

Conferencia Interamericana de Seguridad Social



**Centro Interamericano de
Estudios de Seguridad Social**

Este documento forma parte de la producción editorial del Centro Interamericano de Estudios de Seguridad Social (CIESS), órgano de docencia, capacitación e investigación de la Conferencia Interamericana de Seguridad Social (CISS)

Se permite su reproducción total o parcial, en copia digital o impresa; siempre y cuando se cite la fuente y se reconozca la autoría.

Gerencia y Economía de los Servicios de Salud

guía didáctica



Diplomado a
Distancia

*Gerencia y economía de los
servicios de salud
Diplomado a distancia*

Guía didáctica



Centro Interamericano de Estudios de Seguridad Social

Órgano de docencia, capacitación e investigación de la Conferencia Interamericana de Seguridad Social

Ciudad de México, junio de 2001.

Distinguido participante:

Es muy grato darle la bienvenida al *Diplomado a distancia: Gerencia y economía de los servicios de salud*, actividad académica con la que esperamos responder al interés por continuar su actualización profesional.

Este Diplomado forma parte de las acciones que la Red Interamericana de Economía y Financiamiento de la Salud (REDEFS) a través de la Organización Panamericana de la Salud (OPS/OMS) y el Centro Interamericano de Estudios de Seguridad Social (CIESS) han emprendido para hacer más flexible el acceso a la capacitación, conservando los niveles de calidad académica que han caracterizado la labor del Centro desde hace 38 años. Para tal fin estamos atentos a la renovación de nuestras metodologías de enseñanza e incorporamos avances pedagógicos, como la educación a distancia.

En esta modalidad educativa, la transmisión y construcción del conocimiento se realizan fundamentalmente a través de materiales didácticos y asesorías docentes. Lo anterior evita que la comunicación entre profesor y participante se limite al tiempo en que ambos coincidan en el mismo lugar.

Ofrecer a usted un Diplomado con estas características ha implicado el desarrollo de un diseño y una organización específicos, en los cuales la constancia y auto-observación del propio participante son fundamentales. En este sentido, estamos seguros de que sus conocimientos, habilidades y, sobre todo, su actitud responsable serán los factores más valiosos para hacer de su participación una oportunidad de desarrollo personal y profesional.

Para este propósito cuenta con la mayor disposición de parte del CIESS, específicamente a través de la División de Administración, el Área de Economía de la Salud y de la Unidad de Tecnología Educativa, a fin de atender sus requerimientos y apoyarle en todo momento. Asimismo, apreciaremos los comentarios que favorezcan el mejoramiento del Diplomado y de las actividades a distancia en general.

Ahora que inicia su participación o se reintegra a la comunidad del CIESS, esperamos que ello represente para usted el cumplimiento de sus expectativas y le permita alcanzar metas concretas de capacitación. Reciba mis sinceros deseos de éxito en el Diplomado y en su papel como funcionario de la seguridad social.

Ciudad de México, junio de 2001.



DR. LUIS JOSÉ MARTÍNEZ VILLALBA
Director del CIESS

Índice

	Página
¿EN QUÉ CONSISTE Y CÓMO DEBO USAR MI MATERIAL DIDÁCTICO?	7
<hr/>	
PLANTEAMIENTO DEL DIPLOMADO A DISTANCIA: GERENCIA Y ECONOMÍA DE SERVICIOS DE SALUD	9
<hr/>	
Justificación	9
Propósito	9
Objetivo general	9
Objetivos particulares	9
Perfil de egreso	10
¿Cómo está conformado el Diplomado?	10
Módulo I. Planteamiento de la reforma sectorial.	13
Módulo II. Planeación estratégica en servicios de salud.	15
Módulo III. Introducción a la economía de la salud.	17
Módulo IV. Desarrollo de habilidades gerenciales.	20
Módulo V. Calidad y mejora continua en los servicios de salud.	22
Módulo VI. Evaluación económica.	24
<hr/>	
METODOLOGÍA	27
<hr/>	
¿Cómo puedo consultar a los tutores del CIESS?	27
¿Qué se espera de mí como participante de un diplomado a distancia?	29
¿Qué actividades debo realizar y cómo se evaluará mi desempeño?	30

FORMATO PARA ENVÍO DE ACTIVIDADES
DE EVALUACIÓN

33

EQUIPO DOCENTE

35

GLOSARIO

38

¿En qué consiste y cómo

debo usar mi material didáctico?

El material didáctico está conformado por **una guía didáctica y el material de estudio** de cada uno de los módulos del Diplomado.

Guía didáctica

La Guía Didáctica tiene el propósito de ofrecer a usted una orientación general sobre los procedimientos para realizar el Diplomado y recomendaciones para aprovecharlo mejor.

Es importante que lea toda la guía didáctica antes de pasar al material de estudio y que incluso la revise antes de iniciar un nuevo módulo.

La Guía Didáctica contiene los apartados siguientes:

Planteamiento del Diplomado: en esta parte se señalan la justificación, propósito, objetivos y perfil de egreso, lo que le permitirá delimitar las finalidades del Diplomado y tener un punto de referencia para que usted evalúe si está cubriendo las expectativas de aprendizaje. También incluye un esquema en el que se indican el orden de los módulos, de forma que usted pueda llevar un seguimiento de éstos y distinguir la relación interna de cada una de las partes del Diplomado. Para ello también se señalan las palabras clave de cada módulo.

Metodología: señala los medios de comunicación por los que usted puede mantener el contacto con este Centro y conocer las responsabilidades de su tutor. En el apartado *¿Qué se espera de mí como participante de un diplomado a distancia?* se señalan algunas recomendaciones para un mejor aprovechamiento del Diplomado.

Una lista de los ejercicios que debe resolver y enviar al CIESS, así como las características del proyecto final que debe exponer en la fase presencial para acreditar el Diplomado, se ofrecen en el título *¿Qué actividades debo realizar y cómo se evaluará mi desempeño? Aquí se indican las fechas límite para entregar cada ejercicio y los avances del trabajo final requerido para la aprobación del Diplomado.* En el material de estudio también se indican estas actividades. Las características del trabajo final se ofrecen en el módulo I. También se indica el procedimiento y las características de la acreditación que el CIESS otorgará por aprobar este Diplomado.

Equipo docente: en esta sección se hace una presentación de los coordinadores y tutores.

Glosario: ofrece una lista de términos importantes para el estudio de los temas que se abordan en el Diplomado.

Material de Estudio

Este material está dividido de acuerdo con los seis módulos que conforman el Diplomado. En él se señalan los temas seleccionados en función de los objetivos de aprendizaje, ordenados de manera secuencial para que la asimilación se realice paulatina y progresivamente.

Para el logro de los objetivos de aprendizaje de cada módulo ***es importante que realice la lectura de los textos correspondientes antes de pasar a la resolución de los ejercicios*** y actividades señaladas para la evaluación. Al finalizar su actividad de evaluación, recuerde enviarla oportunamente, de acuerdo con las fechas y tutores correspondientes.

Planteamiento del Diplomado

Justificación

El conocimiento de los aspectos teórico-metodológicos de la economía de la salud constituye un aporte prioritario para los directivos de las instituciones del sector salud debido a la situación actual de reforma en los países de América, bajo condiciones de escasez de recursos y con una valoración constante de aspectos relacionados con eficiencia, calidad y equidad en la utilización de los mismos.

Para satisfacer las necesidades de la sociedad es importante elegir las mejores opciones en la asignación de recursos para la atención a la salud, a través de los estudios de evaluación económica aunados a las habilidades gerenciales que deben desarrollarse en los funcionarios responsables de la planeación y utilización de los recursos.

Propósito

Proporcionar los elementos gerenciales necesarios que fortalezcan la capacidad de gestión de profesionales de la salud que les permitan generar planes de acción fundados en los aspectos de economía de la salud con criterios de eficiencia, calidad y equidad.

Objetivo general

Diseñar un plan estratégico de su área de responsabilidad utilizando criterios administrativos y de economía de la salud.

Objetivos particulares

- Analizar el tipo de procesos y características de las reformas de salud en América Latina en el contexto actual.
- Contar con los elementos técnicos adecuados para elaborar un ejercicio de planeación estratégica, de acuerdo con el nivel de responsabilidad del participante.
- Describir los conceptos, campos, métodos y aportes de la economía de la salud e identificar los conceptos básicos de los costos y su utilidad en los servicios de salud.

- Aplicar las habilidades gerenciales requeridas en los servicios de salud.
- Aplicar los conceptos de calidad y mejora continua.
- Utilizar los criterios de evaluación económica.

Perfil de egreso

De acuerdo a su nivel de responsabilidad, al finalizar el Diplomado usted será capaz de:

- Identificar la utilidad del análisis económico sobre el sector salud, particularmente en su área de desempeño laboral.
- Aplicar acciones para reforzar el análisis económico en el proceso de planeación.
- Aplicar los elementos necesarios para elaborar el diagnóstico interno y externo en su centro de trabajo conforme a su nivel de responsabilidad.
- Utilizar los resultados de la evaluación económica como herramienta para la toma de decisiones.
- Elaborar un plan estratégico para resolver problemas o proyectar estratégicamente su centro de trabajo.
- Utilizar indicadores para evaluar la eficiencia, la efectividad y la calidad en la mejora de los servicios de salud.

¿Cómo está conformado el Diplomado?

El programa del Diplomado a distancia *Gerencia y economía de los servicios de salud* corresponde a un diplomado presencial de 240 horas. Pretende integrar el análisis económico a los problemas de los sistemas de salud. Está orientado a dos vertientes: por un lado, a la revisión de conceptos y categorías básicas de la gerencia y economía de la salud y por el otro, a la aplicación y estudio de estas herramientas para la solución de los problemas de salud.

Módulo I. Planteamiento de la reforma sectorial. Profundiza en el estudio de temas de relevancia para el sector salud como el impacto del proceso de reforma en América Latina, los aspectos básicos de la reforma, niveles de gestión, la discusión de reforma sanitaria o reforma económica y la relación entre el Estado, mercado, salud y equidad. Incluye requisitos del trabajo final y un ejercicio de evaluación.

