



BOQUE TEMÁTICO: LA UNIVERSIDAD EN LA SOCIEDAD DEL CONOCIMIENTO

3) La Universidad y responsabilidad social

“EDUCACIÓN SUPERIOR AL SERVICIO  
DE LA POBLACIÓN GUATEMALTECA”  
2000-2006

*EJERCICIO PROFESIONAL SUPERVISADO DE ESPECIALIDADES MÉDICAS  
CURSO A DISTANCIA DE GESTION DE SERVICIOS DE SALUD  
FACULTAD DE CIENCIAS MÉDICAS  
UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA*

## I. INTRODUCCIÓN

La Educación Superior en nuestro país, trasciende los 300 años, ya que la Universidad de San Carlos de Guatemala fue fundada en la Ciudad de Santiago de los Caballeros de Guatemala, el 31 de enero de 1676.



Desde ese tiempo, la Universidad ha sido valuarate para el surgimiento y desarrollo de la nueva Guatemala, de la época colonial. Y como tal, ha jugado un papel preponderante como Universidad estatal.

La población guatemalteca, considerada como país tercermundista, y afecta a la globalización, ve como sus estándares y condiciones de vida, se ven cada vez más diversos. Es por ello que el poder económico se encuentre en un pequeño grupo de la población, y el resto vea los efectos, a través de determinar en estadísticas, que un 60% de la población vive en condiciones de pobreza, y un 25% en pobreza extrema. Siendo reflejado en indicadores de educación y salud, con índices latinoamericanos, ocupando los últimos lugares.

Cambiar estructuras, no es una tarea fácil, y como tal, el papel de la Universidad estatal, tiene dentro de su misión, además de proveer de personal humano altamente capacitado para que ayude a la resolución de los problemas que aquejan a la población, en la propuesta de proyectos de desarrollo; sino además, su papel se ha caracterizado por ser una institución brindadora de asistencia y capacitación a la población. Tanto por parte del personal docente, como del estudiantado en formación.

En el caso particular de la Facultad de Ciencias Médicas de la Universidad de San Carlos, fundada el 20 de octubre de 1681, se ha caracterizado por aportar a la población guatemalteca, Médicos y Cirujanos concientes de su papel protagónico como actores de cambio, transformación y resolución de la problemática de salud.

En su currículum, se cuenta con la experiencia, a través de los 6 años de formación, que el estudiante tiene contacto directo con su paciente, desde el primer año de su carrera. Y dentro de los contenidos curriculares se introduce, en el área de la Salud Pública, la conciencia social por devolver a la población, quien con aportes a través de sus impuestos, mantiene sus estudios. Y como, tal se deben a la población.



En el caso particular del área de Postgrados, la Facultad de Ciencias Médicas, desde los años 70, viene de manera conjunta, por medio de convenios marco interinstitucionales, capacitando a Médicos en las distintas ramas de las especialidades. Siendo hoy por hoy, una de las Universidades de mayor prestigio y cotizadas por la región, para este tipo de entrenamiento y estudio de postgraduados.

En la actualidad contamos con 21 maestrías en ciencias, con especialidad en las diversas ramas de la Medicina. Este conglomerado de estudiantes, que desarrollan sus estudios en instituciones estatales de salud, siendo estas el Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social, y el Instituto Guatemalteco de Seguridad Social. Las carreras, en su mayoría tenían 3 a 4 años de duración.

A finales de los años 90, se ve la necesidad de llevar a la población del interior del país, la atención especializada. En virtud que la misma, era relativamente escasa. Por lo que la Universidad de San Carlos de Guatemala, viendo esta problemática, que se plasmaba en índices de salud de morbilidad y mortalidad, superiores en la región central del país, o área metropolitana, donde para ese entonces se concentraba el mayor porcentaje de especialistas. Y que repercutía en referencia de casos y traslado de pacientes de distantes regiones del país a la capital.

Ante esta situación, se crea el proyecto del EJERCICIO PROFESIONAL SUPERVISADO DE ESPECIALIDADES MÉDICAS (EPS-EM), que consistía en que todo Médico que finalizara su entrenamiento hospitalario, debía realizar un año más de servicio social, en la Red Hospitalaria del País. Este proyecto fue analizado y discutido por autoridades de las Instituciones prestadores de servicios de salud. Y es aprobado en el año 1999. Por lo que en el año 2000, cursa la primera cohorte de Residentes que desarrollaron el EPS-EM.

De la mano del proyecto asistencial, la Coordinación de Especialidades Médicas, responsable de la formación y educación de estos estudiantes, inicia acciones para desarrollar cursos a distancia, por la dificultad de la movilización de estudiantes a la capital, donde se encuentra el Campus Universitario (Centro Universitario Metropolitano).



