

<http://www.virtualeduca.org>

Palacio Euskalduna, Bilbao 20-23 de junio, 2006

**CAPACITACIÓN, INNOVACIÓN Y EMPLEO.
PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN NO PRESENCIAL PARA SECTORES ESPECÍFICOS
(ESTUDIOS DE CASO): ADMINISTRACIONES PÚBLICAS, SALUD Y PYMES.**

Autores

**Mtro. José Pedro Rocha Reyes
Mtra. Fernanda Meraz Rodríguez**

**Universidad Nacional Autónoma de México,
Posgrado en Ciencias de la Administración**

**Ciudad Universitaria, México D.F.
Tel. (52) 55 56.23.02.33 y 02.33
rocha@servidor.unam.mx
femeraz@salud.gob.mx**



<http://www.virtualeduca.org>

Palacio Euskalduna, Bilbao 20-23 de junio, 2006

Introducción.

La Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM), cuenta con una experiencia de más de 25 años impartiendo cursos y diplomados para el sector salud, y en nuestros días ofrece la maestría en administración en sistemas de salud, única en su género en el país. De igual forma, la universidad tiene experiencia en educación a distancia, pues en ella se imparten licenciaturas y maestrías en línea; asimismo, tiene una infraestructura tecnológica en red, Internet, supercómputo y aulas de realidad virtual, elementos que hacen posible el presente diplomado en Desarrollo Gerencial de Sistemas de Calidad en Servicios de Salud Hospitalaria, en línea.

A través del Programa Federal de Certificación de los Servicios Hospitalarios de calidad, la Secretaria de Salud ha solicitado al Posgrado en Ciencias de la Administración de la UNAM, la creación de este diplomado en línea, para aplicarlo en todos sus hospitales; con estos argumentos se decidió desarrollar los contenidos de manera virtual y conjunta, conformando un equipo multi e interdisciplinario.

Para el Posgrado en Administración es de gran relevancia impulsar las maestrías de manera virtual, pues la educación a distancia ofrece respuesta a una demanda que no puede ser atendida por falta de espacios, la cual representa al 50% de los aspirantes. Este diplomado es el primer proyecto en la modalidad virtual para el Posgrado en Ciencias de la Administración, y servirá para impulsar las maestrías en administración en línea, además de fungir como alternativa para lograr la certificación de calidad bajo la norma ISO 9000-1 2000 en los servicios de salud hospitalaria.

El diplomado está dirigido a los responsables del servicio hospitalario, que en la mayoría de los casos son médicos de formación académica con cargos directivos, por lo que encuentran dificultad para asistir a un diplomado, en un lugar y horario establecidos. Esta modalidad permite organizar los tiempos y lugares de estudio, pues sólo se requiere tener un acceso de red.

El pilotaje del diplomado dio inicio el 14 de noviembre del 2005, teniendo una respuesta muy satisfactoria. En principio se invitó a 20 directivos de hospitales a formar parte de esta etapa, no obstante, se recibieron 60 solicitudes de hospitales de todo el país, todas ellas se aceptaron y posteriormente, se formaron 11 equipos de trabajo para garantizar el logro de los objetivos.

El inicio fue complicado ya a que los alumnos tenían que familiarizarse con la plataforma, pues para la mayoría era su primera experiencia en un curso virtual, pero una vez superado este obstáculo, se involucraron con el trabajo. Al día de hoy, el índice de deserción es de 8 %, esto debido a las fuertes cargas de trabajo; sin embargo, a fin de evitar que este porcentaje crezca, el equipo coordinador ha realizado una labor de seguimiento con cada participante, provocando un ambiente de confianza y presencia.

Actualmente el diplomado se encuentra en la etapa de pilotaje de la unidad cuatro, las unidades cinco y seis se encuentran en la etapa de revisión para ser montadas en el portal, se tiene contemplado iniciar en el mes de junio, los ajustes técnicos y pedagógicos resultados del pilotaje por cada unidad y estar en condiciones de ofrecer la primera generación del diplomado convocando al sector salud de México y Centroamérica.

Justificación y Objetivos.

En virtud de que los servicios médicos representan un pilar social importante para consolidar el desarrollo del país, y en función de que los cambios sociales, políticos y económicos generados por la globalización han alcanzado a dicho sector asistencial y de salud, el "Desarrollo Gerencial" de nuestros hospitales es fundamental para lograr la consolidación de proyectos tales como la Cruzada Nacional por la Calidad, con los objetivos fundamentales de:

- Lograr mayor efectividad de los profesionales de la salud.