Módulo II. Planeación estratégica en servicios de salud. Se dan las bases para la comprensión de la planeación estratégica, identificando los elementos que la constituyen: misión, visión, el diagnóstico FODA,

la matriz de posicionamiento y la generación de estrategias para resolver un problema específico o para proyectar en el largo plazo a la organización. Se incluye un ejercicio de evaluación para el diagnóstico de la organización, lo cual constituye el primer avance del trabajo final.

Módulo III. Introducción a la economía de la salud. Aborda los conceptos básicos relacionados con la economía de la salud, la influencia de los cambios demográficos y epidemiológicos en el sector, los niveles de aplicación del análisis económico, el análisis del mercado en servicios de salud, así como tipos de costos con sus consideraciones metodológicas, su importancia y utilidad para la toma de decisiones en los programas de salud. Se incluye un ejercicio de matriz de costos.

Módulo IV. Desarrollo de habilidades gerenciales. Se plantean técnicas administrativas que permitan a los gerentes el logro de los objetivos organizacionales, utilizando una comunicación formal efectiva, liderazgo situacional para manejar el conflicto interpersonal e intrapersonal de sus colaboradores, a través de la negociación y el trabajo en equipo. También se considera el manejo de la información como una estrategia en la toma de decisiones.

Módulo V. Calidad y mejora continua en los servicios de salud. Se describen las etapas de la calidad y los elementos que integran el proceso de mejoramiento continuo para alcanzar los indicadores de calidad en la prestación de los servicios de salud, considerando el costo de la no-calidad o mala calidad como factor de relevancia, porque los *reprocesos* muchas veces le agregan actividades y costos innecesarios al servicio, reflejando poco beneficio y alto costo. Incluye características del segundo avance del trabajo final.

Módulo VI. Evaluación económica. Se analizan las características y particularidades de la evaluación microeconómica en el campo de la salud, la utilidad para la toma de decisiones de los diferentes tipos de análisis utilizados: costo-beneficio, costo-efectividad, costo-utilidad y minimización de costos. Se incluyen ejemplos de evaluación microeconómica y ejercicios de los diferentes tipos de evaluación.

Características del trabajo final

Como trabajo final del Diplomado usted deberá integrar, en forma individual o con otros compañeros del diplomado, un proyecto de plan estratégico de acuerdo con su área de competencia. Este documento lo deberá exponer durante la sesión presencial e incluirá los siguientes aspectos:

- Portada (incluyendo título del proyecto, identificación del CIESS, identificación del autor o autores, fecha e institución de procedencia).
- Índice.
- Introducción.
- Matriz FODA.
- Matriz de posicionamiento.
- Visión.
- Misión.
- Valores.
- Objetivos por desarrollar.
- Estrategias (máximo tres).
- Plan de acción.
- Sistema de evaluación.
- Evaluación económica.
- Indicadores institucionales.
- Bibliografía.
- Anexos.

NOTA: El tutor para la revisión del trabajo final le será señalado al inicio del Diplomado. A él deberá enviarle dos avances de este trabajo en las siguientes fechas:

Primer avance: 17 de agosto.

Segundo avance: 19 de octubre.

MÓDULO I. PLANTEAMIENTO DE LA REFORMA SECTORIAL

INTRODUCCIÓN

La política macroeconómica, los ajustes de empleo, los aspectos demográficos y la transición epidemiológica que viven los países de América Latina han dado lugar a reformas económicas y en el sector salud, por lo que las instituciones de seguridad social han sido involucradas en estos procesos. El marco de análisis es muy semejante, aunque se trate de países diferentes con sus propias particularidades: existen en general problemas de financiamiento, de cobertura, barreras de accesos a los servicios, asignación inadecuada de recursos, modelos deficientes de asistencia médica y de calidad de los servicios.

Para dar respuesta a estos problemas, varios países de América Latina están siendo objeto de reformas en el sector salud, reformas que se han basado primordialmente en la introducción de mercados internos y competencia gestionada para estimular la distribución y uso eficiente de los recursos, favorecer la calidad, equidad y cobertura de los servicios de atención a la salud. Se redefine también el papel del Estado y de la sociedad civil.

La importancia de la reforma tanto económica como sanitaria es innegable, por lo que resulta recomendable el análisis, discusión y valoración de las experiencias en el proceso de reforma para dar un contexto general que sirva de marco de referencia en este Diplomado.



OBJETIVO

- Analizar los tipos de procesos y características de las reformas de salud en América Latina en el contexto actual.

PALABRAS CLAVE

Aspectos económicos	Mercado
Calidad	Mesogestión
Cobertura	Microgestión
Eficiencia	Modelos económicos
Economía	Política económica
Economía de la salud	Reforma del sector salud
Equidad	Reforma sanitaria
Equidad en salud	Rol del Estado
Financiamiento	Salud
Macrogestión	Solidaridad

TEMAS

1. Características de la reforma en salud en América Latina
Por: Claudia Juárez Ruiz
2. Reflexiones sobre la reforma del sector salud
Por: Sergio Horis del Prete
3. Reforma económica o reforma sanitaria. El “ruido” privatizador
Por: Sergio Horis del Prete
4. Transformación económica, salud y equidad. La perspectiva latinoamericana: una visión de la economía social en el contexto del auge del mercado.
Por: Sergio Horis Del Prete



EJERCICIOS Y ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

PRIMER EJERCICIO

Ejercicio individual y deberá enviarse al Dr. Sergio Horis del Prete.

Defina si en su país se ha llevado a efecto una reforma sanitaria silenciosa o estructural y delimite los componentes filosóficos y legales que le dieron lugar a partir de enunciar las acciones incorporadas como herramientas a la macro, meso y microgestión sanitaria.

Extensión: de dos a tres páginas.

MÓDULO II. PLANEACIÓN ESTRATÉGICA EN SERVICIOS DE SALUD

INTRODUCCIÓN

Este material de estudio está encaminado a ser un documento que vierta conceptos de autores reconocidos en la materia, así como intercalar las experiencias académicas en el desarrollo de ejercicios de planeación estratégica que, como parte de la currícula y como técnica para elaborar trabajos finales, se han elaborado en los diplomados de gerencia del CIESS, y no pretende ser un documento que trate de abordar exhaustivamente el tema desde el punto de vista documental.

El tema se desarrolla en relación con un modelo académico, que contempla los elementos más importantes que se encuentran en cualquier modelo consultado en la literatura, enriqueciéndose con los ejemplos, las experiencias y productos que se han desarrollado como trabajos presentados en nuestros diplomados.

La idea básica está centrada en ser una guía de fácil comprensión para desarrollar un ejercicio de planeación estratégica, con el apoyo de su material didáctico y una asesoría como la que se propone en la metodología de educación a distancia, a fin de desarrollar una mente estratégica.

Es importante que aceptemos que ninguno es el dueño de la verdad y que no se debe considerar la propuesta como algo dogmático e inamovible, de ahí que sea muy importante que usted, sobre todo si ha tenido conocimientos y experiencias previas, de creerlo conveniente, haga aportes sustentados al desarrollo del modelo académico que redunden en el mejoramiento futuro de este material, como ha sucedido con experiencias anteriores.

El módulo se divide en dos temas: el primero, llamado de la Administración a la planeación estratégica, tiene como objetivo identificar conceptos con relación a lo que es la administración, la planeación, la estrategia y la planeación estratégica.

El tema dos se enfoca a conceptos e instrucciones en relación con la elaboración de un ejercicio de planeación estratégica, teniendo como base un modelo académico utilizado en los casos de instituciones de seguridad social.

El modelo que proponemos para elaborar el ejercicio de planeación estratégica, y que se presentará como parte de su evaluación al final del Diplomado, es el siguiente:

1. Elaborar la misión de la organización.
2. Elaborar la visión de la organización.
3. Definir los valores más importantes de la organización.
4. Análisis situacional de la organización:
 - * Diagnóstico externo.
 - * Diagnóstico interno.
5. Definir los objetivos estratégicos de la organización.
6. Utilizar herramientas para crear y definir tipos de estrategia por utilizar.

7. Elaborar un plan estratégico.
8. Definir la manera de evaluación.



OBJETIVO

- Contar con los elementos técnicos adecuados para elaborar un ejercicio de planeación estratégica, de acuerdo con el nivel de responsabilidad del participante.

PALABRAS CLAVE

Administración
 Proceso administrativo
 Planeación
 Estrategia
 Planeación estratégica
 Misión
 Visión

Valores
 Objetivos
 Diagnóstico externo e interno de la organización
 Estrategias
 Plan Estratégico
 Evaluación

TEMAS

1. De la administración a la planeación estratégica.
2. Ejercicio de planeación estratégica.

Autor de todos los temas: Sergio Orozco Zúñiga.



EJERCICIOS Y ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

Primer avance del trabajo final
(esta actividad puede ser individual o grupal)

Desarrolle los siguientes puntos:

- A. El análisis de las oportunidades y amenazas que encontraba la reforma sanitaria antes de su aplicación y cómo se han comportado tales variables a posteriori de la misma.
- B. El análisis de las fortalezas y debilidades de su área de responsabilidad de acuerdo al nuevo modelo y elabore la matriz de posicionamiento.
- C. De acuerdo con lo que ha observado plantee una visión y una misión de su organización ante los nuevos retos.

Extensión máxima de toda la actividad: cuatro páginas.

Nota: usted deberá enviar este avance al tutor asignado al inicio del Diplomado para el trabajo final.

MÓDULO III. INTRODUCCIÓN A LA ECONOMÍA DE LA SALUD

INTRODUCCIÓN

La economía de la salud se define como la aplicación de la economía para el estudio de la producción, distribución y consumo de los servicios de atención médica. Tiene como tarea fundamental contribuir al mejoramiento de la salud sin subordinar los valores éticos inherentes.

En términos económicos, el significado de los cambios en el perfil epidemiológico y demográfico representa un incremento en la demanda de atención de padecimientos costosos (tratamiento de enfermedades crónico-degenerativas y accidentes) que competirá con el presupuesto asignado para el tratamiento de enfermedades infecto-contagiosas aún sin resolver.