Por lo que se presenta a continuación el Proyecto, y sus resultados a través de estos primeros 6 años de desarrollo, denominado EJERCICIO PROFESIONAL SUPERVISADO DE ESPECIALIDADES MÉDICAS (EPS-EM), como parte de la extensión universitaria de la Universidad de San Carlos de Guatemala, dando cumplimiento a su RESPONSABILIDAD SOCIAL dentro de la población.

## II. OBJETIVO EDUCATIVO

- Que el estudiante del último año de la carrera pueda ser un agente de cambio social en su ambiente hospitalario a través de llevar conocimientos nuevos para su aplicación en protocolos de manejo, y sea capaz de capacitar al personal médico y para-médico que labore en la institución donde desarrolle su práctica.
- Que reciba capacitación en Gestión de Salud, para que se convierta en un gerente de la administración de servicios de salud. Y pueda ser artífice, de planes de intervención, que lleven como producto a la mejora de condiciones de salud de la población a su cargo, y con ello de cumplimiento a la responsabilidad social de la Universidad de San Carlos de Guatemala.

## III. CONTENIDO DE CURSO VIRTUAL SEMI-PRESENCIAL





## “CURSO ESPECIALIZACIÓN DE GESTIÓN DE SERVICIOS DE SALUD”

### 1. *Introducción*

Bienvenido al Curso de Gestión de Servicios de Salud impartido por la Universidad de San Carlos de Guatemala USAC, a través de la Facultad de Ciencias Médicas Fase IV, Programa de Educación Médica Especializada PEME, en coordinación con el Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social MSPAS, el Instituto Guatemalteco de Seguridad Social

No cabe duda que en la actualidad las instituciones prestadoras de servicios de salud demandan del profesional médico el desarrollo, aplicación y adecuación de conocimientos sobre gestión de los servicios de salud para garantizar que la prestación de servicios responda a criterios de eficacia y equidad, con la consecuente optimización de sus recursos.

Bajo estos criterios, en el marco de sus Políticas Generales, la USAC estimó conveniente desarrollar un **Curso de Gerencia Clínica** Dicho curso es certificado por el sistema de créditos académicos de esta universidad y lleva el nombre de **Especialización en Gestión de Servicios de Salud**. y está dirigido a usted, que en la actualidad desarrollan la práctica del Ejercicio Profesional Supervisado de Especialidades Médicas EPS-EM en los hospitales departamentales del MSPAS e IGSS.

Es muy grato tener la oportunidad de iniciar un nuevo curso, sobre todo con un grupo de profesionales que seguramente pueden aportar lo mejor de su desempeño, para hacer clases interesantes, en el que como producto exista valor agregado para todos.

GESTION Y EFECTIVIDAD PERSONAL

Se espera que usted asuma un papel protagónico en este curso,  
Para lograr aprovechar el recurso tiempo como elemento vital en  
Gestión de servicios de salud.  
BIENVENIDO Y ESPERAMOS LO MEJOR DE SU DESEMPEÑO



## 2. Propósitos y Objetivos

El curso tiene como finalidad, apoyarle en el proceso de formación final, para que usted se convierta en un agente de cambio efectivo, en todas las acciones que emprenda, desde la perspectiva privada, pública o social en la que decida trabajar

La Facultad de medicina, interesada en que el proceso de formación de los egresados sea integral, de manera que la mezcla de la práctica clínica con efectividad personal y gestión, verdaderamente contribuyan a mejorar el estado de salud de la población, ha incluido este curso en el pensum de estudios, para que frente a las nuevas exigencias que estamos viviendo en esta nueva economía, los profesionales sean de vanguardia, en la búsqueda de mejora continua en todas las acciones que emprendan, actuando con habilidades gerenciales, apegados a valores éticos y con principios de responsabilidad social.

### **Propósito**

*Fortalecer el proceso de actividades (elaboración y transformación), que tienen lugar desde la recepción de los recursos necesarios hasta que el usuario final recibe el producto o servicio (cadena de valor), en los servicios hospitalarios con énfasis en la calidad de atención a los usuarios de los mismos, para lo cual se desarrolla el curso de Especialización de Gestión de Servicios de Salud que permite a los participantes que realizan la práctica de EPS-EM, contar con elementos teóricos y prácticos para el mejor desarrollo de sus acciones administrativas y clínicas en los servicios donde su práctica tiene lugar.*

### **Objetivos:**

1. Que por medio del proceso de formación, los médicos especialistas tengan conciencia, que la prestación de servicios debe responder a criterios de **eficacia** y **equidad**, con la consecuente **optimización de recursos**, tanto en la práctica pública como privada.
2. Dotar a los participantes de los elementos teóricos y prácticos para el mejor desarrollo de sus **acciones administrativas y clínicas** en los servicios de salud donde su práctica tiene lugar.
3. Desarrollar la **capacidad de gestión clínica y administrativa** del participante que permita la prestación de una **atención de calidad** en los servicios hospitalarios donde desarrolla su práctica.



