativas de los alumnos que participen democráticamente en su evaluación
- E. De acuerdo a los niveles de evaluación, algunos factores que se proponen para evaluar son:

a. Factores externos

- **Análisis de los cambios socio-económicos** y políticos del estado mexicano y su vinculación con la situación de salud
- **Evolución del saber de la especialidad**, en relación a las transformaciones científico-tecnológicas en este campo del conocimiento
- **Evaluación longitudinal de la práctica profesional** y el empleo de los egresados y su relación con el mercado de trabajo, a través de cortes transversales periódicos
- **Análisis de las competencias profesionales** que son necesarias de acuerdo al mercado de trabajo y a las necesidades de la población
- **Análisis de las políticas del estado mexicano en educación superior** y su vinculación con las políticas educativas de la Universidad de Guadalajara y del Centro Universitario de Ciencias de la Salud en particular

b. Factores internos

- **La práctica docente y su relación con las tendencias actuales** en la formación de especialistas en los diferentes campos del conocimiento de la medicina. Implica la aplicación de metodologías etnográficas para observar el proceso de enseñanza-aprendizaje utilizado por maestros-alumnos en el espacio áulico, las prácticas de campo y la evaluación del rendimiento escolar.

- **La profesionalización de la docencia.** Evaluar la formación docente, disciplinar y de especialidad de los académicos, su incorporación al proceso de investigación educativa y particular de la especialidad, así como a la extensión universitaria.

- **Análisis de la estructura del plan de estudio.** Los elementos que se evaluarán son:
 - **Las competencias profesionales:** Los conocimientos, habilidades, destrezas en relación mercados de trabajo flexibles.
 - **El perfil profesional:** Aspectos formativos (filosóficos) e informativos (técnico-científicos) del plan de estudios y su pertinencia con los factores externos e internos.
 - **Los objetivos curriculares:** su coherencia con los factores externos y con los objetivos de los programas académicos de la maestría.
 - **El mapa curricular:** Analizar si las unidades de aprendizaje son coherentes con los factores externos, con el perfil profesional y los objetivos curriculares, así como su integración vertical y horizontal.
 - **Los programas académicos de las unidades de aprendizaje:** Se analizarán y evaluará la coherencia entre la unidad de competencia, contenidos y metodología de acuerdo a la especialidad en relación con los factores externos, con el perfil profesional, los objetivos curriculares y el modelo pedagógico definido.
 - **El sistema de evaluación y promoción de alumnos:** Analizar el rendimiento escolar así como el grado de eficiencia terminal de la maestría.
 - **Análisis del sistema de créditos:** Debe ser actualizado de acuerdo a las modificaciones en el mapa curricular y los programas académicos.

Acciones de evaluación y seguimiento del currículum

Las acciones de evaluación se concretarán en diversas investigaciones que en su conjunto a corto, mediano y largo plazo permitan:

- *Conocer en qué medida se cumplen los objetivos del proyecto, perfil profesional y los objetivos de aprendizaje.*
- *Considerar el dinámico contexto regional y nacional que permita la permanente vinculación de la institución en general, y el proyecto en particular, con las problemáticas y necesidades sociales que sean de la competencia del ámbito profesional de la especialidad.*
- *Conocer los avances científico-disciplinares tanto en el campo de la Nutrición como en relación a otras disciplinas vinculadas directamente con ella.*
- *Identificar las necesidades de modificación y actualización curricular que permitan a la propuesta, responder a los requerimientos sociales e incorporar los avances del conocimiento.*

Estrategias y apoyos metodológicos

1. *Se definirán ampliamente los criterios de evaluación de las evidencias de aprendizaje.*
2. *Se trabajará en la mayoría de los casos con evidencia multidimensionales.*
3. *Contar con tutores directos en cada una de las sedes que apoyen procesos específicos*

Se anexan formatos que facilitaran los procedimientos en los diferentes momentos de la evaluación.

9. ORGANIZACIÓN ACADÉMICO-ADMINISTRATIVA

ORGANIZACIÓN ACADÉMICA ADMINISTRATIVA

Planta Académica y perfil de los profesores incluyendo las líneas de investigación en las que participa.

NOMBRE DEL DOCENTE	HORAS SEMANA DEDICADO A LA MAESTRÍA			PERFIL DEL DOCENTE			
	Gestión	Teoría	Trabajo tutorial	ÚLTIMO GRADO	EXPERIENCIA PROFESIONAL (años)	Líneas de investigación en las que participa	Relación laboral con la universidad
D.C. Armando Martínez Ramírez	6	2	1	Doctorado	15	Gestión de la Calidad en los Servicios de Salud	Profesor Investigador Titular B
M.C. Miguel Roberto Kumazawa Ichikawa	2	2	1	Maestría	9	Gestión de Riesgos Sanitarios	Profesor Investigador Titular B
M.C.S.P. Salvador Chávez Ramírez	2	2	1	Maestría	12	Gestión de la Calidad en los Servicios de Salud	Profesor Investigador Titular C
M.G.S.S. Enriqueta Cambero González	2	2	1	Maestría	12	Gestión de Riesgos Sanitarios	Profesor Docente Titular B
M.A.H. Carlos Alfredo Bautista López	2	2	1	Maestría	5	Gestión de Riesgos Sanitarios	Profesor Docente Titular B
D.C. Alfredo Ramos Ramos	2	2	1	Doctorado	5	Gestión de la Calidad en los Servicios de Salud	Profesor Investigador Titular C

10. PROGRAMAS DE INVESTIGACIÓN

Las líneas de investigación para este programa serán las que a continuación se enlistan, siendo éstas de manera enunciativa más no limitativa. Las líneas de investigación que en un futuro se desarrollen deberán diseñarse en congruencia con la disciplina del programa y ser avaladas por la Junta Académica de la Maestría.