La economía de la salud aporta al campo de la salud su cuerpo teórico y metodológico para apoyar la toma de decisiones en la asignación y uso de los recursos. Es importante reconocer la necesidad de elegir mejores alternativas para la asignación de recursos para la atención a la salud, en virtud de que son escasos para satisfacer las necesidades nuevas o cambiantes de la sociedad. Es por ello que el análisis de costos tiende a configurarse como un instrumento de creciente importancia para la toma de decisiones de planificadores, gestores, políticos y proveedores, especialmente en lo que respecta al establecimiento de prioridades, a la financiación y a la regulación de los servicios de salud.



OBJETIVO

- Describir los conceptos, campos, métodos y aportes de la economía de la salud e identificar conceptos básicos de costos y su utilidad en los servicios de salud.

PALABRAS CLAVE

Atención médica	Economía
Campos de aplicación	Evaluación económica
Costos	Mercado
Costos directos	Oferta
Costos indirectos	Salud
Demanda	Transición epidemiológica.
Eficiencia	

TEMAS

1. Transición epidemiológica y economía de la salud: hacia un modelo de análisis para los sistemas de salud.
Por Armando Arredondo López.
2. Niveles de aplicación de la economía de la salud: revisión y análisis.
Por Armando Arredondo López e Irene Parada Toro.
3. Aspectos por considerar en el análisis del mercado en servicios de salud.
Por Armando Arredondo López
4. Consideraciones conceptuales y metodológicas para el estudio de los costos de servicios de salud.
Por Armando Arredondo López e Irene Parada Toro.



EJERCICIOS Y ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

Segundo ejercicio de evaluación

Este ejercicio es individual y deberá enviarse al Dr. Armando Arredondo.

Lineamientos para el ejercicio

Tome como guía metodológica la matriz de costos que se presenta en el anexo 1, del tema 4. El ejercicio consiste en determinar los costos directos en la producción de servicios de atención médica. Recuerde usted que la enfermedad seleccionada es la hipertensión arterial (HTA).

Como se planteó en el tema cuatro de este módulo, la identificación de los insumos y funciones de producción de manejo de caso de una enfermedad es el primer paso a seguir y esto requiere de la integración de un equipo. Se trata de un ejercicio individual y cada participante podrá consultar con otros colegas para **identificar el manejo del caso de HTA seleccionado por costear. La otra opción es inferir de manera aproximada el manejo de caso.** Con esta tarea realizada, se tendrá la información de cuántas consultas de primera vez, subsecuentes o interconsultas requiere el manejo de caso; cuántos estudios de laboratorio, cuántos días cama, cuántos días de tratamiento, cuántos días de terapia intensiva, etc.

Para su manejo, puede abordarse como caso anual, por ser una enfermedad crónica. Es importante resaltar que por las características de este Diplomado y por el tiempo requerido no será posible desarrollar de manera detallada todos los pasos metodológicos planteados en esta sección, **por lo que es importante tomar como guía la matriz de costos para enfermedad pulmonar obstructiva crónica**, donde solo se incluyen cuatro columnas, en lugar de las seis que se discutieron anteriormente en el tema cuatro y que aparecen para la matriz de costos de consulta externa. En concreto, la matriz de costos que da respuesta al ejercicio deberá incluir las siguientes columnas:

- 1) Elementos de costo (insumos o funciones de producción).
- 2) Costo unitario.
- 3) Cantidad requerida por manejo de caso anual o episodio.
- 4) Costo total.

Si no es posible calcular a detalle los costos, se puede hacer una aproximación, pero sí es necesario que se identifiquen los insumos y funciones de producción tal como aparecen en la matriz.

MÓDULO IV. DESARROLLO DE HABILIDADES GERENCIALES

INTRODUCCIÓN

Es importante que todo directivo de la seguridad social identifique los procedimientos o las formas humanas en la que se desenvuelven constantemente, como son: atención a usuarios, clientes, derechohabientes, proveedores o algún otro tipo de personajes que son pieza clave para cumplir sus objetivos.

El módulo contiene algunos ejercicios que se puedan aplicar en su área de trabajo, y que le ayudarán a ejercitarlo en el proceso administrativo.

El material está dividido en seis temas: el primero hace un breve análisis de la comunicación y la forma en que tenemos la oportunidad de identificar esta comunicación de la estructura laboral en la que se cada quien se desenvuelve laboralmente.

El siguiente tema analiza diferentes teorías así como los estilos de liderazgo que cada directivo pudiera tener, por lo que en el enfoque situacional nos permite saber el estilo que se tiene.

Continuando con el texto, la motivación es un factor muy importante para todo directivo, incluyéndonos en forma personal. En ésta se presentan de igual forma algunas teorías, de las cuales la teoría conductual nos arroja uno de sus métodos para poder aplicar reforzadores y con esto mantener la motivación del trabajador o su contrario.

El siguiente tema se refiere a los conflictos y la negociación. En muchas ocasiones nos enfrentamos a muchos conflictos y no todos los sabemos resolver, por lo que en este punto se hace referencia a la forma en que se presentan los conflictos y su forma de solucionar. En la parte de la negociación se identifican las mejores técnicas para solucionar conflictos, enfrentarlos o dirigir el conflicto de la mejor forma posible tanto para la persona que tenemos enfrente como para el directivo, es decir ganar-ganar es igual a que todos ganemos, sin sentirnos mal ni hacer sentir mal a la gente que nos rodea.

Uno de los aspectos que nos encontramos en forma cotidiana es la de tomar la decisión correcta. Todo directivo se encuentra en esa encrucijada ya que tomar una decisión correcta o incorrecta puede representar en algunos casos la vida o la muerte, por eso en este tema se presenta una de las formas para aplicar la decisión futura posible y correcta.

El último punto se refiere a la forma que tenemos oportunidad de identificar nuestro grupo y equipo de trabajo, ya que es necesario hacernos de nuestro equipo de trabajo, si es que no lo tenemos, además de generar el *empowerment*, debido a que en la actualidad se ha demostrado que las mejores empresas han tenido mejores resultados cuando se trabaja en equipo (es muy conocido el ejemplo de los círculos de calidad). Si contamos con él entonces es necesario armonizar y mantener las conductas positivas para que se siga progresando.



OBJETIVO

- Aplicar las habilidades gerenciales requeridas en los servicios de salud.

PALABRAS CLAVE

Cliente	Necesidades primarias
Comunicación	Necesidades secundarias
Costo-beneficio	Poder
Dirigir	Reforzadores
Equipo	Ruido
Estrategia	Selección de opciones
Grupo	Servicio
Liderazgo	Táctica
Motivación	Usuario

TEMAS

1. Comunicación gerencial.
2. Liderazgo.
3. Teorías de la motivación.
4. Manejo del conflicto y negociación.
5. Toma de decisiones.
6. Grupo y equipos de trabajo.

Autor de todos los temas: José Miguel Hernández Barajas.



NOTA. Para este módulo no debe enviar actividad de evaluación. Los conocimientos correspondientes se deben reflejar en el segundo avance del trabajo final.

MÓDULO V. CALIDAD Y MEJORA CONTINUA EN LOS SERVICIOS DE SALUD

INTRODUCCIÓN

La base de una institución médica para tener un liderazgo en materia de salud y cumplir sus objetivos radica en todos los empleados de la institución, ya sea el Director, Subdirector, responsables del servicio, y en fin, hasta el empleado más modesto, estén convencidos y tomen acciones para que la buena calidad esté de la mano con un costo razonable. Esto proporciona, sin duda, un gran poder para conjugar procedimientos de trabajo médico—quirúrgicos o médico—clínicos en donde se armonice el recurso humano, el tecnológico y el financiero.

Uno de los caminos para buscar eficiencia y calidad en los servicios médicos es la implantación de procesos de calidad total, lo que constituye un elemento esencial para un mejor servicio utilizando para ello nuevas herramientas, conceptos y sobre todo, estrategias de trabajo en grupo y de coordinación de la atención médica.



OBJETIVO

- Aplicar los conceptos de calidad y mejora continua.

PALABRAS CLAVE

Aseguramiento de la calidad	Eficacia
Calidad	Equipos de salud
Calidad en el servicio de salud	Estrategias competitivas
Círculo Deming	Garantía de calidad
Control estadístico de la calidad	Impacto
Control total de la calidad	Mejoramiento continuo
Costo de la mala calidad	Proceso de evaluación de la calidad
Desempeño	

TEMAS

1. El movimiento hacia la calidad: de la inspección a la mejora continua.
2. La calidad de los servicios de salud y el control total de la calidad.
3. Sistemas de costos de la mala calidad.

Autor de todos los temas: Jesús Ríos Martínez



EJERCICIOS Y ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

Segundo avance del trabajo final

(Esta actividad puede ser individual o grupal)

- A. De acuerdo a la matriz de posicionamiento determine el objetivo estratégico.
- B. Diseñe tres estrategias como máximo de su objetivo estratégico, considerando sus habilidades directivas y su área de gestión.
- C. Elabore un plan estratégico analizando la información que tiene a su disposición. Deberá incluir los aspectos económicos y basarse en las técnicas para toma de decisiones.

Extensión máxima de toda la actividad: tres páginas.

Nota: usted deberá enviar este avance al tutor asignado al inicio del Diplomado para el trabajo final.

MÓDULO VI. EVALUACIÓN ECONÓMICA

INTRODUCCIÓN

La necesidad de establecer prioridades surge del hecho de que no todas las enfermedades pueden ser erradicadas ni se puede satisfacer todas las necesidades médicas de la población, debido principalmente a la escasez de recursos y a la limitación presupuestal que enfrentan los países en el mundo. La evaluación económica se centra en la identificación de diferentes alternativas o subsecuentes cursos de acción posibles en una situación de elección y la necesidad de compararlas en términos de su eficiencia social, en la medida y valoración de los efectos que se supone tienen una relación directa con el bienestar.

En la evaluación económica se tiene la necesidad de establecer prioridades; también se centra en opciones y alternativas y en el problema de la optimización de recursos sujeta a la restricción presupuestal de la sociedad.

El objetivo principal de la evaluación económica es identificar, medir, valorar y comparar los costos y consecuencias de las alternativas consideradas para maximizar el beneficio social total.