### 3. Guías de Trabajo

Debe consultar en la página Web de la Facultad de Ciencias Médicas, las guías correspondientes al módulo que se desarrolle. Para cada una de las sesiones presenciales (una por mes), contará con una guía de trabajo y discusión, en la que se especifica las lecturas necesarias a realizar previamente, así como trabajo a desarrollar para presentar en las fechas especificadas. El énfasis de los trabajos es individual y en ellos se busca que usted realice un proceso de síntesis, análisis y fortalecer criterio, que es básico para el desempeño en el campo de administración y gerencia.

### 4. Normas para el desarrollo del curso

La gestión de recursos humanos se auxilia del establecimiento de normas a observarse en el desarrollo de un evento. En este caso, para el desarrollo y aprovechamiento efectivo del curso, las normas a observar son las siguientes:

1. La participación activa en las reuniones presenciales se constituye en un elemento clave en este proceso, incluyendo en esta participación la **puntualidad**, el **orden**, el **respeto** y el **aporte** en clase.
2. Las guías de trabajo pueden desarrollarse en grupos no mayores de 5 personas, y se calificarán valorando el análisis, la relación con la realidad y experiencia práctica y la originalidad. Aquellos trabajos copiados no tendrán valor.
3. Se realizarán pruebas cortas, como herramienta de control, pues si estos trabajos han sido desarrollados de forma ética y consciente, esta es una forma de valorar el aprendizaje.
4. Para un control gerencial efectivo, se llevarán los registros de asistencia, entrega de trabajos, pruebas cortas y participación. Esta retroalimentación podrá proporcionarse a aquellas personas que lo requieran, después de finalizada la clase.
5. La asistencia mínima al curso es de 80%. En caso de no asistir, tiene 48 horas para justificar ante autoridades de Fase IV, el motivo de su no asistencia.
6. El plan de acción es un aporte que se espera por parte de los estudiantes. Esta es la evidencia de la parte de gestión que se necesita. Se espera que los profesionales aporten una dosis de dedicación alta, creatividad, innovación y aporte efectivo en solución de situaciones reales que se estén dando en su área de intervención. Mientras más alta sea la evidencia que lo que usted realiza se constituye en un aporte efectivo, mejor nota obtendrá en el curso.
7. Uso de celulares no es permitido en clase, para que la dedicación sea exclusiva. Se exceptúan aquellos casos de emergencias que puedan estar atendiendo.



8. Deberá apoyarse en su tutor asignado. Tendrá comunicación directa vía telefónica, o Internet las 24 horas del día. Así mismo, se le asignará al Director del Hospital donde desarrolle su práctica, como tutor auxiliar, para la revisión de su proyecto de investigación (Plan de Intervención).
9. Tiene como apoyo científico los buscadores, bibliotecas virtuales y revistas virtuales, que se le proporcionan en la página Web de la Facultad de Ciencias Médicas.

### 5. Metodología y Evaluación

El enfoque metodológico es netamente constructivista, será por medio del involucramiento y participación activa, partiendo de la base que este es un módulo de educación a distancia, se aprovechará de forma óptima en las reuniones de presencia en la universidad, el trabajo y estudio realizado previamente.

Se hará uso del método deductivo de discusión de casos, buscando optimizar el proceso de enseñanza aprendizaje y para hacer dinámicas las sesiones de clases, dado que se tendrá una duración de seis horas efectivas.

Se incluye en el diseño diez temas que serán distribuidos de forma aleatoria entre los estudiantes, para lo cual deberán realizar investigación, análisis o síntesis de ese tema, prepararán una presentación en power point para exponer en sesión plenaria, porque la elección de la persona o personas que pasen a exponer será al azar. Apoyarse en el visto bueno de su tutor por vía Internet.

Se espera que los profesionales al realizar este trabajo, demuestren lo mejor de su creatividad, innovación y dinámica, para que logren captar efectivamente la atención de sus colegas en clase.

La forma de evaluar el curso será de la manera siguiente:

#### **Guías de lectura y trabajos grupales**

Para cada módulo usted deberá identificar la guía de trabajo respectiva.