- Gestión de riesgos sanitarios
- Gestión de Calidad en los servicios de salud

11. INFRAESTRUCTURA NECESARIA

1. Aulas y auditorios del Centro Universitario de Ciencias de la Salud
2. Equipo de soporte audiovisual
3. Oficina amueblada
4. Apoyo secretarial
5. Acceso a Internet
6. Equipo de reproducción de materiales impresos y digitales
7. Accesos a bancos de datos especializados
8. Material de oficina

12. REQUISITOS DE INGRESO, PROMOCIÓN Y ACREDITACIÓN

12.1 REQUISITOS DE INGRESO

Son requisitos de Ingreso al programa de la Maestría en Gestión de la Calidad y Seguridad en los Servicios de Salud los siguientes:

- a) Contar con el Título de Licenciatura o Acta de Titulación en alguna de las disciplinas científicas relacionadas con la asistencia en salud
- b) Acreditar un promedio mínimo de ochenta con certificado original o documento que sea equiparable de los estudios precedentes
- c) *Curriculum vitae de su experiencia profesional*
- d) Presentar carta de exposición de motivos para cursar el programa
- e) Presentar carta de apoyo institucional para cursar el programa
- f) Presentar y aprobar examen de lectocomprensión del idioma inglés

- g) En caso de ser Extranjero, contar con la forma migratoria correspondiente y la respectiva homologación de sus estudios de Licenciatura por la Universidad de Guadalajara
- h) Aprobar la evaluación de aptitudes y actitudes
- i) Aprobar la entrevista con el Coordinador del programa

Estos requisitos de ingreso pueden ser modificados por la Junta Académica de la Maestría con base a la actualización de la normatividad universitaria y/o recomendaciones de la propia Junta.

12.2 REQUISITOS DE PERMANENCIA

- a. Aprobar avances semestrales de su trabajo de investigación*
- b. Presentar y aprobar los exámenes de conocimientos aplicados por el Centro Universitario de Ciencias de la Salud a través de la Junta Académica de la maestría*
- c. Tener un promedio mínimo de 80 por ciclo [Cap. III en el art. 65 De la Evaluación y Calificación, del Reglamento General de Posgrado de la Universidad de Guadalajara]*

12.3. REQUISITOS DE EGRESO

- a. Haber concluido el programa de la Maestría aprobando con una calificación promedio mínima de 80 cada ciclo escolar,*
- b. Cubrir la totalidad de los Créditos del plan de estudios,*
- c. Presentar, defender y aprobar la tesis para obtener el grado,*
- d. Presentar constancia de no adeudo expedida por la Coordinación de Control Escolar del Centro Universitario de Ciencias de la Salud,*
- e. Cubrir los aranceles universitarios correspondientes*

BIBLIOGRAFÍA

Acuerdo por el que se crea la Comisión Interinstitucional de Investigación en Salud del Diario Oficial de la Federación (19 de octubre de 1983) México: Secretaría de Salud.

Breve historia de la gestión de calidad y su desarrollo en los servicios sociales de España. Disponible en http://www.ongconcalidad.org/ongvirtual/web_cd/pdf/c2.pdf

Constitución Política. (5 de Febrero de 1917). Reforma (Diciembre 3 de 1985)

Dictamen del Centro Universitario de Ciencias de la Salud para la creación al Plan Uniforme de Especialidades Médicas

Dictamen del Consejo General Universitario donde se adopta el Plan Uniforme de Especialidades Médicas en el Centro Universitario de Ciencias de la Salud.

Estrategia Nacional de Promoción y Prevención para una Mejor Salud. Disponible en: <http://portal.salud.gob.mx/sites/salud/descargas/pdf/pnscap3.pdf>

Estatuto General de la Universidad de Guadalajara.

Estatuto General del Centro Universitario de Ciencias de la Salud.

Estrategia Nacional de Promoción y Prevención para una Mejor Salud. Disponible en: <http://www.presidencia.gob.mx/prensa/?contenido=28979>

Frederick Winslow Taylor. Disponible en: http://www.biografiasyvidas.com/biografia/t/taylor_frederick.htm

Funciones de los Gestores de Calidad en los establecimientos de salud. Disponible en: <http://www.calidad.salud.gob.mx/doctos/foros/jornada/instruccion118.pdf>

Gimeno Sacristán, J. (1991). *El currículum: una reflexión sobre la práctica.* Morata: España

Goldman, S. A, Kennedy, D. L y Graham, J. J. (1997). *The Clinical Impact of adverse event reporting*, Clinical (7):143-172.

Informe de OMS-Consejo Europeo de la Seguridad del Paciente. (2001, Diciembre). *Calidad de atención: seguridad del paciente.* Informe de la Secretaría.

Kohn, L.T, Corrigan, J.M, Donaldson, M.S, (2000) *To err is human: building a safer health system*. Washington (DC): National Academy Press.

León-Toirac, R. (2002). *Cambiando el cambio*. CETED.

Ley General de Salud (D.O. 7 de Febrero de 1984) de acuerdo a lo señalado en los artículos 3°, fracciones I y VII, 12, 13, apartado A, fracción II y apartado 13, fracción 1 y 25.

Ley Federal del Trabajo

Ley Orgánica de la Administración Pública Federal (D.O. 29 de Diciembre de 1976. Reforma (D.O. 21 de Enero de 1985)

Ley de Educación Pública.

Ley Estatal de Salud de Jalisco.

Ley Orgánica de la Universidad de Guadalajara

Lineamientos del Posgrado Nacional SEP/CONACYT

Martínez, R..A, Chávez R.S y Cambero, G.E.G. (2007). *Gestión de la calidad en los servicios de salud*. Jalisco, México: Universidad de Guadalajara.

Montaudon, T. C. (2004) *Historia de la calidad mundial*. (1ª edición) México:Lupus Inquisitor.

Norma Oficial Mexicana, NOM-090.SSA1-1994. Para la Organización y Funcionamiento de las Residencias Médicas.

Organización Internacional para la Estandarización. Disponible en: http://es.wikipedia.org/wiki/Organizaci%C3%B3n_Internacional_para_la_Estandarizaci%C3%B3n

Otero, M.J. (2007). *La Gestión de riesgos en la prevención de errores en la medicación*, en: *curso de formación continuada en farmacoterapia de la S.E.F.H*. Madrid, España: Sociedad Española de Farmacia Hospitalaria.