La evaluación económica se compone de dos partes: evaluación microeconómica y evaluación macroeconómica. En este módulo se analizarán solo las técnicas microeconómicas debido a su importancia y utilidad para problemas de salud en el ámbito de la microgestión. Para hacer más accesible la lectura de los temas, no se plantea la formulación matemática, ni el desarrollo de fórmulas que conllevan los conceptos económicos planteados. Por lo que se sugiere al participante que quiera profundizar consulte la bibliografía utilizada.



OBJETIVO

- Utilizar los criterios de evaluación económica para la toma de decisiones.

PALABRAS CLAVE

Análisis de eficacia	Costos directos	Evaluación <i>ex-post</i>
Análisis de efectividad	Costos fijos	Evaluación microeconómica
Análisis de disponibilidad	Costos indirectos	Evaluación macroeconómica
Análisis de factibilidad	Costos intangibles	Excedente
Análisis costo- beneficio	Costo marginal	Ganancia neta
Análisis costo- efectividad	Costos semifijos	<i>Minimización</i> de costos
Análisis costo- utilidad	Costos variables	Políticas públicas
Beneficios	Efectos directos e indirectos	Racionalidad
Consecuencias	Eficiencia	
Costos de oportunidad	Evaluación <i>ex-ante</i>	

TEMAS

1. Evaluación económica en el campo de salud.
2. Aplicaciones de evaluación económica en salud. Ejercicios prácticos resueltos para cada una de las técnicas de evaluación.

Autora de todos temas: G. Esthela Redorta Zúñiga.



EJERCICIOS Y ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

Tercer ejercicio
Ejercicio individual

Nota: Este ejercicio deberá enviarse a la Mtra. Esthela Redorta.

Aplicaciones de evaluación económica en salud Ejercicios prácticos para cada una de las técnicas de evaluación

Instrucciones

Los ejercicios aplicados al tema 1 son para el análisis de la metodología y de los resultados. Se trata que, a partir de los casos expuestos, usted:

- Exponga su punto de vista como evaluador externo.
- Externe su opinión sobre la metodología.
- Analice los indicadores utilizados.
- Analice los resultados del ejercicio en términos de aciertos, críticas o cuestionamientos y propuestas.

Deberá presentar su análisis y comentarios sobre los ejercicios en un máximo de dos páginas.

Debido a que se trata de una presentación breve del proyecto realizado, en algunos ejercicios, los resultados se obvian, o se encuentran implícitos en los supuestos o en los mismos resultados.

Metodología

¿Cómo puedo consultar a los tutores del CIESS?

Durante todo el Diplomado usted podrá consultar al tutor responsable de cada módulo, quien también podrá orientarle sobre otros ejercicios o actividades que le permitan aprovechar mejor el Diplomado, considerando en todo momento su preparación y necesidades de aprendizaje. Recuerde que le será asignado un tutor para la revisión de los avances y versión definitiva del trabajo final.

Usted podrá hacer llegar sus mensajes directamente a los tutores a través de los siguientes medios:

Módulo I

DR. SERGIO HORIS DEL PRETE.

Correo electrónico: delprete@satlink.com

Fax (54-221) 422 1791 de la ciudad de La Plata, Argentina.

Módulo II

DR. SERGIO OROZCO ZÚÑIGA.

Correo electrónico: ciess@servidor.unam.mx

Fax (52-5) 6 68 00 94

Módulo III

DR. ARMANDO ARREDONDO.

Correo electrónico: arredon@insp3.insp.mx

Fax (52-73) 11 11 56 de la ciudad de Cuernavaca, México.

Módulo IV

LIC. J. MIGUEL HERNÁNDEZ BARAJAS.

Correo electrónico: hernandez142@hotmail.com

Fax (52-5) 6 68 00 94

Módulo V

MTRO. JESÚS RÍOS MARTÍNEZ.

Correo electrónico: rios_jesus@hotmail.com

Fax (52-5) 6 25 12 78

Módulo VI

DRA. G. ESTHELA REDORTA ZÚÑIGA.

Correo electrónico: esthelarz@visto.com

Fax (52-5) 8 15 05 58

PARA COMUNICARSE DIRECTAMENTE AL CIESS:

Correo electrónico: ciess@servidor.unam.mx

Faxes: (52) 5668-0094
5595-0644

Teléfono: 5595-0011, extensiones 1174, 1123, 1131

Buzón de voz dedicado especialmente a actividades a distancia: (52) 5668-0094.

Coordinación del Diplomado

Lic. Antonio Pérez Gómez

Dra. Claudia Juárez Ruiz

Coordinación de metodología educativa

Lic. Martín Gómez Silva

Le invitamos a que nos comunique cualquier duda o comentario sobre el desarrollo del Diplomado.

Al hacer sus consultas o enviar sus actividades de evaluación *no olvide identificarse como participante del Diplomado, así como mencionar su nombre y el de su tutor.* Este último le responderá y le dará a conocer los resultados de sus ejercicios a más tardar una semana después de haber recibido su mensaje a través de cualquiera de los medios antes señalados. *Utilice el formato para envío de actividades de evaluación* que se incluye en el material de estudio. La coordinación del Diplomado también llevará el estado de avance en el cumplimiento de las actividades de evaluación de cada participante.

¿Qué se espera de mí como participante de un diplomado a distancia?

En la educación a distancia es muy importante el estudio independiente, es decir, aquel en el que el participante organiza y realiza sus actividades de aprendizaje, ejercicios y evaluaciones sin tener que asistir a un centro educativo, aunque mantenga una vinculación y asesoría por parte de éste. Lo anterior le permite a usted adaptar el ritmo de estudio a sus capacidades, conocimientos y disponibilidades de tiempo.

Para tener éxito en el estudio independiente y obtener mayores beneficios de este Diplomado es conveniente que tome en cuenta las siguientes:

Recomendaciones

- **Obsérvese a sí mismo y conozca sus hábitos de estudio.** Es importante que aprecie si se le facilita más hacer resúmenes o esquemas, realizar prácticas o redactar un ensayo, leer en la oficina o en casa, estudiar durante horas por la noche o dedicar varios y breves periodos de mayor concentración durante el día. Prepárese para trabajar varias horas seguidas, ya sea en lecturas o en la redacción de sus trabajos, pero dedique tiempo de descanso entre cada periodo de estudio. *Intente diversas opciones y acreciente sus estilos de aprendizaje*, entendidos como las diferentes maneras en las que los individuos construyen el conocimiento.
- **Construya un contexto que favorezca el estudio.** Comparta con sus compañeros de trabajo, familiares y amigos esta experiencia, para que tengan conocimiento de su situación y lo apoyen respetando sus tiempos de estudio y el cumplimiento de sus actividades de evaluación. Esto propiciará que valoren su esfuerzo y compartan su éxito.
- **Sea constante.** Si bien la metodología de este Diplomado permite una mayor flexibilidad que un Diplomado presencial, la continuidad le permitirá entender y aplicar más rápidamente los conocimientos. En este sentido, le favorecerá preparar un cronograma y horario de actividades. Usted será el mayor beneficiario de su propia responsabilidad y perseverancia. *Analice y tenga presente las motivaciones* que suscitan en usted el interés por la capacitación y la actualización.
- **Relacione los contenidos del Diplomado con su práctica laboral.** A partir de su vida cotidiana en el trabajo, formule preguntas a los textos de estudio. A la vez, aplique o ejemplifique lo estudiado en su propia realidad laboral. Esto le permitirá abordar la lectura de una manera planeada, dirigida a la obtención de resultados.
- **Consulte a sus tutores y compañeros.** Si no se limita a conocer los resultados de sus ejercicios, podrá obtener un valor agregado a sus actividades académicas. Pregunte a su tutor por actividades adicionales con las que pueda reforzar un concepto o aplicarlo mejor. En la medida de lo posible, procure conocer a otros participantes y comparta sus aciertos, dudas o inquietudes. Aunque en las actividades de evaluación se indica que éstas son individuales —a excepción del trabajo final—, es recomendable que busque el intercambio en grupos de estudio; en éstos, los trabajos personales pueden constituir un primer insumo para el diálogo.

¿Qué actividades debo realizar y cómo se evaluará mi desempeño?

Una vez concluida la lectura y estudio de cada módulo deberá realizar las actividades señaladas al final de éstos y enviarlas, a través de fax o correo electrónico, a su tutor o bien a la sede del CIESS en la Ciudad de México.

Usted recibirá por medio de fax o correo electrónico los resultados de cada una de sus actividades parciales.

En caso de enviar sus trabajos por correo electrónico, *por favor envíe sus archivos capturados en procesador de textos word; si utiliza cuadros, hágalos llegar en hoja de cálculo excel.*

A continuación le presentamos un calendario con las fechas de entrega de las actividades de aprendizaje y con la duración estimada para cada uno de los módulos, *de forma que pueda planear sus tiempos de estudio.*

CALENDARIO DE ACTIVIDADES

MÓDULO	DURACIÓN	FECHAS LÍMITE PARA ENTREGA DE EVALUACIÓN
Registro, confirmación datos y pagos, entrega de material por parte del CIESS.	Dos semanas	4 al 15 de junio
I. Planteamiento de la Reforma sectorial Primer ejercicio	Tres semanas	6 de julio
II. Planeación estratégica en servicios de salud Primer avance del trabajo final.	Tres semanas	17 de agosto
III. Introducción a la economía de la salud Segundo ejercicio	Tres semanas	7 de septiembre
IV. Desarrollo de habilidades gerenciales	Tres semanas	
V. Calidad y mejora continua en los servicios de salud Segundo avance del trabajo final	Tres semanas	19 de octubre
VI. Evaluación económica Tercer ejercicio	Tres semanas	2 de noviembre
Sesiones presenciales	De uno a dos días	Entre el 5 y 16 de noviembre

Para la expedición de la acreditación del Diplomado son requisitos indispensables el cumplimiento puntual de las actividades parciales, la realización de un trabajo final y la exposición de éste en una sesión presencial ante representantes académicos del CIESS. Las características de este trabajo se señalan en el primer módulo. De acuerdo con la conformación del grupo, se podrán organizar reuniones regionales o locales de dos días para las sesiones presenciales.

Dicho diploma tendrá el mismo valor curricular y reconocimiento académico que los otorgados en actividades análogas que el CIESS imparte bajo la modalidad presencial.