Para los trabajos a realizar para los grupos definidos en clase, la información está contenida en este documento en los módulos respectivos.

Las **Guías de Lectura** se identifican con las siglas **GL**.





Concepto	Puntos
Resolución y entrega de guías de lectura vía Internet	40
Ejercicios, tareas establecidas en clase, pruebas cortas, puntualidad, orden, interés y compromiso.	20
Plan de acción (trabajo a desarrollar que ponga en evidencia su gestión)	20
Participación y aporte efectivo en reuniones presenciales	20
TOTAL	100

El curso según normativo se aprueba con 70 puntos como nota mínima, de manera que cumpliendo con lo estipulado o aportando más allá de lo solicitado, no existirá ningún problema en aprobarlo.

**a. Educación a Distancia:**

Esta modalidad se basa en la interacción entre los participantes del curso, tutores y Facilitador del Curso. Se necesita como requerimientos mínimos Internet, computadora, 60 minutos diarios de estudio. Deberá ingresar a la página Web de la Facultad de Ciencias Médicas, al acceso del Curso para resolución de guías, obtención de documentos de apoyo y estudio, y envío de propuestas educativas. Las que serán discutidas inicialmente con su tutor, vía Internet o telefónica. Puede hacer uso de foros virtuales con compañeros de otras regiones del país, para compartir experiencias y construir conocimiento a través de lecturas.

Durante el tiempo transcurrido entre las reuniones presenciales, deberá elaborar y ejecutar un plan operativo que conlleve la educación directa a la población sobre acciones para disminuir los riesgos de enfermedad. Revisión y propuesta de protocolos de manejo, para mejoramiento del nivel de atención, y disminución de índices de salud. Lo que se deberá fortalecer con capacitación a personal médico y paramédico del hospital donde realice su práctica.

**b. Momento Presencial:**

Esta modalidad se basa en la interacción entre los participantes del curso y el equipo de facilitación. Para ello se ha programado una reunión introductoria al inicio del curso en donde se le proporcionará información general del curso, los planes de intervención del curso pasado, para su análisis y el seguimiento correspondiente. Siete reuniones presenciales de



los participantes con los facilitadores para la discusión de los resultados obtenidos en cada módulo. En estas presenciales, se proporcionarán orientaciones en la conducción de los grupos y en el fortalecimiento del conocimiento de la temática y didáctica del curso.(ver calendario general de actividades). En las reuniones usted recibirá información pertinente y la documentación sobre la temática a tratar en el siguiente módulo.

En complemento a lo anterior, las reuniones presenciales le permitirán desarrollar reflexiones conjuntas, con los otros participantes del curso, acerca de los problemas y situaciones de trabajo experimentadas en los servicios y hospitales donde desarrollan la práctica. Para el mejor aprovechamiento del tiempo y el aporte grupal las reuniones presenciales también se harán por regiones dependiendo del lugar de práctica de los grupos formados, en donde los participantes se auxilian de **guías** que plantean distintos cuestionamientos y sugieren temas para el debate y reflexión al igual que en las sesiones presenciales de la capital.

### **c. Programación de actividades**

Las sesiones presenciales se realizarán una vez al mes, en días viernes o lunes.

En la estructura del programa, usted encontrará el tema principal a abordar en cada sesión, los horarios en los que trabajaremos, mes y días de acuerdo al grupo que usted pertenece. Al final de esta información (temas y fechas), encontrará directrices de tareas a realizar, únicamente por las personas seleccionadas para cada punto. Notará también que desde la primera sesión ya se señala un trabajo, que debe ser presentado en el mes siguiente. Esta es la dinámica en la que nos manejaremos. El tema que aparece señalado al final de cada sesión, deberá prepararse para presentarse el mes siguiente.



## **6. CONTENIDO General**

<b>MODULO I:</b>	<b>DIAGNOSTICO, GRUPOS, NORMAS</b>
<b>MODULO II:</b>	<b>GERENCIA Y EFECTIVIDAD PERSONAL</b>
<b>MODULO III:</b>	<b>SOLUCION DE PROBLEMAS EN GERENCIA</b>
<b>MODULO IV:</b>	<b>ESTRATEGIA</b>
<b>MODULO V:</b>	<b>ORGANIZACIÓN / GESTIÓN DE RRHH</b>
<b>MODULO VI:</b>	<b>GERENCIA DE CALIDAD TOTAL / ETICA EN SERVICIOS</b>
<b>MODULO VII:</b>	<b>GESTION DE EQUIPOS DE TRABAJO</b>
<b>MODULO VI:</b>	<b>INTRODUCCIÓN A GERENCIA DE SERVICIOS</b>
<b>MODULO IX:</b>	<b>PLANES DE ACCIÓN</b>

### **Que se espera de usted en este curso:**

Dado que el enfoque es en la línea de administración, gerencia y efectividad personal, se espera que usted pueda involucrarse de manera efectiva, aporte y al momento de realizar el trabajo que le fue asignado, que pueda poner en práctica lo mejor de su creatividad, innovación y energía, para lograr captar la atención de su grupo completo y les reafirme conocimientos en este tema.