Plan Estatal de Desarrollo Jalisco 2030

[http://www.seplan.jalisco.gob.mx/moodle/files/pi/Plan%20Institucional%20Secretaria de Salud.pdf](http://www.seplan.jalisco.gob.mx/moodle/files/pi/Plan%20Institucional%20Secretaria%20de%20Salud.pdf)

Plan Institucional de Salud Jalisco 2007. Disponible en:

<http://seplan.jalisco.gob.mx/files/planes/Plan%20Estatal%20de%20Desarrollo%20Jalisco%202030%20v1.0.pdf>

Programa Nacional de Salud 2007-2012. Disponible en: http://alianza.salud.gob.mx/descargas/pdf/pns_version_completa.pdf

Reglamento General de Planes y Programas de la Universidad de Guadalajara

Reglamento General de Posgrado de la Universidad de Guadalajara.

Ruelas, B. E y Zurita, G. B. (1993) *Nuevos horizontes de la calidad de la atención a la salud*. México: Salud pública; (35), 235-237.

Ruelas, S. T. (2007). *Seguridad del paciente hospitalizado*. México: editorial médica Panamericana: Instituto Nacional de Salud Pública.

Ruiz –Ortega, J.M. (Jueves 27 de noviembre de 2003). *La gestión de riesgos en los hospitales desarrollando un modelo*. Sesión Clínica. Alicante, España.

Saturno, P. J. (2008) Seguridad del paciente. Marco conceptual. Enfoques y actividades. Manual del Master en Gestión de la Calidad de los Servicios de Salud. Módulo IV: Seguridad del paciente. Unidad temática 33. Universidad de Murcia 2008. ISBN: 978-84-8371-750-9. Depósito legal MU-1488-2008.



UNIVERSIDAD DE GUADALAJARA

VICERRECTORÍA EJECUTIVA/COORDINACIÓN GENERAL ACADÉMICA
COORDINACIÓN DE INVESTIGACIÓN Y POSGRADO

SECCIÓN: Unidad de Posgrado
EXPEDIENTE: Comisión de Educación
NÚMERO: CGA/CIP/UP/093/2011

Lic. José Alfredo Peña Ramos
Secretario General

At'n. Comisión de Educación del
H. Consejo General Universitario

Presente

Por este medio envío a Usted el proyecto de dictamen de creación, correspondiente a la solicitud que presenta el Centro Universitario de Ciencias de la Salud del siguiente programa académico:

- Maestría en Gestión de la Calidad y Seguridad en los Servicios de Salud.

Lo anterior para consideración de la Comisión de Educación.

Hago propicia la ocasión para reiterarle la seguridad de mi consideración atenta.

Atentamente
"Piensa y Trabaja"

Guadalajara, Jalisco, 17 de Octubre de 2011

68011

[Handwritten signature]

cta

3009

Dr. Víctor González Álvarez
Coordinador de Investigación y Posgrado



COORDINACION GENERAL
ACADEMICA
COORDINACION DE
INVESTIGACION
Y POSGRADO

c.c.p. Dr. Miguel Ángel Navarro Navarro. Vicerrector Ejecutivo
c.c.p. Dr. Héctor Raúl Solís Gadea. Coordinador General Académico
c.c.p. Archivo
VGA/smd*



UNIVERSIDAD DE GUADALAJARA

H. CONSEJO GENERAL UNIVERSITARIO

Exp. 021

Dictamen Núm. I/2011/****

H. CONSEJO GENERAL UNIVERSITARIO
PRESENTE

A estas Comisiones Permanentes Conjuntas de Educación y de Hacienda ha sido turnada el dictamen 7341/2010, de fecha 26 de noviembre de 2010, en el que el Consejo del Centro Universitario de Ciencias de la Salud, propone aprobar la creación del programa académico de la **Maestría en Gestión de la Calidad y Seguridad en los Servicios de Salud**, y

Resultando:

1. Que a nivel mundial, la atención de servicios de salud otorgada en las instituciones y organizaciones tanto públicas como privadas, apoyadas por diversas organizaciones de sectores como el productivo, manufacturero y de servicios, con la garantía en calidad y seguridad se ha convertido en la piedra angular de la medicina asistencial con el propósito fundamental de lograr la satisfacción plena del paciente que requiere de dichos servicios. Es, por lo tanto, indispensable y trascendental mejorar los sistemas y procesos a grado tal que se consiga prevenir y controlar, en lo posible, los riesgos de la presentación de eventos adversos y optimizar los recursos humanos y materiales.
2. Que en la actualidad, el panorama mundial del desempeño de los hospitales dista mucho en ofrecer la calidad y seguridad que se ha conseguido en otros ámbitos (industria, manufacturación y aeronáutica, entre otros). El sistema sanitario es muy complejo, intervienen factores diversos como la capacitación del personal acorde a los avances tecnológicas, los procesos de atención, el financiamiento, la estandarización, el monitorea, la evaluación y el impacto de cada acción. Que por lo tanto, es necesaria la formación de recursos humanos con la capacidad, experiencia y liderazgo para lograr los cambios requeridos en las organizaciones de diversos sectores relacionados con la asistencia sanitaria acorde con las necesidades sociales actuales.
3. Que no sólo los receptores de los servicios de salud esperan y solicitan una atención de calidad, también los profesionales y los directivos comparten esta preocupación, hasta por interés económico; así la calidad se ha convertido en un requisito indispensable de sobrevivencia económica y, para algunos también, de responsabilidad social e integridad moral. Sin embargo, no basta que los usuarios deseen y exijan mejores servicios; ni que las instituciones y los profesionales de la salud quieran otorgar una atención médica de calidad, se requiere, además, contar con personal profesional experto que cuente con una serie de conocimientos, herramientas y técnicas que adecuadamente ordenados, estructurados y conjugados conformen un sistema de calidad que satisfaga las necesidades y expectativas de los usuarios de los servicios de



UNIVERSIDAD DE GUADALAJARA

H. CONSEJO GENERAL UNIVERSITARIO

Exp. 021

Dictamen Núm. I/2011/****

salud.