DIPLOMADO A DISTANCIA: GERENCIA Y ECONOMÍA DE SERVICIOS DE SALUD

**HOJA DE IDENTIFICACIÓN PARA ENVÍO
DE ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN**

DE:

NOMBRE		FECHA	
INSTITUCIÓN			
PAÍS		LOCALIDAD	
Fax:		Correo electrónico:	

PARA: FAX: 5668 0094 / 55950644 FAX DEL PROFESOR TUTOR:

COORDINADORES: Lic. Antonio Pérez Gómez / Dra. Claudia Juárez Ruiz
TUTOR:

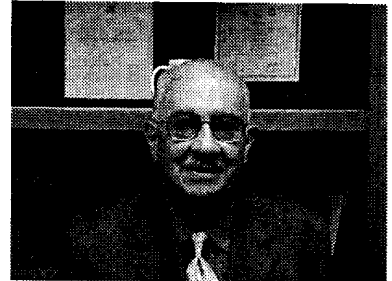
Puede fotocopiar esta forma y emplearla para enviar cada una de las actividades de evaluación.

ACTIVIDADES	FECHA DE ENVÍO	No. DE HOJAS QUE ANEXA
Primer ejercicio.		
Primer avance del trabajo final.		
Segundo ejercicio.		
Segundo avance del trabajo final.		
Tercer ejercicio.		
Trabajo final.		

Equipo docente

Coordinador Académico del CIESS:

GUILLERMO FAJARDO ORTIZ. Médico Cirujano egresado de la UNAM; Master of Hospital Administration, University Minnesota. USA, Maestría en Ciencias Administrativas, Instituto Politécnico Nacional. Profesor de salud pública, Facultad de Medicina, UNAM; Profesor de la Maestría de Administración de Servicios de Salud, Facultad de Medicina, Benemérita Universidad Autónoma de Puebla.



Coordinadores del Diplomado:

ANTONIO PÉREZ GÓMEZ. Jefe (a.i) de la División de Administración del CIESS. Licenciado en Psicología por la Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM), diplomado en temas de capacitación, administración, calidad total y mejora continua, por diferentes universidades. Estudiante de la Maestría en Administración en Organizaciones en la UNAM. Expositor del Instituto Nacional de Administración Pública (INAP).



CLAUDIA JUÁREZ RUIZ. Coordinadora del Área de Economía de la Salud en el CIESS. Médico, especialista en Medicina del Trabajo (UNAM), Maestra en Ciencias Sociomédicas con énfasis en Salud en el Trabajo (UNAM). Curso de formación de profesores en Medicina. Cursos de Economía de la Salud por la ODA-CIESS con la Universidad de York. Ha sido profesora-académica en la especialidad y maestría en salud en el trabajo en la UNAM y en diplomados de Salud y Seguridad en el Trabajo en la Benemérita Universidad de Puebla. Coordinadora y profesora titular o adjunta en múltiples cursos en materia de riesgos en salud en el trabajo y en economía de la salud. Ha participado en jornadas, reuniones, seminarios y congresos en el ámbito nacional e internacional, presentando trabajos de investigación o ponencias con temas de economía de la salud y de salud en el trabajo. Galardonada dos veces con la medalla "Gabino Barreda" por la especialidad y maestría por la UNAM.



Coordinación de metodología educativa:

MARTÍN GÓMEZ SILVA. Coordinador de la Unidad de Tecnología Educativa del CIESS; licenciado en Comunicación, Diplomado en Comunicación Organizacional por el Centro Avanzado de Comunicaciones y Candidato a Doctor en Ciencias de la Comunicación por la Universidad Autónoma de Barcelona, España. Áreas de interés: redes de aprendizaje; esquemas de formación flexible como la educación a distancia y abierta, comunicación educativa.



Tutores:

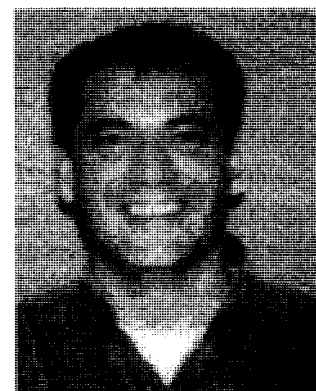
SERGIO HORIS DEL PRETE. Subdirector de la Maestría en Economía de la Salud de la Universidad de la Plata, Argentina. Doctor en Medicina por la Universidad Nacional de la Plata, Argentina; Maestro en Administración de Servicios de Salud; Curso Superior en Economía de la Salud. Posgrado en Economía de la Salud y en Economía para no Economistas. Especialista Universitario de Posgrado en cirugía cardíaca y vascular. Su publicación más reciente es *Economía y salud en tiempos de reforma*.



SERGIO FRANCISCO OROZCO ZÚÑIGA. Subdirector del Hospital de Especialidades del Centro Médico Nacional Siglo XXI, del Instituto Mexicano del Seguro Social. Médico Cirujano, egresado de la UNAM, con especialidad en Medicina Interna. Expositor y asesor en los diplomados y cursos de Gerencia Hospitalaria, Seguridad Social, Gerencia de la Atención a la Salud y Control de gestión. Cuenta con especial interés y experiencia en la Planeación Estratégica en las Instituciones de Seguridad Social.



ARMANDO ARREDONDO LÓPEZ. Investigador Titular Unidad de Economía de la Salud del CISS. Médico por la UNAM; Maestro en Organización y Dirección de Sistemas de Salud por la Escuela de Salud Pública de México. Especialidad en Salud Internacional en Economía de la Salud por la OMS-OPS Washington; Doctor en Ciencias en Salud Pública en Sistemas de Salud por ESPM, Cambridge, Londres; Pos-doctorado en Políticas de Salud y Economía por la Universidad de Montreal. Investigador Nacional SNI Nivel 1. Su publicación más reciente es *Economía de la salud para América Latina*.



JOSÉ MIGUEL HERNÁNDEZ BARAJAS. Instructor y consultor en diferentes despachos y para varias empresas privadas. Licenciado en Psicología por la UNAM. Posgrado por la Facultad de Contaduría y Administración de la UNAM. Actualmente cursa la Maestría en Administración con formación en Organizaciones en la Universidad del Valle de México (UVM), Universidad en la ejerce como Profesor de asignatura, así como en la Universidad Tecnológica (UNITEC).



JESÚS RÍOS MARTÍNEZ. Contador Público en el Instituto Politécnico Nacional; Maestría en Administración con Especialidad en Finanzas en la UNAM, Master de Dirección en la Especialidad de Economía, en el Centro Superior de Estudios Empresariales, Diplomado en el Programa de Actualización de Directivos en Informática en la Fundación Arturo Rosenblueth, Especialidad en Informática Gubernamental en el Instituto Nacional de Administración Pública. Coautor de la versión inglés/español del texto *Costo-beneficio de planeación familiar en México*.



G. ESTHELA REDORTA ZUÑIGA. Licenciada en Economía; Doctora en Economía en España. Especialista en el área de Economía de la Salud, con experiencia en el área de evaluación económica de proyectos de salud. Profesora de la Facultad de Economía de la UNAM en el Diplomado de Economía de la Salud. Asesora en proyectos en economía de la salud para instituciones nacionales e internacionales. Su publicación más reciente es *Recursos públicos en VIH/SIDA y ETS*.



Glosario

- Abuso (*Moral Hazard*)** Cambio en el comportamiento que puede aparecer en un sistema de seguro debido a que el asegurado no soporta (por lo menos completamente) la responsabilidad económica de algunas decisiones. Los efectos en el contexto sanitario pueden ser de dos tipos: a) el asegurado pierde en parte incentivos para mantener su salud y b) el asegurado tiende a utilizar los recursos sanitarios en mayor medida que si pagase directamente por la utilización de dichos recursos y, en algunos casos, de forma innecesaria.
- Administración** Del latín *administrare*. Cuidar de los bienes de una persona, corresponde a regir, gobernar.
- Amenazas** Peligro que existe en el medio, que en algún momento puede resultar perjudicial en el impacto y logro de los objetivos de la organización, institución o centro de trabajo y que puede afectarlo independientemente de su buen desempeño al interior.
- Análisis costo-beneficio (ACB)** Forma de evaluación económica que consiste en la identificación, medida y valoración en términos monetarios de los costos y beneficios sociales de diversas opciones o alternativas. El análisis costo-beneficio pretende ser un instrumento auxiliar en la toma de decisiones que intenta medir la eficiencia de dichas alternativas. En principio, si no se tuviese en cuenta otro criterio que la eficiencia, solo tendría sentido llevar a cabo programas o actividades que tuviesen un beneficio neto (beneficios-costos) positivo. Si existen varias alternativas con estas características, tendría preferencia la que tuviese un beneficio neto mayor. Investiga si los beneficios de un proyecto o programa exceden sus costos y analiza los cambios en el uso de recursos.
- Análisis costo-efectividad (ACE)** Forma de evaluación económica menos ambiciosa teóricamente que el análisis costo-beneficio. La diferencia respecto a este último es que el ACE no intenta asignar valores monetarios a los resultados o beneficios obtenidos en forma de variación del estado de salud. Los resultados de un ACE presentan, por ejemplo, en términos de costo por año de vida ganado con diversas opciones. Por esta razón, el ACE sirve para determinar cuál es entre varias alternativas la más eficiente en términos relativos, pero no permite afirmar la conveniencia de adoptar ninguna de ellas en términos absolutos, ni siquiera la de mayor eficiencia relativa.
- Análisis económico** Estudio del patrimonio y de la situación financiera de una empresa, así como del resultado y rentabilidad obtenido como consecuencia de su actividad productiva.

