

---

## **Cuadro de Mando Integral en Salud, de la Teoría a la Práctica Balanced Scorecard – Kaplan y Norton**

**FECHA DE INICIO: 06 de Agosto de 2010**

Los sistemas tradicionales de medición de la performance están centrados en un conjunto de procesos necesarios para prestar servicios sanitarios, tratando de gerenciar y si es posible mejorar los aspectos operativos que constituyen el ciclo corto de la creación de valor.

Las exigencias de rentabilidad a largo plazo demandan que las organizaciones de salud y seguridad social, creen servicios novedosos, destinados a satisfacer las exigencias de pacientes/clientes actuales, pero sobre todo futuros.

Para las instituciones de salud el proceso de innovación, constituye un motor mucho más

potente con relación a la futura performance que el ciclo operativo de corto plazo.

El punto central del nuevo management es el Balanced Scorecard.

Proponemos un desarrollo pedagógico de esta herramienta centrado en la Salud.

**Dirección: Lic. Patricia D'Aste.**

### **Destinatarios**

- Directivos y gerentes de instituciones públicas o privadas de salud y seguridad social.
- Responsables de proyectos con asignación de área específica, objetivos estratégicos, presupuesto y control de gestión.
- Responsables de programas sociales.
- Profesionales y técnicos responsables de áreas, departamentos o servicios tercerizados.

### **Objetivos.**

- Conocer los conceptos diferenciadores para una adecuada planificación estratégica de los recursos en consonancia con las necesidades estratégicas de la organización y la satisfacción de los clientes.
- Comprender la dinámica de los mapas estratégicos y los diagramas de causa efecto en una institución de salud.
- Jerarquizar las relaciones entre producción, financiamiento, gestión del conocimiento, y políticas internas.
- Conocer los indicadores más apropiados de proceso y de resultado y desarrollar la capacidad para interpretarlos correctamente.

---

## Contenidos.

### • **Conceptos generales y aplicaciones a Salud.**

Origen de los tableros y sistemas de control. El CMI de Kaplan y Norton. Características y ventajas. Perspectivas: financiera, del cliente, de los procesos internos y aprendizaje y desarrollo. El diagrama de relaciones causales. Caso de estudio.

### • **Perspectiva Financiera y sus indicadores.**

Los problemas estratégicos vinculados con la perspectiva financiera. Objetivos financieros.

Los indicadores financieros más comunes. ROI, ROE, EVA. Determinación y selección de indicadores de proceso y de resultado. Los planes de acción de la perspectiva financiera.

Taller de construcción de indicadores y planes de acción de la perspectiva financiera.

### • **Perspectiva Procesos Internos y sus indicadores.**

Problemas estratégicos vinculados con esta perspectiva. Objetivos estratégicos.

Indicadores de productividad, de eficiencia, de calidad. Selección y construcción de indicadores de procesos internos. Planes de acción de Procesos Internos.

Taller de construcción de indicadores y planes de acción de PI.

### • **Perspectiva Aprendizaje y desarrollo y sus indicadores.**

Problemas estratégicos vinculados con el personal y la falta de innovación. Objetivos estratégicos. Indicadores de satisfacción del personal, indicadores para la introducción de nueva tecnología, indicadores de capacitación. Selección y construcción de indicadores de aprendizaje y crecimiento. Planes de acción.

Taller de construcción de indicadores y planes de acción de A y D.

### • **Perspectiva del Cliente y sus indicadores.**

Problemas estratégicos vinculados con los diferentes clientes de las instituciones de salud.

Objetivos estratégicos. Indicadores de satisfacción y calidad de atención. Planes de acción destinados mejorar la gestión de quejas y la solución de problemas de atención.

Taller de construcción de indicadores y planes de acción de las Perspectiva de Clientes.

### • **Diseño de un CMI.**

Taller de construcción de un CMI para instituciones de salud y de la seguridad social.

## Metodología.

La metodología aplicada contribuye a asegurar la comprensión experimental de los conceptos expuestos. La exposición será dialogada con amplias instancias de interrelación entre especialistas y cursantes. Se destaca el valor práctico del aprendizaje con marcada orientación al desarrollo en taller y producciones individuales.

---

Al finalizar la totalidad de los módulos, los cursantes deberán presentar un Trabajo Final que consistirá en un CMI orientado a hacer operativos los objetivos estratégicos que hayan seleccionado.

La aprobación del curso se realizará siguiendo un sistema que incluirá el cumplimiento del 75% de asistencia y la evaluación que estará direccionada hacia los procesos de pensamiento, análisis e interpretación, comprensión y solución de problemas durante el curso y la aprobación del trabajo final.

**Cuerpo Docente.**

Lic. Manuel Alvarez

Dr. Carlos Diaz

Lic. Arturo Schweiger

Lic. Patricia D'Aste

Cr. Hector Rosende

**Carga horaria:** presencial de 36 hs, no presencial 10 hs.

**Lugar, días y horarios de la cursada:**

Las clases se desarrollarán en las instalaciones del Instituto Universitario ISALUD, calle Venezuela 931, los viernes de 12 a 18hs con regularidad de un encuentro quincenal. Se dictará en la modalidad presencial con una periodicidad de 1 encuentro cada 15 días.

**Cronograma:**

**Clase I: 06 de Agosto de 2010.**

**Clase II: 20 de Agosto de 2010.**

**Clase III: 03 de Septiembre de 2010.**

**Clase IV: 17 de Septiembre de 2010.**

**Clase V: 01 de Octubre de 2010.**

**Clase VI: 15 de Octubre de 2010.**

**Informes e inscripciones**

[infocursos@isalud.edu.ar](mailto:infocursos@isalud.edu.ar)

5239-4045/4110/4033

Venezuela 931 Ciudad de Buenos Aires