4. Que sobre la seguridad del paciente, una de las expresiones de la mala calidad en los servicios de salud es la presencia de eventos adversos en los pacientes como consecuencia de una práctica sanitaria insegura. Es indudable que las intervenciones de atención a la salud se realizan con el propósito de beneficiar al paciente, pero también pueden causarle daño. La combinación compleja de procesos, tecnologías e interacciones humanas que constituyen el sistema moderno de prestación de servicios sanitarios puede aportar beneficios importantes. Sin embargo, también conlleva un riesgo inevitable de que ocurran eventos adversos, y, efectivamente ocurren con demasiada frecuencia (OMS, 2001). Así, la seguridad del paciente se ha convertido en una prioridad en los sistemas de salud de todo el mundo.
5. Que a ello han contribuido, indudablemente, los estudios epidemiológicos que han puesto de manifiesto los efectos innecesariamente dañinos que puede tener la atención sanitaria con determinados fallos de calidad, y el eco que estos mensajes de atención insegura encuentran en todos los ámbitos de la sociedad, incluyendo al propio personal sanitario.
6. Que la seguridad del paciente es un principio fundamental de la atención al paciente y un componente crítico de la gestión de la calidad. Mejorarla requiere una labor compleja que afecta a todo el sistema en la que interviene una amplia gama de medidas relativas a la mejora del funcionamiento, la seguridad del entorno y la gestión del riesgo, incluida la lucha contra las infecciones, el uso inocuo de medicamentos, la seguridad del equipo, las prácticas clínicas seguras y un entorno de cuidados sanos. Abarca casi todas las disciplinas y los actores de la atención sanitaria y, por tanto, requiere un enfoque general y multifacético para identificar y gestionar los riesgos reales y potenciales para la seguridad del paciente en cada servicio, y para encontrar soluciones generales a largo plazo para el conjunto del sistema.
7. Que los errores asistenciales tienen consecuencias inaceptables para los pacientes y su familia, generan un costo de atención y económico muy elevado, erosionan la confianza de los usuarios en el sistema y dañan a las instituciones y a los profesionales sanitarios que son sin duda, su segunda víctima. Afortunadamente, cada día es mayor la conciencia sobre la cantidad de situaciones que, provocadas por descuidos o errores en los sistemas de salud, elevan injustificadamente el riesgo de que pacientes hospitalizados sufran daños, a veces severos e incluso fatales, con el agravante de que muchos de ellos son prevenibles. Sin embargo, la sociedad es cada vez más intolerante ante cualquier tipo de fallo o defecto en el funcionamiento de cualquier servicio, el sistema sanitario no es ajeno a esta premisa.



UNIVERSIDAD DE GUADALAJARA

H. CONSEJO GENERAL UNIVERSITARIO

Exp. 021

Dictamen Núm. I/2011/***

8. Que al menos una de las respuestas es la falta de personal profesional experto en gestión de la calidad y seguridad en los servicios de salud. En este sentido, es importante señalar que todo concepto de calidad refiere que el "cliente usuario" es lo más importante y que la institución o empresa debe orientar todos sus procesos y servicios para satisfacer sus necesidades, requerimientos y expectativas. Por tanto, el "enfoque al usuario" requiere la formación y desarrollo de personal con los conocimientos, habilidades, destrezas, valores y actitudes sobre, para y de calidad, que no sólo satisfagan sus necesidades y expectativas, sino que logren superarlas, además, para el caso de los servicios de salud esta formación debe incluir lo relativo a la seguridad clínica.
9. Que la formación de recursos humanos en gestión de la calidad, es una estrategia fundamental para innovar y mejorar los servicios de salud, por tanto, en México en general y en Jalisco en particular, es urgente que se implementen programas docentes (Diplomado, Especialidad, Maestría y Doctorado) orientados a la capacitación y formación específica sobre aspectos teóricos, metodológicos e instrumentales para el mejoramiento continuo de la calidad y seguridad en los servicios de salud.
10. Que es muy desafortunado el hecho de que la creación del programa de certificación de establecimientos médicos en México, haya traído consigo la aparición de "expertos" que, con mucha audacia pero sin mucho conocimiento y experiencia en calidad de los servicios de salud, oferten capacitación y asesoría a los hospitales sobre programas y procesos de gestión y mejora continua de la calidad. Por lo anterior, es indispensable y urgente la evaluación de las actividades docentes para orientarlas al logro de los objetivos de aprendizaje, sean de conocimientos, actitudes y habilidades. Además, desde un punto de vista práctico, es importante considerar, no sólo la evaluación inmediata de la experiencia docente (que es la que comúnmente hacemos) sino, fundamentalmente el cambio actitudinal (Cultural) hacia la calidad y seguridad, traducidos en la operación por el mejoramiento de los procesos clínicos y administrativos medidos a través de indicadores de impacto de la capacitación y, por supuesto, a través de los perfiles profesionales y funcionales que solicitan y requieren las instituciones de salud.
11. Que la calidad y la seguridad del paciente se han convertido en una prioridad y principal motivo de debate en los sistemas de salud de todo el mundo. En este sentido, se reconoce que la formación de recursos humanos en Gestión de la Calidad es una estrategia fundamental para innovar y mejorar la calidad y seguridad en los servicios de salud.