Análisis costo utilidad	Se diferencia por la forma en que se miden los efectos sobre la salud de las opciones evaluadas. Este tipo de análisis es apropiado cuando las opciones comparadas tienen efectos sobre la supervivencia como sobre la calidad de vida.
Análisis de disponibilidad	Permite saber si el programa realmente llega a aquellos que lo necesitan, si beneficia a aquellos a quienes está dirigido.
Análisis de efectividad	Dice si se podrá aplicar el programa, es decir, además de considerar la eficacia del proyecto, contempla la acción que tendrá en aquellos a que está dirigido. Se investiga la mejor manera de alcanzar un objetivo deseado al mayor efecto a menor costo, es decir, el menor uso de los recursos con el máximo resultado.
Análisis de eficacia	Proporciona la respuesta sobre si el proyecto puede funcionar; nos dirá si el programa es más benéfico que dañino.
Análisis de factibilidad	El proyecto debe de incluir un análisis de factibilidad para ver si se puede llevar a cabo, o sea, si es factible en términos financieros.
Asimetría de información	Indica la existencia de un distinto nivel de información entre dos unidades de decisión.
Atención médica	Funciones de producción de un servicio de salud en demanda del mismo.
Atractividad	Valoración alta, media o baja del resultado de diagnóstico externo.
Beneficios	Los beneficios se refieren a los aspectos positivos de un proyecto.
Bienes de capital	Aquellos que no se destinan al consumo directo, sino que son utilizados en el proceso productivo para producir otros bienes. Los bienes de capital pueden ser materiales (maquinaria, carreteras) o intangibles (sistemas de información, <i>software</i>). Por analogía, se denomina individuos (capital humano) como consecuencia de la formación, asistencia sanitaria, etc.
Bien económico	Aquel que está sujeto al principio de escasez, es decir, que está disponible en cantidades limitadas respecto a las necesidades o a su utilización potencial beneficiosa. Bienes que, con relación con su demanda, escasean en el mercado y cuya obtención supone un esfuerzo. Han de ser racionados e intercambiados por un precio. Están contrapuestos a los bienes libres, cuya obtención no implica mayor esfuerzo.
Calidad	Del latín <i>qualitas</i> . Valor intrínseco a una cosa y valor relativo, resultante de compararla con otras de su misma categoría. Condición que se pone en un contrato.

Calidad total	Resultado que se espera en el otorgamiento de un servicio o la entrega de un bien, haciendo coincidir la satisfacción del prestador del servicio y de quien lo recibe.
Campos de aplicación	Ámbito de acción de los diferentes niveles de análisis de la economía de salud, dependiendo de los problemas sustantivos a evaluar.
Capital humano	Conjunto de recursos humanos que posee una empresa o sector. Se denomina así debido a que sus conocimientos y aprendizaje posibilitan la obtención de una renta o unos ingresos para la empresa.
Círculo Deming	Esquema sistémico desarrollado por Deming en el cual se establecen entradas, proceso y salidas de la calidad.
Cliente	Persona que tiene deseos y necesidades (por eso se ajusta al derechohabiente o usuario), y nos “escogió” (o porque no tiene otra opción) a nosotros como sus proveedores.
Competencia monopolista	Situación del mercado en la que un número considerable de empresas ofrecen productos similares, pero no sustitutivos perfectos, de forma que cada una de ellas puede influir en el precio de venta de su producto.
Competencia perfecta	Situación del mercado en la que existe un gran número de compradores y vendedores, así como una libertad total de establecimiento. Los productos ofrecidos son homogéneos e intercambiables, y ninguno de ellos posee características que distingan especialmente de los demás. En esta situación las empresas no pueden influir en el precio de los bienes y se enfrentan a curvas de demanda horizontales, perfectamente elásticas. Existe un conocimiento perfecto por parte del comprador y vendedor de todos los elementos del mercado. Es una forma idealizada de competencia. Se dice que el mercado de un bien es de competencia perfecta cuando se cumplen los siguientes supuestos: se produce un bien homogéneo, no existen ventajas asociadas a la compra y ventas del bien a una unidad particular. Tanto los compradores como los vendedores son numerosos, de forma que las compras y ventas de cada uno de ellos representan un volumen muy pequeño del total del mercado. Compradores y vendedores poseen una información perfecta de los precios a que todos los demás están dispuestos a comprar o vender en cada momento y que rige en el mercado. La entrada y salida del mercado es libre para cualquier unidad económica.
Competitivo	Capaz de competir en su favor mediante precios más bajos, mayor calidad, imagen, etc. Aquel que puede hacer la competencia a otros.

Competitividad (<i>competitiveness</i>)	Capacidad de competir, generalmente a nivel internacional. Valoración alta media o baja del resultado del diagnóstico interno.
Comunicación	Se dice que es la forma de poner en común o estar en comunión (como unión).
Consecuencias	Las consecuencias se refieren tanto a los aspectos positivos, como a los negativos.
Control	Verificación, comprobación, inspección, examen. Capacidad para mantener estable un proceso o sistema. Capacidad para dirigir las decisiones básicas de una empresa o ejercer una influencia sobre ellas, mediante la posesión de acciones con derecho a voto, o vinculaciones contractuales. Última etapa del proceso administrativo necesaria para conocer el cumplimiento de objetivos. Implica el establecimiento de parámetros para evaluar y verificar el logro de las metas.
Co-pago	Parte proporcional que debe contribuir el asegurado para la cobertura completa de las consecuencias, en el caso en que se produzca el evento cuyo riesgo se encuentre protegido.
Corto plazo	Periodo convencional para fijar metas y establecer objetivos. Depende del tipo de organización, institución o centros de trabajo; generalmente es menor a un año.
Costos (costes)	Uso alternativo de los recursos económicos en la producción de los servicios de salud.
Costos directos	Recursos destinados expresamente para realizar la actividad.
Costos fijos (CF)	Se consideran costos fijos a aquellos que no pueden ser reducidos, no importa cuál sea el nivel de producción. Costos de una unidad de producción que son independientes del volumen de producción. Es decir, son una función del nivel de producción. Los costos no varían con el nivel de actividad dentro de la escala y periodo de tiempo de evaluación. Los costos de administración, calefacción, luz y mantenimiento.
Costos indirectos	Todos aquellos costos que son imputables a los pacientes y sus familiares, pero no directamente, cualitativamente y no cuantitativamente. Por ejemplo: el tiempo perdido en el trabajo. Costos psicológicos o anímicos.
Costos intangibles	Son incuantificables, es decir, se miden cualitativamente y no cuantitativamente: dolor, temor.
Costo marginal (CMg)	Incremento del costo total resultante de incrementar la producción o actividad

en una unidad adicional. El concepto de costo marginal (o incremental) y es un concepto de costo económico que involucra a los costos fijos, semifijos y variables. A partir de ahí se puede obtener el costo total (CT), el costo promedio (CMe). El costo marginal se define como el cambio en el costo total cuando tienen lugar un cambio unitario en el nivel de producción. Es el más relevante para la evaluación económica. En la práctica se identifica como el costo de la última unidad producida.

- Costo oportunidad** En economía, el costo relevante para la toma de decisiones de utilización de recursos es el costo de oportunidad, que es el beneficio perdido por no usar los recursos en la mejor alternativa, decir, las oportunidades que se han perdido al dedicarse una actividad y prescindir de otras. (Samuelson 1981). Es el valor de la mejor alternativa a la que hay que renunciar al hacer una elección. Mayor rentabilidad y/o valor intrínseco o menor precio que podría haber proporcionado otra alternativa de acción.
- Costos semifijos (CSF)** Estos costos no varían con la actividad hasta que la capacidad sea alcanzada. A la capacidad, los costos se incrementan en cantidades discretas. Complemento de servicios de enfermería, personal médico.
- Costo social** El coste de una actividad para el conjunto de la sociedad, y no solo para el individuo o agencia que desarrolla la actividad.
- Costos variables (CV)** Aquellos costos derivados de utilizar insumos variables en el proceso productivo. Costos de una unidad de producción cuya magnitud depende del volumen de producción. Es decir, son una función del nivel de producción. Los costos variables comprenden los salarios totales, los pagos por materias primas, etc. Son los costos que varían directamente con los cambios en la tasa de actividad (Medicina, ropa, alimentos, materias primas, mano de obra y energía).
- Debilidades** Carencias de cualquiera de los elementos que integran a la organización, institución o centro de trabajo.
- Demanda (*demand*)** Conjunto de bienes o servicios que los consumidores están dispuestos a adquirir a cada nivel de precios, manteniéndose constantes el resto de las variables, (*purchase order*) petición de compra de un título, divisa o servicio, (*lawsuit*). Forma por la que se ejercita una acción civil o administrativa para reclamar el derecho que ha sido violado. Cantidad de un bien que un consumidor está dispuesto a adquirir a cada precio posible de dicho bien. El precio no tiene que ser necesariamente un precio monetario, sino que puede referirse al costo en tiempo u otros recursos que exige al consumidor el consumo del bien de que se trate.
- Demanda inducida** Existe demanda inducida en la medida en que la demanda de servicios que

hace el médico como agente del consumidor sanitario excede de la que haría el consumidor que dispusiera de la misma información que el médico.

Desempeño	Realizar las tareas o acciones que corresponden a un empleo, profesión o papel. Este puede ser sujeto de evaluación.
Diagnóstico externo	Resultado del análisis del contexto de la organización. Implica el establecimiento de categorías para la revisión de los enlaces y componentes que afectan a la organización, institución o centro de trabajo.
Diagnóstico interno	Resultado del análisis al interior de la organización. Implica el establecimiento de categorías para la revisión de los aspectos involucrados en cada organización, institución o centro de trabajo.
Dirección (<i>management</i>)	Persona o grupo de personas que se encargan de gestionar una organización. Tercera etapa del proceso administrativo que se da de manera tácita cuando se dirige, supervisa y evalúa la realización de actividades para lograr los objetivos.
Dirigir	Tarea continua de tomar decisiones e incorporarlas en órdenes e instrucciones específicas y generales.
Discriminación de precios (<i>price discrimination</i>)	Estrategia de <i>marketing</i> utilizada por las empresas que intenta adaptar el precio de un producto a su demanda, con el objeto de obtener el máximo beneficio posible. Consiste en asignar diferentes precios a un mismo producto en función de las características del cliente o del mercado. Se da esta situación cuando las características del bien y el poder monopolístico del proveedor permiten que éste cobre precios distintos a distintos demandantes por el mismo bien.
Efectividad	Resultados, efectos o beneficios derivados de la aplicación práctica de un tratamiento o programa sanitario. La efectividad se distingue de la eficiencia en que la primera hace referencia a los resultados obtenidos en la aplicación real de un programa (en el que, por ejemplo, una parte de los recursos se aplican a personas para las cuales no está indicado desde un punto de vista técnico), mientras que la eficacia se refiere a sus efectos en condiciones ideales.
Eficacia (<i>effectiveness, efficacy</i>)	Capacidad y poder para obrar. Virtud para conseguir un objetivo. Este término hace referencia a los resultados, efectos o beneficios de un tratamiento o programa sanitario desde un punto de vista estrictamente técnico o bien en una situación experimental, en general, en condiciones ideales.
Eficiencia (<i>efficiency</i>)	Virtud para conseguir un objetivo con el menor consumo posible de recursos. Relación entre beneficios y costos de un programa o alternativa. Obtener el máximo beneficio al menor costo, pero con una determinada calidad en la producción del servicio. La eficiencia económica es la utilización de los recursos disponibles a su máximo rendimiento, la eficiencia está ligada a la productividad.

