

DIPLOMADO EN GERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD

OBJETIVO GENERAL

Brindar herramientas conceptuales y metodológicas en el área gerencial y administrativa al Capital Humano encargado de regentar Instituciones Públicas o Privadas, dedicadas a la atención en Salud.

MÓDULO I: EL GERENTE Y SU ENTORNO

TEMA I: Situación actual de la salud en Venezuela: Declaración del Milenio. Problemas públicos y Sistemas de Políticas Públicas. Condiciones de la Salud en Venezuela. Proyecto de Ley del Sistema de Salud. Desempeño y Descentralización. Retos para la nueva Gestión en Salud.

Duración: 08 horas

Tema II: Gerencia Ética Organizacional: El problema de la Ética. La elección moral. Ética. Moral. El razonamiento moral. La ética de la profesión. La ética de las relaciones sociales en el marco de los servicios de salud.

Duración: 08 horas

MÓDULO II: EL GERENTE COMO LÍDER

Tema I: Comunicación Aseriva: Conceptos claves de la comunicación. Estructuras, procesos y resultados de la competencia comunicacional. Las responsabilidades colectivas e individuales de la comunicación. La comunicación arriba y abajo. Fundamentos de la Programación Neurolingüística y su importancia como herramienta para aumentar la efectividad de la comunicación. Técnicas formales de comunicación en la organización: Manual del empleado, memorandos, informes, boletines de noticias y tableros de anuncios, comunicaciones audiovisuales, comunicaciones electrónicas, reuniones, retiros, comunicaciones informales. Programas de retroalimentación para los empleados. Estudios de clima organizacional, procedimientos de apelación, programas de asistencia a los empleados, programas de reconocimiento a los empleados, sistemas de sugerencias, premios de reconocimiento. Herramientas personales para una comunicación efectiva.

Duración: 08 horas

Tema II: Liderazgo e Inteligencia Emocional: Emociones. Tipos de emociones. Función de las emociones. Efectos en percepción y desempeño. Engagement y disengagement. Flujo. Estrés funcional y disfuncional. Trabajo emocional. Estrategias y técnicas de auto control y regulación emocional. Bienestar psicológico. Optimismo. Resiliencia. Poder formal y poder personal. Poder relacional y poder instrumental. Influencia y liderazgo. Auto eficacia. Estilos de liderazgo. Tipos de liderazgo. Liderazgo efectivo. Liderazgo situacional. Liderazgo transaccional y liderazgo transformacional. Liderazgo compartido.

Duración: 08 horas

Tema III: Equipos de Trabajo Efectivos: Definición, Características y Objetivos. La Interinfluencia y la Interdependencia. Los Equipos y la Organización.

Duración: 08 horas

Tema IV: Negociación y Manejo de Conflictos: Empowerment y métodos de Influencia Situacional. La filosofía de la negociación. Definiciones, elementos y el proceso de la negociación.

MÓDULO III: EL GERENTE Y LA ORGANIZACIÓN

Tema I: Organización y Gerencia: Evolución del pensamiento administrativo: Robert Owen; Andrew Ure, Max Weber; Frederick Taylor; Henri Fayol, Elton Mayo, Kurt Lewin, Henry Mintzberg. Los roles o papeles del Administrador, Gerente o Director. La interdependencia organizacional, conceptos y tipos de interdependencia. ¿Qué es la Organización?, Características y componentes de la Organización. Organización formal e Informal. La organización como sistema abierto. La organización y sus ambientes. Diseño y Estructura Organizacional (conceptos y tipología). La división del trabajo y sus aspectos esenciales. Análisis y descripción de cargos. Departamentalización (concepto y tipología). Autoridad y Poder: tipos de poder, delegación de la autoridad. Integración personal del sujeto en la organización.

Duración: 16 horas

Tema II: Planificación Estratégica: Conceptos generales, importancia y beneficios de la planeación estratégica. Proceso de planeación estratégica. Misión. Visión, valores. Definición de objetivos estratégicos. Dirección estratégica. Impacto de la planeación estratégica. Análisis del entorno general. Análisis del entorno específico. Análisis interno de la empresa. Análisis de la cartera de negocios. Estrategias para competir. Estrategias de Integración y Diversificación. Estrategias basadas en el grado de madurez de la industria. Direcciones del desarrollo estratégico. La estrategia de internacionalización. Detección de áreas de oportunidad. Implantación de la estrategia. Diseño de sistemas de control estratégico. Evaluación del sistema de planeación Retroalimentación del sistema. Marco Lógico

Duración: 16 horas

Tema III: Administración del Talento Humano: Planificación Estratégica de RRHH. Análisis del Trabajo. Reclutamiento y Selección. Inducción. Adiestramiento y Desarrollo. Evaluación de Desempeño. Estimación del Potencial. Remuneración y Compensación. Entrevistas en RRHH.

Duración: 16 horas

TEMA IV: Legislación del Trabajo: El Derecho del Trabajo. El Contrato de Trabajo. Efectos que debe tener el Contrato de Trabajo. El Salario. Jornada de Trabajo. Vacaciones. Régimen de Utilidades. Terminación de los Servicios.

Duración: 20 horas

TEMA V: Riesgos laborales y LOPCYMAT: Riesgos Laborales en el ámbito Sanitario. Equipos de Protección Personal Recomendados en los Centros Sanitarios. Residuos generados en los Centros de Atención de Salud. Las Infecciones en Centros Sanitarios. Trabajo por turnos Y Trabajo Nocturno. La Ergonomía y Asistencia Sanitaria. Aspectos Psicosociales de los Trabajadores de los Servicios de Salud.

Duración: 16 horas

TEMA VI: Coaching para Líderes: Gerencia del Talento. Coaching. Concepto. Uso, la profesión de coach profesional. Identificación del Coach, competencias requeridas. Capacitación del Coach. Curiosidad, creatividad, iniciativa y liderazgo. Legitimidad del Coach. Crear relaciones de confianza. Relación y flujo de información en Coaching. Compromisos del Coach. Feedback. Uso, frecuencia e importancia para el proceso de desarrollo de otros. Técnica, acuerdos, compromisos y seguimiento.

Duración: 8 horas

Tema VIII: **Contabilidad y Finanzas:** Compensación del Negocio. Establecimiento de Políticas Contables y Administrativas. Obtención de Reportes de Información Financiera.

Duración: 20 horas

Tema VIII: **Deberes Formales en Materia Tributaria:** Formalidades Generales. El Impuesto Sobre la Renta (ISLR). Impuesto al Valor Agregado (IVA). Resolución 257 (Facturación). Exenciones. Código Orgánico Tributario. Proceso de Fiscalización.

Duración 16 horas

Tema IX: **Calidad de Servicio:** Evolución de la Calidad. Maestros de la Calidad. KAIZEN. Sistema de Gestión. Indicadores. Modelos de SGC. Los Ocho Principios de Gestión de la Calidad. Herramientas de la Calidad. Las 5 S's. Documento IWA 1:2002 (ES). Sistemas de Gestión de la Calidad. Directrices para la Mejora de los Procesos en las Organizaciones de Servicios de la Salud.

Duración: 16 horas

Tema X: **Innovación y creatividad:** El origen de la creatividad. La creatividad y la innovación hasta nuestros días. El ciclo de la innovación. Una mirada sobre el mercado: generación de valor al cliente. El radar de la Innovación: un instrumento para conocer la innovación en las organizaciones.

Duración: 4 horas