UNIVERSIDAD DE GUADALAJARA

H. CONSEJO GENERAL UNIVERSITARIO

Exp. 021

Dictamen Núm. 1/2011/****

12. Que el análisis de la oferta educativa existente en el área de Gestión de la Calidad a nivel local, nacional e internacional pone en evidencia la necesidad de formar expertos en calidad, no sólo en la gestión y evaluación, sino también con una orientación gerencial, de investigación y docencia. En un estudio de mercado realizado por el Centro Universitario de Ciencias de la Salud de la Universidad de Guadalajara, a través de una empresa externa, se detectó la necesidad, pertinencia y factibilidad de nuevos programas en gestión de la calidad y seguridad de los servicios de salud, considerándose como básica e indispensable la formación de personal especializado en estos ámbitos del conocimiento, para crear sistemas de mejora continua y seguridad del paciente, evaluar la calidad, permear en toda la organización una cultura de calidad y evitar abusos internos y maltrato a los pacientes.
13. Que por lo anterior, se justifica plenamente la creación de la Maestría en Gestión de la Calidad y Seguridad en los Servicios de Salud, para la formación y desarrollo de personal con las competencias profesionales integradas que respondan a las necesidades sociales de mejorar la calidad y seguridad de los Servicios de Salud.
14. Que el Colegio del Departamento de Salud Pública le propuso al Consejo de la División de Disciplinas para el Desarrollo, Promoción y Preservación de la Salud y éste a su vez al Consejo del Centro Universitario de Ciencias de la Salud, la propuesta de creación del programa académico de la Maestría en Gestión de la Calidad y Seguridad en los Servicios de Salud, mismo que fuera aprobado mediante 7341/2010, de fecha 26 de noviembre de 2010.
15. Que las líneas de formación de la Maestría en Gestión de la Calidad y Seguridad en los Servicios de Salud son:
 - a. Gestión de riesgos sanitarios
 - b. Gestión de Calidad en los servicios de salud
16. Que el objetivo general del programa es garantizar la formación de personal de los Sectores: Salud, Productivo y de Servicios relacionados con la asistencia sanitaria, en Gestión de la Calidad y Seguridad en los Servicios de Salud, reconocidos nacional e internacionalmente, con las competencias profesionales integradas necesarias para gestionar la atención en los servicios de salud de una forma eficiente, efectiva, con calidez y ética; asumiendo un liderazgo que oriente y transforme la cultura organizacional hacia la calidad y la seguridad.
17. Que los objetivos específicos son:
 - a. Identificar las bases de la Gestión de la Calidad en Salud, analizar las



UNIVERSIDAD DE GUADALAJARA

H. CONSEJO GENERAL UNIVERSITARIO

Exp. 021

Dictamen Núm. 1/2011/***

- variables que intervienen en ella y seleccionar las herramientas adecuadas para gestionar eficientemente los procesos clínicos y administrativos.
- b. Describir los elementos involucrados en la seguridad clínica y hospitalaria, así como las metodologías para su abordaje, que le permitan gestionar la seguridad del paciente, del personal y las instalaciones.
 - c. Diseñar sistemas de evaluación de la satisfacción del usuario para mejorar la calidad de atención.
 - d. Evaluar el impacto de los sistemas de participación ciudadana en la calidad de los servicios de salud.
 - e. Contrastar los modelos de certificación, acreditación y reconocimiento de los sistemas de gestión de la calidad en salud que le permitan seleccionar e implementar el adecuado al nivel de desarrollo de la organización.
 - f. Realizar auditorías que permitan verificar la implementación y desarrollo de sistemas de gestión de la calidad.
 - g. Utilizar sistemáticamente las herramientas informáticas pertinentes para el ejercicio eficiente de sus actividades.
 - h. Aplicar los conocimientos adquiridos en gestión de la calidad y seguridad, investigación y educación para mejorar el sistema de salud.
 - i. Planear, desarrollar y difundir procesos de investigación operativa en salud que permitan la transferencia del conocimiento para la solución de problemas institucionales y sociales.
 - j. Seleccionar el diseño de investigación apropiado al problema a investigar y las herramientas estadísticas adecuadas al diseño.
 - k. Diseñar, implementar e impartir cursos de capacitación y actualización para lograr el cambio organizacional hacia una cultura de calidad y seguridad en salud.
18. Que el perfil profesional de ingreso, respecto a sus actitudes y valores:
- a. Liderazgo
 - b. Proactivo
 - c. Actitud crítica
 - d. Capacidad de análisis y síntesis
 - e. Negociador
 - f. Disposición al trabajo en equipo
 - g. Inteligencia emocional
 - h. Actitud de servicio
 - i. Capacidad de trabajo bajo presión.
 - j. Tendencia para la toma de decisiones en base a valores universales.
 - k. Habilidades de supervisión y tutoría.
 - l. Seguridad en sí mismo
19. Que el perfil del egresado de la Maestría en Gestión de la Calidad y Seguridad en los Servicios de Salud será reconocido nacional e



UNIVERSIDAD DE GUADALAJARA

H. CONSEJO GENERAL UNIVERSITARIO

Exp. 021

Dictamen Núm. I/2011/***

internacionalmente por poseer las competencias profesionales integradas necesarias para gestionar la atención en los servicios de salud de una forma segura, eficiente, efectiva, con calidez y ética, asumiendo un liderazgo que oriente y transforme la cultura organizacional hacia la calidad y la seguridad. Asimismo, con competencias en educación e investigación operativa que le permitan gestionar el conocimiento sobre la calidad y seguridad en los servicios de salud:

Competencias Socioculturales

- a. Establece vínculos institucionales con una actitud proactiva, para la creación de sistemas de referencia en los procesos de gestión de la calidad y seguridad en salud con una visión multi, inter y transdisciplinar en el contexto de una sociedad global y del conocimiento.
- b. Toma decisiones basadas en valores y asume un liderazgo en espacios institucionales, académicos, científicos y sociales complejos a escala local, nacional e internacional, con actitud y aptitud para trabajar en equipos colaborativos.