<http://www.virtualeduca.org>

Palacio Euskalduna, Bilbao 20-23 de junio, 2006

- Promover y asegurar un trato digno y adecuado para los enfermos y sus familiares.
- Brindar servicios más efectivos en todas las instituciones de salud.
- Mejorar los aspectos técnicos de la atención médica.
- Garantizar el abasto oportuno de medicamentos.

El Diplomado en Desarrollo Gerencial de Sistemas de Calidad en Salud Hospitalaria ha sido diseñado con el fin de que el Directivo Médico se apropie del nuevo paradigma de la administración estratégica de la Calidad Total de los Servicios Médicos, contribuyendo a la creación de una nueva cultura organizacional en los servicios de salud, elemento esencial para que los hospitales públicos impacten favorablemente la percepción del paciente hacia la calidad de los servicios, ampliando la cobertura del servicio hospitalario para los beneficiarios y la sociedad en general.

Los médicos forman parte de un gremio que exige la certificación periódica, por lo que se encuentran en una constante actualización basada en la normatividad de profesiones. Por tanto, como base técnico-académica necesaria para lograr niveles de Calidad Total -en los ámbitos individual y profesional de los mandos medios directivos-, es importante certificar sus competencias laborales, considerando a todo el personal de los centros hospitalarios, con el fin de mejorar la atención de los beneficiarios y cumplir los siguientes lineamientos normativos:

- Plan Nacional de Desarrollo y Programa Nacional de Salud 2001-2006, normativas del Modelo de Innovación y Calidad del Gobierno Federal, cuya aplicación se está realizando en dependencias gubernamentales del sector salud ante el Consejo General de Salud (CGS).
- Ley General de Salud y su Reglamento.
- Normas Oficiales Mexicanas aplicables.
- Normas Internacionales ISO-9002, 2000 en Centro Hospitalario.

Objetivos.

- Reforzar la comprensión y adopción del “Modelo de Desarrollo Gerencial Administrativo” en el cuerpo de la Secretaría de Salud, permitiendo que el directivo médico y el personal en general, manejen la cultura de calidad con una nueva actitud para enfrentar retos profesionales y personales en beneficio del paciente.
- Definir y utilizar las bases técnicas para el desarrollo del proceso de reestructuración organizacional y de reingeniería de procesos en la atención médica, los servicios médico-asistenciales, de tratamiento, de radiodiagnóstico y administrativos de apoyo.
- Realizar un análisis de habilidades personales y administrativas del personal directivo, identificando competencias laborales en puestos directivos para visualizar las áreas de oportunidad y fortaleza en el personal del hospital. Construir las bases de certificación, tanto a nivel nacional ante la Secretaría de Salud (PNS-Modelo de Innovación y Calidad del Gobierno Federal), como internacionalmente (ISO-9001-2000 en Calidad de Servicios Médicos-asistenciales, Auxiliares de Diagnóstico, Tratamiento y Administración del Hospital).

Propuesta del Temario “El Diplomado Virtual “

MÓDULO	DESCRIPCIÓN	PLAZO PARA CURSAR
Módulo I	Teoría General de Organización y Cultura de Calidad en Hospitales.	1 mes
Módulo II	Administración de Procesos en Sistemas de Atención Médica Hospitalaria.	1 mes



<http://www.virtualeduca.org>

Palacio Euskalduna, Bilbao 20-23 de junio, 2006

Módulo III	Modelo de Gerencia de Administración del Capital Humano del Centro Hospitalario.	1 mes
Módulo IV	Administración del Cambio Organizacional y Social Hospitalario.	1 mes
Módulo V	Modelo de Calidad de Servicios de Atención Médica y Auditoria de Calidad en Hospitales.	1 mes
Módulo VI	Auditoria integral de Servicios Médicos en un Hospital y bases de Certificación Documental.	1 mes
TOTAL :		6 meses

Metodología.

Con la finalidad de tener mayor nivel de alcance y cobertura de los servicios médicos del sector, el programa de este Diplomado se imparte a distancia; por la naturaleza de sus contenidos y objetivos, el proceso de enseñanza-aprendizaje integra las modalidades en línea y por videoconferencia.

