

Diplomado en Gestión de Instituciones Públicas y Privadas

Modalidad: Asincrónico

Duración total: 250 horas

Objetivo General

Desarrollar competencias para gestionar instituciones públicas y privadas con énfasis en organizaciones de salud, integrando fundamentos de gestión de servicios, calidad asistencial, experiencia del usuario y control de la gestión, con el fin de fortalecer la eficiencia organizacional, la satisfacción usuaria y la mejora continua de los procesos institucionales.

Objetivos Específicos

1. Comprender el concepto de servicio y su aplicación en instituciones públicas y privadas, especialmente en el ámbito sanitario, reconociendo sus componentes tangibles e intangibles y la interacción entre prestador, personal y usuario.
2. Analizar la influencia de la cultura organizacional, las expectativas de los usuarios y el modelo de brechas en la calidad de los servicios prestados.
3. Reconocer los fundamentos de la calidad en salud, considerando sus dimensiones subjetivas y técnicas, la seguridad del paciente y la garantía de calidad dentro de la reforma sanitaria chilena.
4. Evaluar la experiencia del cliente o usuario como un eje estratégico de diferenciación institucional, integrando el factor humano, la comunicación, la percepción del servicio y los puntos de contacto con la organización.
5. Aplicar herramientas para el diseño y mejora de la experiencia usuaria, como el mapa de experiencia del cliente, el viaje del cliente y estrategias de innovación centradas en la persona.
6. Utilizar herramientas de control y evaluación de la gestión de servicios, incluyendo monitoreo, evaluación, indicadores de gestión, auditoría, gestión documental y seguimiento del cumplimiento de estándares institucionales.

Módulos del Diplomado

Módulo 1: Gestión de Servicios y Calidad en Instituciones Públicas y Privadas

- **Concepto de servicio y su uso en instituciones de salud.**
- **Naturaleza del servicio: componentes tangibles e intangibles.**
- **Actores que configuran el servicio final: prestador, personal y usuario.**
- **Cultura organizacional y su influencia en la calidad del servicio.**
- **Modelo de brechas en la entrega de servicios.**
- **Calidad del servicio: eficacia, efectividad, eficiencia y seguridad.**
- **Garantía de calidad y acreditación en salud en Chile.**

Módulo 2: Experiencia del Cliente y Gestión de la Relación Usuaría

- **Experiencia del cliente en instituciones públicas y privadas.**
- **Percepción, emociones y satisfacción del usuario.**
- **Variables que influyen en la experiencia usuaria en salud.**
- **Factor humano, calidez del trato y capital humano como ventaja competitiva.**
- **Interacción humana y tecnología en la relación con el usuario.**
- **Mapa de la experiencia del cliente y viaje del cliente.**
- **Innovación de procesos orientada a mejorar la experiencia usuaria.**

Módulo 3: Control de la Gestión de Servicios

- **Control de la mejora de los servicios.**
- **Diferencia entre seguimiento, monitoreo y evaluación.**
- **Herramientas para el control de la gestión: planificación y presupuesto, indicadores, Balance ScoreCard, auditoría y revisión documental.**
- **Indicadores de gestión como expresión del desempeño institucional.**
- **Control de calidad de los procesos asistenciales.**
- **Gestión documental para el aseguramiento de la calidad.**
- **Evaluación del impacto de los planes de mejora en la organización.**

Meta de Aprendizaje General

Al finalizar el diplomado, el participante será capaz de gestionar instituciones públicas y privadas con especial énfasis en organizaciones de salud mediante el análisis de sus servicios, la mejora de la calidad, el diseño de experiencias usuarias satisfactorias y el uso de herramientas de control y evaluación, contribuyendo al fortalecimiento institucional y a la mejora continua de los procesos.

Metodología del Diplomado Asincrónico

El Diplomado se desarrollará completamente en modalidad asincrónica, a través de una plataforma virtual de aprendizaje (LMS), disponible las 24 horas del día durante el período establecido. Esta modalidad permite al participante avanzar a su propio ritmo, accediendo a los materiales y actividades desde cualquier dispositivo con conexión a internet.

1. Estrategia de Aprendizaje

El proceso formativo se centra en el aprendizaje autónomo y flexible, donde cada participante gestiona su tiempo de estudio de acuerdo con su disponibilidad. La metodología combina distintos recursos pedagógicos digitales que promueven la comprensión, análisis y aplicación práctica de los contenidos.

2. Recursos Didácticos

- **Lecturas guiadas:** Materiales teóricos descargables y diseñados con lenguaje claro, esquemas y ejemplos prácticos.
- **Presentaciones interactivas:** Diapositivas con resúmenes de conceptos clave y ejercicios de reflexión.
- **Videos de apoyo:** Material audiovisual breve y complementario, orientado a reforzar los contenidos principales de cada módulo (sin incluir clases explicativas grabadas).
- **Casos prácticos:** Situaciones reales o simuladas que permiten aplicar los conocimientos adquiridos.
- **Foros de participación:** Espacios asincrónicos para el intercambio de ideas y resolución de dudas, moderados por el tutor.

3. Rol del Tutor

El tutor o facilitador cumple un rol de acompañamiento y orientación, respondiendo consultas en foros o mensajería interna de la plataforma. Asimismo, entrega retroalimentación personalizada sobre las actividades evaluativas y fomenta la participación activa del estudiante.

4. Evaluación del Aprendizaje

La evaluación es continua y formativa, con instrumentos que valoran tanto la comprensión teórica como la aplicación práctica:

- Cuestionarios en línea por módulo.
- Actividades prácticas o estudios de caso.
- Evaluación final integradora.

La aprobación del Diplomado requerirá una nota mínima de 4.0 (en escala de 1.0 a 7.0) y un avance total del 100 % en los contenidos.

5. Seguimiento y Soporte

El sistema registra automáticamente el progreso, tiempo de conexión y resultados obtenidos por cada participante. En caso de dificultades técnicas, el estudiante podrá contactar al soporte académico o técnico mediante correo electrónico o chat interno.

6. Cierre y Certificación

Una vez completadas todas las actividades, el participante podrá descargar su certificado digital de aprobación desde la sección correspondiente de la plataforma, con validez oficial emitida por OTEC JCCD LTDA.