Competencias Profesionales

- a. Desarrolla, con actitud crítica, estrategias para el desarrollo organizacional que incida en un cambio de la cultura que garantice la seguridad clínica, del personal y de las instalaciones a través de procesos de calidad en los diferentes niveles de la institución, en el contexto de una sociedad poco informada y demandante.
- b. Analiza problemas de la realidad institucional para gestionar riesgos que le permita diseñar y rediseñar procesos clínicos y administrativos que garanticen la calidad de atención así como la seguridad del paciente, del personal y las instalaciones a través de procesos viables de acuerdo a los recursos disponibles y contextos particulares con responsabilidad, compromiso y creatividad.
- c. Coordina los procesos de certificación y acreditación en gestión de la calidad y seguridad, en un contexto de instituciones de los sectores: Salud, Productivo y de Servicios relacionados con la asistencia sanitaria, con niveles diversos de desarrollo organizacional en la cultura de la calidad y seguridad, buscando el equilibrio entre las políticas gubernamentales e institucionales y los recursos disponibles.
- d. Implementa sistemas de evaluación de costos de la atención y de la no calidad en un contexto intercultural y complejo por la poca cultura de la evaluación, con una actitud que favorezca la autocrítica, la introspección, el reconocimiento de la reinformación, la objetividad, la imparcialidad, el trabajo en equipo, la persistencia y la tenacidad.



UNIVERSIDAD DE GUADALAJARA

H. CONSEJO GENERAL UNIVERSITARIO

Exp. 021
Dictamen Núm. I/2011/***

Competencias Técnico-Instrumentales

- a. Crea, promueve y propicia aprendizajes significativos en materia de gestión de la calidad y seguridad, relevantes en la diversidad de ambientes de aprendizaje, que fomenten la cultura de aprender a hacer, aprender a pensar, aprender a aprender y aprender a ser en contextos complejos de instituciones de los sectores: Salud, Productivo y de Servicios relacionados con la asistencia sanitaria y una sociedad con poca información y capacitación.
 - b. Diseña e implementa estrategias de comunicación oral y escrita, en medios presenciales y cibernéticos, de manera efectiva, dirigidas a los diferentes niveles de la organización y fuera de ella, en un contexto intercultural en el área de salud.
 - c. Genera, difunde y propicia la utilización del conocimiento en calidad y seguridad en salud para la mejora operativa de los procesos, en un contexto donde se desarrolla y publica poca investigación en esta área, con estricto respeto a las personas y los principios ético-legales vigentes.
 - d. Utiliza de manera racional la tecnología para facilitar e innovar los procesos de gestión de la calidad y seguridad en el contexto de la revolución científica tecnológica y la sociedad del conocimiento.
20. Que la Maestría en Gestión de la Calidad y Seguridad en los Servicios de Salud es un programa con enfoque profesionalizante, de modalidad escolarizada.
21. Que los programas de posgrado son de la Universidad de Guadalajara y los Centros Universitarios podrán solicitar a la Comisión de Educación del H. Consejo General Universitario, ser sede, y se autorizará la apertura siempre y cuando cumplan con los requisitos y criterios del Reglamento General de Posgrado.

En virtud de los resultandos antes expuestos, y

Considerando:

- I. Que la Universidad de Guadalajara es un organismo público descentralizado del Gobierno del Estado de Jalisco, con autonomía, personalidad jurídica y patrimonio propio, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 1 de su Ley Orgánica, promulgada por el Ejecutivo local el día 15 de enero de 1994, en ejecución del Decreto No. 15319 del H. Congreso del Estado de Jalisco.
- II. Que como lo señalan las fracciones I, II y IV, del artículo 5 de la Ley Orgánica de la Universidad, en vigor, son fines de esta Casa de Estudios la formación y actualización de los técnicos, bachilleres, técnicos profesionales,



UNIVERSIDAD DE GUADALAJARA

H. CONSEJO GENERAL UNIVERSITARIO

Exp. 021

Dictamen Núm. I/2011/***

profesionistas, graduados y demás recursos humanos que requiere el desarrollo socioeconómico del Estado; organizar, realizar, fomentar y difundir la investigación científica, tecnológica y humanística; y coadyuvar con las autoridades educativas competentes en la orientación y promoción de la educación superior, así como en el desarrollo de la ciencia y la tecnología.

- III. Que es atribución de la Universidad realizar programas de docencia, investigación y difusión de la cultura, de acuerdo con los principios y orientaciones previstos en el artículo 3 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, así como la de establecer las aportaciones de cooperación y recuperación por los servicios que presta, tal y como se estipula en las fracciones III y XII, del artículo 6 de la Ley Orgánica de la Universidad de Guadalajara.
- IV. Que de acuerdo con el artículo 22 de su Ley Orgánica, la Universidad de Guadalajara adoptará el modelo de Red para organizar sus actividades académicas y administrativas.
- V. Que es atribución del Consejo General Universitario, conforme lo establece el artículo 31, fracción VI, de la Ley Orgánica y el artículo 39, fracción I, del Estatuto General, crear, suprimir o modificar carreras y programas de posgrado y promover iniciativas y estrategias para poner en marcha nuevas carreras y posgrados.
- VI. Que conforme lo previsto en el artículo 27 de la Ley Orgánica, el H. Consejo General Universitario funcionará en pleno o por comisiones.
- VII. Que es atribución de la Comisión de Educación conocer y dictaminar acerca de las propuestas de los Consejeros, el Rector General o de los Titulares de los Centros, Divisiones y Escuelas, así como proponer las medidas necesarias para el mejoramiento de los sistemas educativos, los criterios de innovaciones pedagógicas, la administración académica y las reformas de las que estén en vigor, conforme lo establece el artículo 85, fracciones I y IV, del Estatuto General.

Que la Comisión de Educación, tomando en cuenta las opiniones recibidas, estudiará los planes y programas presentados y emitirá el dictamen correspondiente -debidamente fundado y motivado- el cual se pondrá a consideración del H. Consejo General Universitario, según lo establece el artículo 17 del Reglamento General de Planes de Estudio de esta Universidad.

- VIII. Que de conformidad con artículo 86, fracciones II y IV, del Estatuto General, es atribución de la Comisión de Hacienda calificar el funcionamiento



UNIVERSIDAD DE GUADALAJARA

H. CONSEJO GENERAL UNIVERSITARIO

Exp. 021

Dictamen Núm. I/2011/***

financiero, fiscalizar el manejo, la contabilidad y el movimiento de recursos de todas las dependencias de la Universidad, así como proponer al Consejo General Universitario el proyecto de aranceles y contribuciones de la Universidad de Guadalajara.

