



**POSGRADOS UDG**  
UNIVERSIDAD DE GUADALAJARA

# CIENCIAS DE LA SALUD





## Maestría en Gestión de la Calidad y Seguridad de los Servicios de Salud

Centro Universitario de Ciencias de la Salud

**Modalidad:** Escolarizada.

**Orientación:** Profesionalizante.

**CALIDAD CONACyT:** Sí\*.

### Líneas de formación.

- Gestión de riesgos sanitarios.
- Gestión de calidad en los servicios de salud.

### Objetivo general.

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 apropiada 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.

\***Obtener BECA:** Según la disponibilidad y requisitos que marca el CONACyT.



## **Perfil 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.

**Perfil de egreso.** 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 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

\***Obtener BECA:** Según la disponibilidad y requisitos que marca el CONACyT.





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 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 es 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.

**Requisitos de ingreso.** 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 actitudes.
- Aprobar la entrevista con el coordinador del programa.
- Aquellos adicionales que establezca la convocatoria.
- 

## **Requisitos para obtener el grado.**

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

\***Obtener BECA:** Según la disponibilidad y requisitos que marca el CONACyT.



## Plan de estudios

### Área de formación básica particular obligatoria

- Gestión de la calidad en salud.
- Planeación estratégica.
- Aspectos éticos de la asistencia sanitaria.
- Aspectos legales de la asistencia sanitaria.
- Informática: Editor de diagramas.
- Seguridad clínica: Gestión de la seguridad del paciente y el personal.
- Participación del usuario I: Satisfacción del usuario.
- Informática: Hoja de cálculo.
- Participación del usuario II: Participación del paciente y familia en la toma de decisiones.
- Evaluación de la calidad I: Certificación, acreditación y auditoría.
- Seguridad hospitalaria.
- Clima organizacional.
- Evaluación de la calidad II: Sistemas de reconocimiento de la calidad, auditoría

### Área de formación especializante obligatoria.

- Análisis de los modelos de calidad.
- Control estadístico de la calidad.
- Diseño de proyectos y programas de calidad.
- Metodología de la investigación I: Modelos de recolección, procesamiento y análisis cuantitativo.
- Estadística I: Estadística descriptiva y analítica básica para modelos cuantitativos.
- Cultura de la seguridad.
- Informática: Administrador de proyectos.
- Metodología de la investigación II: Modelos de recolección, procesamiento y análisis cualitativo.
- Estadística II: Herramientas de análisis para modelos cualitativos.
- Seminario de investigación I: Elaboración de protocolo de investigación.
- Trabajo de investigación I: Elaboración de protocolo de investigación.
- Gestión de riesgos sanitarios.
- Construcción e instrumentación de indicadores de calidad y seguridad.
- Herramientas gerenciales.
- Seminario de investigación II: Avances del trabajo de investigación.
- Trabajo de investigación II: Avances del trabajo de investigación.
- Economía y calidad en salud.
- Instrumentación de un sistema de gestión de la calidad basado en estándares de certificación y acreditación.
- Participación del usuario III: Sistemas de participación ciudadana en la calidad de los servicios de salud.
- Diseño de programas educativos.
- Seminario de investigación III: Avances y presentación del trabajo de investigación.
- Trabajo de investigación III: Avances y presentación del trabajo de investigación.

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

\***Obtener BECA:** Según la disponibilidad y requisitos que marca el CONACyT.



**Costos y apertura:** Consultar en la Coordinación del programa.

Informes

**Dirección:** Sierra Mojada Núm. 950. Colonia Independencia. C.P. 44340. Guadalajara, Jalisco, México.

**Teléfono:** 33 10 58 52 00, extensión: 33767.

**Correo electrónico:** [hilda.marquez@academicos.udg.mx](mailto:hilda.marquez@academicos.udg.mx)

**Página web:** <https://www.cucs.udg.mx/mgcsss>

Nota:

Ingreso bienal en calendario "B" –Iniciando en mes de agosto.

Matrícula semestral: 6 (seis) salarios mínimos mensuales, vigentes en la Zona Metropolitana de Guadalajara.

Matrícula semestral Extranjeros: Conforme al arancel de la UdeG, autorizado por el H. Consejo General Universitario.

\***Obtener BECA:** Según la disponibilidad y requisitos que marca el CONACyT.