### **Apoyo:**



Usted puede contar con mi apoyo para obtener directrices en los trabajos, lineamientos para plan de acción, dudas o consultas que se le presenten.

FACILITADOR: DR. LUIS ALFREDO RUIZ CRUZ [luisr22@gmail.com](mailto:luisr22@gmail.com)

---

---

#### IV. RESULTADOS

A lo largo de estos primeros 6 años de desarrollo del EPS-EM, ha llevado a coordinar esfuerzos entre el personal que tiene la responsabilidad de la docencia a los residentes en su último año de entrenamiento.

Creando además, un normativo que regule a las instituciones que conforman el proyecto, para lograr de objetivos.

Luego de analizar las LINEA BASALES de datos referente a: ATENCIÓN DIRECTA A PACIENTES, REFERENCIA DE PACIENTES A LA CAPITAL DEL PAÍS, INDICES DE SALUD (mortalidad infantil, mortalidad materna), COBERTURA DE LA ATENCION ESPECIALIZADA.

Y en comparación con los reportes en los últimos 2 años, vemos la tendencia de una significativa mejoría en los mismos, en áreas donde ha existido continuidad de la atención y apoyo local. Inclusive se han involucrado residentes de sub-especialidades como: Neurología de Adultos y Pediátrica, Neurocirugía, Nefrología, Infectología, Urología, Neonatología.

#### CONCLUSION





En la búsqueda de modelos que den respuesta a las preguntas que se plantea la evaluación de la calidad de educación a distancia todavía hay mucho que plantear y desarrollar. En la gran mayoría de los modelos el enfoque es parcial o semi-presencial. En cualquier caso, el camino no ha hecho más que empezar, que la formación a distancia (virtual, en línea, etc.) sea una formación de calidad equiparable o superior a la enseñanza tradicional presencial, lo dirá el tiempo y la investigación educativa. Pero en nuestro caso, ha sido de mucha utilidad para el educando, y con beneficio directo a la población que se le brinda asistencia.

1. Se ha logrado el objetivo de llevar la atención especializada a lugares del interior del país donde hasta poco más de 7 años no habían especialistas
2. Se logró llevar una capacitación y educación a distancia, a través de un curso longitudinal, que capacitó a los médicos residentes en el campo de la gerencia clínica.
3. El estudiante, desarrolla sus capacidades de docencia e investigación en los ambientes hospitalarios donde realiza su práctica.
4. En los últimos dos años se apoyo la investigación con el CURSO INTRODUCTORIO DE INVESTIGACION VIRTUAL SEMI PRESENCIAL.

Este proyecto, ya concretado, y que se espera año con año se fortalezca, ha sido una muestra de la capacidad que puede generar el plasmar una idea y llevarla a su ejecución. Cuando los objetivos, son comunes, la Universidad de San Carlos de Guatemala teniendo como RESPONSABILIDAD SOCIAL devolverle a la población atención en prestación de servicios, y mejorar en parte el bienestar, que pueda ser una ayuda al desarrollo de nuestra nación, ve en PROYECTOS EDUCATIVOS como este un ejemplo a seguir. La responsabilidad académica se ve exigida, para dar la mejor capacitación, no importando las condiciones de distancia en que se encuentren nuestros educandos. Pero se siente aún más satisfecha, si de la mano de la capacitación y educación, los beneficiarios directos son la sociedad más necesitada.



Con esto quiero terminar mi ponencia, esperando sea de su consideración. Como proyecto educativo de alto nivel, en educación superior, que pudiera incluso ser copiado por naciones de nuestro continente que sufren de las mismas condiciones de insalubridad como resultado del nivel de desarrollo que poseen.

**DR. LUIS ALFREDO RUIZ CRUZ**

*DOCENTE ASESOR*

*PROGRAMA DE ESPECIALIDADES MÉDICAS, FASE IV*

*FACULTAD DE CIENCIAS MÉDICAS*

*UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA*

*GUATEMALA, CENTRO AMÉRICA*

Correo electrónico:

[luisr22@gmail.com](mailto:luisr22@gmail.com)

Teléfono:

(502) 5318-9922