- IX. Que tal y como lo prevén el artículo 9 la fracción I, del Estatuto Orgánico del Centro Universitario de Ciencias de la Salud, es atribución de la Comisión de Educación dictaminar sobre la pertinencia y viabilidad de las propuestas para la creación, modificación o supresión de carreras y programas de posgrado, o fin de remitirlas, en su caso, al H. Consejo General Universitario.
- X. Que los criterios y lineamientos para el desarrollo de posgrados, así como su organización y funcionamiento, además de la presentación, aprobación y modificación de sus planes de estudio, son regulados por el Reglamento General de Posgrado de la Universidad de Guadalajara y, en especial, por los artículos 1, 3, 7, 10 y del 18 al 28 de dicho ordenamiento.

Por lo antes expuesto y fundado, estas Comisiones Permanentes Conjuntas de Educación y de Hacienda del H. Consejo General Universitario, tienen a bien proponer los siguientes:

Resolutivos:

PRIMERO. Se aprueba la creación del programa académico de la **Maestría en Gestión de la Calidad y Seguridad en los Servicios de Salud**, de la Red Universitaria, teniendo como sede el Centro Universitario de Ciencias de la Salud, a partir del ciclo escolar 2012-A.

SEGUNDO. El programa académico de la **Maestría en Gestión de la Calidad y Seguridad en los Servicios de Salud**, es un programa de enfoque profesionalizante de modalidad escolarizada y comprende las siguientes áreas de formación y unidades de aprendizaje:

PLAN DE ESTUDIOS

Áreas de Formación	Créditos	Porcentaje
Área de Formación Básica Particular Obligatoria	36	42.35 %
Área de Formación Especializante Obligatoria	49	57.65 %
Número de créditos para optar por el grado	85	100.0 %

ÁREA DE FORMACIÓN BÁSICA PARTICULAR OBLIGATORIA

UNIDAD DE ENSEÑANZA	TIPO ³	HORAS BCA ¹	HORAS AMI ²	HORAS TOTALES	CRÉDITOS	PRERREQ
---------------------	-------------------	---------------------------	---------------------------	------------------	----------	---------



UNIVERSIDAD DE GUADALAJARA

H. CONSEJO GENERAL UNIVERSITARIO

Exp. 021
Dictamen Núm. I/2011/****

Gestión de la Calidad en Salud	C/T	40	24	64	4	
Planeación Estratégica	C/T	20	28	48	3	
Aspectos Éticos de la Asistencia Sanitaria	C	16		16	1	
Aspectos Legales de la Asistencia Sanitaria	C	20	12	32	2	
Informática: Editor de diagramas	C/T	10	6	16	1	
Seguridad Clínica: Gestión de la seguridad del paciente y el personal	C	24	24	48	3	Gestión de la Calidad en Salud
Participación del Usuario I: satisfacción del usuario	C/T	20	12	32	2	
Informática: Hoja de cálculo	C/T	10	22	32	2	
Participación del Usuario II: Participación del Paciente y Familia en la Toma de Decisiones	C	20	12	32	2	
Evaluación de la Calidad I: certificación, acreditación y auditoría.	C/T	30	50	80	5	
Seguridad Hospitalaria	C/T	20	44	64	4	
Clima Organizacional	C/T	20	12	32	2	
Evaluación de la Calidad II: sistemas de reconocimiento de la calidad, auditoría	C/T	30	50	80	5	Evaluación de la Calidad I: certificación, acreditación y auditoría.
Total		280	296	576	36	

ÁREA DE FORMACIÓN ESPECIALIZANTE OBLIGATORIA

UNIDAD DE ENSEÑANZA	TIPO ³	HORAS BCA ¹	HORAS AMI ²	HORAS TOTALES	CRÉDITOS	PRERREQ
Análisis de los Modelos de Calidad	C	20	12	32	2	
Control Estadístico de	C	20	12	32	2	



UNIVERSIDAD DE GUADALAJARA

H. CONSEJO GENERAL UNIVERSITARIO

Exp. 021

Dictamen Núm. I/2011/**

la Calidad						
Diseño de Proyectos y Programas de Calidad	C/T	20	12	32	2	
Metodología de la Investigación I: Modelos de recolección, procesamiento y análisis cuantitativo	C	40	8	48	3	
Estadística I: estadística descriptiva y analítica básica para modelos cuantitativos	C/T	20	12	32	2	
Cultura de la seguridad	C	20	12	32	2	
Informática: Administrador de proyectos	C/T	10	22	32	2	Informática: Editor de diagramas
Metodología de la Investigación II: Modelos de recolección, procesamiento y análisis cualitativo	C	40	8	48	3	Metodología de la Investigación I: Modelos de recolección, procesamiento y análisis cuantitativo
Estadística II: Herramientas de análisis para modelos cualitativos	C/T	20	12	32	2	Estadística I: estadística descriptiva y analítica básica para modelos cuantitativos
Seminario de investigación I: elaboración de protocolo de investigación	S	20	12	32	2	
Trabajo de investigación I: elaboración de protocolo de investigación	P	20	12	32	2	
Gestión de riesgos sanitarios	C	20	44	64	4	Seguridad Clínica: Gestión de la seguridad