Equidad (<i>equity</i>)	Mitigación del rigor de la ley mediante su adaptación a las circunstancias del caso concreto, de forma que aquella resulte más justa que si tal caso se resolviera sin ponderar a sus peculiaridades. Es un concepto genérico comparable a justicia o rectitud, que se suele hacer operativo en términos de algún tipo de igualdad o desigualdad.
Equipo	Grupo de personas que trabajan estrechamente unidas en una actividad. Viene de equipar.
Escenarios futuros	Descripción de las condiciones que se visualizan y que pueden afectar la permanencia y/o desarrollo de la organización, institución o centro de trabajo.
Especie, en (<i>in kind</i>)	Términos que designa el carácter no dinerario de una donación, pago, obligación o aportación al capital social de una empresa y que se satisface mediante bienes susceptibles de valoración económica, (pagos en) pago o subsidio realizado con bienes y servicios en lugar de dinero.
Estrategia (<i>strategy</i>)	<i>Concepto militar:</i> aplicación de fuerzas en gran escala contra algún enemigo. <i>Concepto empresarial:</i> movilización de todos los recursos de la empresa en el ámbito global tratando de alcanzar objetivos a largo plazo. Procedimiento o método sugerido para conseguir algún fin. Es el medio para lograr el cumplimiento de la misión de la organización. Las estrategias pueden ser de crecimiento, diversificación o mantenimiento de la organización.
Estructura orgánica	Descripción de los niveles jerárquicos, los órganos o dependencia, líneas de mando y tipo de organización que adopta una institución o centro de trabajo en un momento dado.
Evaluación (<i>appraisal, assessment, evaluation, rating</i>)	Examen o valoración de algo o alguien en función de unos requisitos que debe cumplir lo evaluado. Es el proceso por medio del cual se establecen criterios para comparar los resultados que se van logrando durante un ciclo, que permite tomar decisiones efectivas en el caso de desviaciones y reorientar las acciones así como fundamentar los cambios necesarios para lograr la misión de las organizaciones, instituciones o centros de trabajo.
Evaluación económica	Aquella parte del análisis económico que evalúa la determinación de los costos y beneficios, es decir, de la eficiencia de alternativas de acción. Aplicación teorías, métodos y técnicas de la teoría económica en el análisis de los problemas sustantivos de los sistemas de salud.
Evaluación Ex-ante	Un momento específico de la evaluación. Tiene lugar cuando el proyecto no es llevado a cabo y se miden o determinan los costos.
Evaluación Ex-post	Cuando se pretende medir las consecuencias.

Excedente	El excedente se refiere a la falta de ganancias netas.
Externalidades (<i>externalities</i>)	Existen en el consumo (producción) de un bien cuando su consumo (producción) tiene efectos positivos o negativos sobre personas distintas a las que toman la decisión de consumir (producir). Beneficios o costes sociales que se derivan de la realización de una actividad privada y no son contabilizados en ésta. Por ejemplo, la contaminación es un daño que sufre la sociedad, pero no es un gasto que el productor privado pague en consonancia.
Factor humano	Lo constituyen los individuos que conforman la organización, institución o centro de trabajo, sin importar el nivel jerárquico que ocupen.
Fortalezas	Capacidades y potencialidades de la organización, institución o centro de trabajo expresados en recursos financieros, tecnológicos, físicos y el factor humano.
Ganancia neta	Ganancias después de descontar los costos (contables y económicos).
Garantía de calidad	Compromiso del vendedor con el comprador por el cual, durante un periodo de tiempo determinado, se compromete a reponer o a reparar la mercancía vendida en caso de que resultase defectuosa, o no se ajustase a las especificaciones acordadas.
Gasto (<i>expense</i>)	Desembolso monetario para la adquisición de bienes o servicios. Desembolso que tiene como contrapartida una contraprestación en bienes o servicios, la cual contribuye al proceso productivo. En el momento en que se origina un gasto se produce, por tanto, una doble circulación económica: por un lado sale dinero y por otro entran bienes y servicios, con los cuales se podrán obtener unos ingresos derivados de la actividad económica con lo que se consigue recuperar los desembolsos originales. El gasto puede afectar únicamente al período en que se origina (gasto corriente), o afectar a varios períodos (gasto amortizable). Es importante diferenciar entre gasto y pago; así, el gasto no siempre se produce a la vez que la corriente monetaria (pago anticipado, pago diferido, gasto a distribuir en varios ejercicios) ni el pago se produce siempre por un gasto, sino que puede deberse a cualquier otra transacción económica.
Grupo	Conjunto de personas u objetos unidos.
Grupo de empresas	Unidad formada por una sociedad mercantil llamada dominante o matriz y una o varias sociedades mercantiles o civiles, denominadas dependientes o filiales.
Impacto	Repercusión directa de un hecho en un sector determinado.
Indicadores	Parámetros que miden eficiencia, eficacia, calidad y efectividad en las

organizaciones. Su construcción requiere evaluación cuantitativa de los factores que se analizan.

Largo plazo (<i>long term</i>)	En general, periodo mayor a doce meses, aunque es un término que depende de la actividad a la que se refiera. Periodo convencional para fijar metas y establecer objetivos. Depende del tipo de organización, institución o centro de trabajo; generalmente es de cinco a diez años.
Líder	Personaje de la organización que ocupa puestos directivos o en la alta dirección, que posee cualidades y habilidades que le permiten dirigir y conducir a un equipo o a toda la organización.
Liderazgo	Capacidad de influir en un grupo para la obtención de metas. Es el arte o proceso de influir en las personas de modo que estas se esfuercen voluntariamente en el logro de metas comunes. El liderazgo se basa en guiar, conducir, dirigir y proceder.
Matriz de posicionamiento	Permite conocer la posición de la institución, organización o centro de trabajo, en un momento dado, en función de la valoración que se le da a las amenazas y oportunidades en el contexto y a las debilidades y fortalezas en el interior.
Matriz FODA	Permite conocer las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas de una organización, institución o centro de trabajo. Es un instrumento de trabajo para realizar el diagnóstico de la organización.
Mejoramiento continuo	Todos aquellos cambios constantes realizados sobre algún bien o proceso y que tienen como resultado un incremento en su valor.
Misión	Razón de ser de la organización, institución o centro de trabajo. Es lo que hace y significa para su medio: clientes y público en general.
Mercado (<i>market</i>)	Lugar destinado para el comercio, de carácter público, de forma permanente o en días establecidos. Cualquier demanda real o potencial de bienes de diversa naturaleza que se vea satisfecha por la oferta de dichos bienes y sus sustitutos. Se puede clasificar por la naturaleza del bien y por el número de ofertantes; que puede ir de muchos (competencia perfecta) a uno sólo (monopolio) pasando por el oligopolio, cuando los oferentes son pocos. Término o situación en donde los aspectos del cómo, el qué y el para quién se determinan mediante un sistema de precios o costos, de sistemas de producción de beneficios y de pérdidas de incentivos y de premios. Bajo esta lógica las empresas o instituciones producen la mercancía (servicio) que proporciona los mayores beneficios mediante las técnicas de producción menos costosas y el consumo por parte de los individuos depende de sus decisiones en cuanto a la forma de gastar ingresos. Lugar ideal de encuentro de la oferta y de la demanda de un bien.

Cualquier ciudad o país que sea reconocido mundialmente por la importancia de un tipo de transacción determinado y que recibe el nombre del lugar.

Monopolio (<i>monopoly</i>)	Mercado caracterizado por la existencia de un sólo oferente o bien o la cantidad vendida, pero no ambas variables independientemente. Existe un único oferente, que tiene poder para fijar los precios de sus productos y conseguir así maximizar sus beneficios. En ocasiones se le denomina también monopolio de oferta.
Monopsonio (<i>monopsony</i>)	Mercado en el que existe un único comprador o demandante y que, por tanto, tiene capacidad de influir en el precio del producto ofrecido en dicho mercado. Es un sinónimo de monopolio de demanda.
Motivación	Del Latín, <i>motus</i> movimiento, generador de actividades encaminadas a satisfacer necesidades internas o externas.
Necesidad	No existe una única definición generalmente aceptada de necesidad. Una de las más utilizadas por los economistas refiere que necesidad de un bien o servicio implica que alguien, en principio distinto de aquel a quien se postula la necesidad, mejoraría su nivel de bienestar si consumiese un bien determinado.
Necesidad de endeudamiento (<i>public-sector borrowing requirement</i>)	Magnitud macroeconómica que representa el importe por el que, el sector público de un país necesita endeudarse para atender todas sus operaciones, ya sean corrientes o de capital, o puramente financieras. Se obtiene sumando a la necesidad de financiación la variación neta de activos financieros.
Necesidad de financiación (<i>public financing requirement</i>)	Agregado macroeconómico que recoge el total de recursos que una nación necesita pedir al resto del mundo una vez atendidos los gastos corrientes y de capital. Un país tiene necesidad de financiación cuando el ahorro nacional bruto es inferior a la formación bruta de capital.
Necesidades primarias	Aquellas que mantienen al ser humano vivo, sin ellas no podíamos existir.
Necesidades secundarias	Se puede prescindir de ellas, pero en algunas ocasiones las secundarias se pueden convertir en primarias como es el caso del dinero.
Objetivos	Son los logros que pretende alcanzar la organización, institución o centro de trabajo en un periodo, por medio de la utilización de determinados recursos, para obtener un determinado fin. Deben ser claros, precisos, medibles y de preferencia alcanzables y financiables.
Oferta (<i>Special offer</i>)	En el ámbito comercial, posibilidad de adquirir un bien en condiciones especialmente ventajosas, (<i>supply</i>). Cantidades de un bien o servicio que se ponen a disposición del mercado. Toda oferta se corresponde con una demanda, que determinará el precio que los consumidores están dispuestos a pagar por