UNIVERSIDAD DE GUADALAJARA

H. CONSEJO GENERAL UNIVERSITARIO

Exp. 021

Dictamen Núm. 1/2011/****

						del paciente y el personal
Construcción e Instrumentación de Indicadores de Calidad y Seguridad	C/T	20	12	32	2	Seguridad Clínica: Gestión de la seguridad del paciente y el personal
Herramientas Gerenciales	C/T	28	20	48	3	
Seminario de Investigación II: avances del trabajo de investigación	T	20	12	32	2	Seminario de investigación I: elaboración de protocolo de investigación
Trabajo de Investigación II: avances del trabajo de investigación	P	20	12	32	2	Trabajo de investigación I: elaboración de protocolo de investigación
Economía y Calidad en Salud	C/T	20	12	32	2	
Instrumentación de un Sistema de Gestión de la Calidad basado en estándares de certificación y acreditación	C	40	8	48	3	
Participación del Usuario III: Sistemas de participación ciudadana en la calidad de los servicios de salud	C	20	12	32	2	Participación del Usuario II: Participación del Paciente y Familia en la Toma de Decisiones
Diseño de programas educativos	C/T	20	12	32	2	
Seminario de Investigación III: avances y presentación del trabajo de investigación	P	20	12	32	2	Seminario de Investigación II: avances del trabajo de investigación
Trabajo de Investigación III: avances y presentación del trabajo de investigación	P	20	12	32	2	Trabajo de Investigación II: avances del trabajo de investigación



UNIVERSIDAD DE GUADALAJARA

H. CONSEJO GENERAL UNIVERSITARIO

Exp. 021

Dictamen Núm. I/2011/***

Total		498	302	800	49	
-------	--	-----	-----	-----	----	--

¹BCA = horas bajo la conducción de un académico.

²AMI = horas de actividades de manera independiente.

³C= Curso

C/T: curso taller

N: clínica

CL: curso laboratorio

S: seminario

M: módulo

T: taller

P: prácticas

TERCERO. La Junta Académica propondrá al Rector del Centro el número mínimo y máximo de alumnos por orientación y la periodicidad de las promociones, con fundamento en los criterios académicos y de calidad.

CUARTO. Los requisitos de ingreso a la Maestría en Gestión de la Calidad y Seguridad en los Servicios de Salud, además de los previstos por la normatividad universitaria, serán los siguientes:

- Contar con el título de licenciatura o acta de titulación en alguna de las disciplinas científicas relacionadas con la asistencia en salud.
- Acreditar un promedio mínimo de ochenta con certificado original o documento que sea equiparable de los estudios precedentes.
- Presentar carta de exposición de motivos para cursar el programa.
- Presentar carta de apoyo institucional para cursar el programa.
- Presentar y aprobar examen de lecto-comprensión del idioma inglés.
- Aprobar la evaluación de aptitudes y oclititudes.
- Aprobar la entrevista con el coordinador del programa.
- Aquellos adicionales que establezca la convocatoria.

QUINTO. Los requisitos de permanencia son los establecidos por la normatividad universitaria.

- Aprobar avances semestrales de su trabajo de investigación.
- Presentar y aprobar los exámenes de conocimientos aplicados por el Centro Universitario de Ciencias de la Salud a través de la Junta Académica de la Maestría.

SEXTO. El programa tendrá una duración de 4 (cuatro) ciclos escolares, los cuales serán contados a partir del momento de la inscripción.

SÉPTIMO. Las modalidades del trabajo recepcional para la obtención del grado:



UNIVERSIDAD DE GUADALAJARA

H. CONSEJO GENERAL UNIVERSITARIO

Exp. 021
Dictamen Núm. 1/2011/***

- a. Elaboración y defensa de Tesis, o
- b. propuestas de solución a un problema específico.

OCTAVO. Los requisitos para obtener el grado de maestría, además de los establecidos por la normatividad universitaria, son los siguientes:

- a. Haber concluido el programa de maestría correspondiente;
- b. Haber cumplido los requisitos señalados en el respectivo plan de estudios;
- c. Presentar, defender y aprobar la tesis de grado producto de una investigación ó la propuesta de solución a un problema específico;
- d. Presentar constancia de no adeudo expedida por la Coordinación de Contral Escolar del Centro Universitario, y
- e. Cubrir los aranceles correspondientes.

NOVENO. Los certificados se expedirán como: Maestría en Gestión de la Calidad y Seguridad en los Servicios de Salud.

El grado se expedirá como: Maestro(a) en Gestión de la Calidad y Seguridad en los Servicios de Salud

DÉCIMO. Para favorecer la movilidad estudiantil y la internacionalización de los planes de estudio, la Junta Académica, de conformidad a lo previsto en la fracción XIII, artículo 13, del Reglamento General de Posgrado de la Universidad de Guadalajara, *propondrá el número de alumnos para intercambio y los criterios que deben establecerse en el convenio para su envío y recepción.*

DÉCIMO PRIMERO. Los alumnos aportarán, por concepto de matrícula semestral a cada uno de los ciclos escolares, el equivalente a 6 (seis) salarios mínimos mensuales, vigentes en la Zona Metropolitana de Guadalajara.

DÉCIMO SEGUNDO. El costo de operación e implementación de este programa educativo será cargado al techo presupuestal que tiene autorizado el Centro Universitario de Ciencias de la Salud. Los recursos generados por concepto de las cuotas de inscripción y recuperación, más los que se gestionen con instancias patrocinadoras externas, serán canalizados a la sede correspondiente de este programa educativo.

DÉCIMO TERCERO. Facúltese al Rector General de la Universidad de Guadalajara para que ejecute el presente dictamen en los términos del último párrafo del artículo 35 de la Ley Orgánica Universitaria.

Atentamente

Página 14 de 15



UNIVERSIDAD DE GUADALAJARA

H. CONSEJO GENERAL UNIVERSITARIO

Exp. 021

Dictamen Núm. I/2011/***

"PIENSA Y TRABAJA"

Guadalajara, Jal.; 5 de Octubre de 2011

Comisiones Permanentes Conjuntas de Educación y de Hacienda

Dr. Marco Antonio Cortés Guardado
Presidente

Mtro. Pablo Arredondo Ramírez

Dra. Ruth Padilla Muñoz

Dr. Héctor Raúl Pérez Gómez

Mtro. I. Tonatiuh Bravo Padilla

Dr. Federico de la Torre de la Torre

C. Marco Antonio Núñez Becerra

C. Orlando Orozco Orozco

Lic. José Alfredo Peña Ramos
Secretario de Actas y Acuerdos