	dicho bien o servicio. En los mercados financieros, precio o rendimiento que exige un miembro del mercado para vender un activo financiero. También se denomina precio vendedor. Cantidad de un bien que los proveedores están dispuestos a vender a cada precio posible.
Oligopolio (<i>oligopoly</i>)	Situación del mercado caracterizado por la existencia de un reducido grupo de ofertantes junto con un gran número de demandantes.
Oligopolio	Mercado caracterizado por la existencia de un número reducido de oferentes cuyas acciones pueden afectar el precio de equilibrio.
Oportunidades	Favorecen el desempeño exterior de la organización, institución o centro de trabajo, independientemente de su desempeño al interior de la propia organización.
Organización (<i>organization</i>)	Conjunto de elementos (personas, medios, etc.) unidos bajo una misma estructura para la realización de una actividad común o para la persecución de un mismo objetivo. Segunda etapa del proceso administrativo que describe la manera de integrar los recursos para lograr los objetivos de la organización, institución o centro de trabajo
Paso	Unidad mínima de medida necesaria para llevar a cabo las tácticas.
Planeación	Primera etapa del proceso administrativo. Implica la definición de objetivos, políticas, estructura y responsables de llevar a cabo las actividades para otorgar un servicio o producir un bien.
Planeación estratégica	Proceso que se inicia con el establecimiento de metas organizacionales, define estrategias y políticas para lograr esas metas. Observa la cadena de causas y consecuencias durante un tiempo, se relaciona con una decisión real o intencionada de un directivo.
Plan estratégico	Documento elaborado para una organización, institución o centro de trabajo que será hilo conductor para llevarla al cumplimiento de su misión. Es una transición ordenada entre la posición actual y la que se desea a futuro.
Poder	Fenómeno bidireccional que fluye de un individuo hacia otras personas y regresa, es imponer la voluntad de uno sobre el otro.
Política (<i>policy</i>)	Conjunto de medidas e instrumentos disponibles para intervenir y mejorar determinados aspectos de la economía o de sus apartados, como pueden ser la política monetaria, política social, etc.
Políticas	En administración, son las directrices de la alta gerencia para el cumplimiento de objetivos y logro de la misión.

Políticas públicas	Conjunto de objetivos, estrategias, criterios e instrumentos para lograr el bienestar social. Las políticas públicas están ligadas al gobierno y/o a lo estatal. Consideremos lo público como un conjunto de valores (objetivos) validados en lo social.
Precios sombra	La evaluación económica de un programa o actividad exige la valoración de efectos de distinta naturaleza en una unidad común que los haga comparables. Normalmente, la valoración se efectúa en unidades monetarias. Sin embargo, algunas actividades generan o consumen bienes o recursos que no son objeto de transacción en el mercado y no tienen por lo tanto un precio explícito que refleja su costo de oportunidad. El analista en este caso puede intentar estimar por otros procedimientos los precios sombra que reflejan el verdadero costo económico de los recursos en cuestión.
Presupuesto (<i>budget</i>)	Resumen sistemático y cifrado que recoge la previsión de los gastos, así como de los ingresos que se estiman van a ser necesarios para la realización de aquellos durante un periodo de tiempo determinado para una unidad económica. Estimación formal (escrita) de los ingresos y gastos de una unidad económica en un periodo futuro.
Proceso administrativo	Secuencia de las etapas de planeación, organización, dirección y control que deben realizarse para que la organización, institución o centro de trabajo cumpla con sus objetivos y alcance las metas fijadas.
Proceso productivo (<i>production process</i>)	Producción de bienes y servicios que consiste básicamente en un proceso de transformación que sigue unos planes organizados de actuación y según el cual las entradas de factores de producción, como materiales, conocimientos y habilidades, se convierten en los productos deseados mediante la aplicación de mano de obra de una determinada tecnología y de la aportación necesaria de capital. Actividad de transformación de recursos (<i>inputs</i> , factores de producción) en productos (<i>outputs</i> , resultados).
Programa (<i>program</i>)	En informática, conjunto de instrucciones que se introducen en un ordenador para que las interprete traduciéndolas a un lenguaje lógico y las ejecute. En administración, relación de actividades, responsables y tiempo para realizarlas, que se elabora para cumplir un objetivo determinado, con un presupuesto asignado.
Racionalidad	La racionalidad es propia de la adecuación de los «medios a los fines» aunque estos últimos resulten múltiples y, a menudo, contradictorios entre sí. El modelo racional tiene el supuesto básico de este método es la aceptación de la existencia de una racionalidad ilimitada que permite tener en cuenta todas las consecuencias de las acciones posibles a tomar y que, suponiendo que los sistemas y las organizaciones se comportan en bloque como si fueran individuos, se puede seleccionar siempre la solución óptima para el problema planteado.

Racionamiento <i>(rationing)</i>	En economía, distribución de los productos entre los consumidores, de forma que a cada uno le corresponde una asignación determinada a un precio fijado por las autoridades. Este intervencionismo se aplica a productos escasos, generalmente de primera necesidad, que de otra manera, si se dejara que su precio se fijara por las leyes del mercado, resultarían inaccesibles para aquella parte de la población con niveles de renta más bajos. Esta fórmula produce, en la mayoría de los casos, la creación de un mercado negro para estos productos en el que los precios se disparan. Mecanismo de distribución de bienes. El mercado competitivo constituye un sistema de racionamiento basado en la voluntad y capacidad de pago de los individuos, que se regula de forma automática a través del precio.
Recursos financieros <i>(sources of financing)</i>	Fuentes de financiación, recogidas en el pasivo de la empresa, que se materializan en las inversiones o activo de ésta. Según su origen o naturaleza se distinguen varias categorías: créditos a corto, medio y largo plazo, financiación interna y externa y capitales permanentes y no permanentes. Lo constituyen los ingresos, aportaciones, capital, donaciones y todo lo que se pueda expresar económicamente, para que la organización, institución o centro de trabajo proporcione los servicios o produzca bienes.
Recursos físicos	Lo constituyen las instalaciones, equipos, espacios y los elementos necesarios para que la organización, institución o centro de trabajo pueda realizar su función.
Recursos tecnológicos	Lo constituyen todos los componentes tecnológicos vinculados con la naturaleza de la organización, institución o centro de trabajo que le permiten realizar sus funciones.
Reforzadores	Todos aquellos que son mantenedores o modificadores de conducta.
Relación <i>(list, listing)</i>	Lista en la que se detallan un conjunto de elementos, o informe escrito que recoge las principales características de determinado hecho.
Relación de agencia	Situación en la que el consumidor debido a su ignorancia respecto a sus propias necesidades y/o a las características de los bienes que pueden satisfacerlas, delega las decisiones de consumo en un "agente" mejor informado que él.
Ruido	Palabra técnica que se le asigna a toda barrera que influye para distorsionar la comunicación u obstáculo que se interpone entre el emisor y el receptor.
Selección de opciones	Hacer una selección entre diferentes opciones como son las tres principales a saber: experiencia, experimentación e investigación y análisis. La experiencia es el mejor maestro.

Servicio	Denota la acción o efecto de servir, organización y personal destinado a satisfacer necesidades de orden público, trabajo que se ofrece con cortesía para utilidad y provecho de alguien. Y servir es la acción de estar al servicio de otro, estar a la disposición de otro. Bien económico que no está incorporado a un soporte material específico. Normalmente el término bien se aplica genéricamente a bienes tangibles y a servicios intangibles indistintamente.
Servicio de deuda (<i>debt service</i>)	Está formado por la parte del principal y por los intereses correspondientes que en una emisión de deuda, bonos, obligaciones y otros títulos de renta fija entrega periódicamente el prestatario.
Táctica	<i>Concepto militar:</i> movilización de tropa dentro de una estrategia más amplia. <i>Concepto empresarial:</i> esquema específico de empleo de recursos dentro de una estrategia general. Son las acciones específicas que en su conjunto consolidarán la estrategia.
Táctico (<i>tactical</i>)	Estrechamente vinculado a lo estratégico, lo táctico está relacionado con las medidas específicas y acciones puntuales que se decide tomar en corto y medio plazo en el ámbito empresarial para llevar a cabo la estrategia escogida.
Transición epidemiológica	Cambio a través del tiempo en el perfil epidemiológico en un conjunto poblacional determinado por cambios en los factores de riesgo, en la mortalidad, los determinantes de la salud y en los sistemas de salud.
Usuario	Aquella persona que se beneficia con el producto o servicio de otra persona u organización.
Valores	Normas morales implícitas no formales que dan origen a pautas de comportamiento bien definidas y que son características de un grupo de personas.
Visión	Proyección ideal de la organización, institución o centro de trabajo. Puede ser el trabajo artesanal.

Directorio

SANTIAGO LEVY ALGAZI
Presidente de la CISS y de la Junta Directiva del CIESS

Secretaría General de la CISS
COORDINADORA: MARÍA DEL CARMEN ALVAREZ GARCÍA

LUIS JOSÉ MARTÍNEZ VILLALBA
Director del CIESS

GUILLERMO FAJARDO ORTIZ
Coordinador Académico General del CIESS

ANTONIO PÉREZ GÓMEZ
Jefe de la División de Administración del CIESS

CLAUDIA JUÁREZ RUIZ
Coordinadora del Área de Economía de la Salud del CIESS

MARTÍN GÓMEZ SILVA
Coordinador de la Unidad de Tecnología Educativa del CIESS

JUAN JOSÉ ZERMEÑO CÓRDOVA
Jefe del Área de Comunicación del CIESS

Esta publicación se terminó de imprimir en el mes de junio del año 2001, en las instalaciones del DTC de Xerox Mexicana, S.A. de C.V., Prolongación Protón No. 47, Naucalpan, Edo. de México. El tiraje fue de 158 ejemplares y la edición estuvo a cargo de la Coordinación General de Comunicación Social del Instituto Mexicano del Seguro Social.