El aprovechamiento de la modalidad por videoconferencia se prioriza para las sesiones de apertura del Diplomado y cada uno de sus módulos, así como para las destinadas a la asesoría grupal, lo que permitirá que los participantes comprendan la metodología para el desarrollo de los subproductos establecidos para cada módulo. Gran parte de los contenidos de los módulos serán accesibles a los participantes en línea, para lo que se dispondrá de un sitio Web que integrará contenidos en:

- Formato Web.
- Explicaciones con audio para la reconstrucción de esquemas y aclaración de conceptos de la secuencia de procesos.
- Documentos en distintos formatos (presentaciones, textos, gráficos, etc.)
- Ejercicios de evaluación y auto-evaluación en línea (con retroalimentación automática e integración de resultados a la base de datos).

Además, el sitio incluirá herramientas para apoyar el aprendizaje, tales como:

- Acceso a un foro electrónico para el Diplomado -administrado por el Coordinador del mismo- y foros específicos para cada módulo -regulados por el coordinador o responsable del módulo-, lo que permitirá que el participante interactúe con los asesores y con sus compañeros, con el fin de resolver dudas, debatir los temas abordados y conocer sus proyectos.
- Acceso al correo electrónico para envío de tareas y retroalimentación por parte del asesor.
- Mensajes instantáneos para comunicación en tiempo real con participantes activos.
- Chat de operación programada, en fechas y horarios preestablecidos, para comunicación con el tutor.
- Glosario de términos para consulta.
- Acceso a materiales de apoyo (manuales, documentos auxiliares, prácticas, formatos, presentaciones, etc.) para su descarga e impresión.

Para favorecer la integración del Diplomado, a lo largo de cada módulo, el participante (individualmente o en equipo, lo cual deberá determinarse de antemano) desarrollará uno o más subproductos a partir de los cuales elaborará un Informe Académico. Para ello, además de los



<http://www.virtualeduca.org>

Palacio Euskalduna, Bilbao 20-23 de junio, 2006

elementos brindados por los coordinadores y asesores de cada módulo, contará con el apoyo de un tutor que orientará su trabajo.

Los canales de comunicación con su tutor serán los Chats -programados en fechas y horarios-, así como el correo electrónico.

Evaluación y acreditación.

La continua evaluación del aprendizaje servirá para obtener información que oriente las acciones de asesores, tutores y participantes en los procesos de enseñanza-aprendizaje, ésta se reflejará en registros incluidos en el portafolio del alumno, como evidencia de los resultados, avances y problemas de cada uno. Esta información permitirá realizar las tareas de calificación y certificación de manera objetiva, al considerar todos los elementos disponibles (tareas individuales y por equipo, reportes de participación en foros, informe académico final, resultados de ejercicios y evaluaciones en línea, ingreso al chat, etc.)

Para la acreditación de cada módulo es indispensable cubrir la entrega de al menos el 80% de las actividades y tareas establecidos, así como tener una calificación mínima de 8. Para concluir el Diplomado es necesario acreditar los seis módulos que lo integran -de acuerdo a los criterios señalados anteriormente-, así como presentar un Informe Académico final.

Las constancias de acreditación de los módulos y del Diplomado serán electrónicas y generadas por los propios participantes en plazos establecidos.

Presentación de Informe Académico.

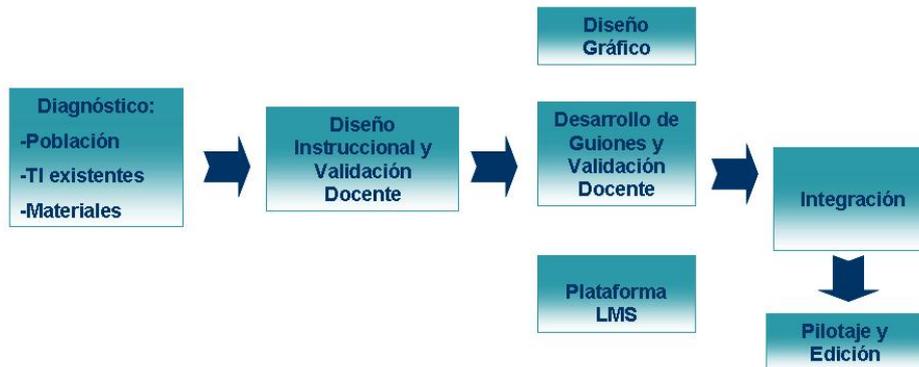
La evaluación final de cada módulo estará constituida por un subproducto que, relacionado con la temática, será un avance para el Informe Académico, trabajo final del Diplomado.

El Informe Académico tiene como propósito que el participante aplique los conocimientos y habilidades adquiridos durante el desarrollo del programa, además de ser el instrumento de evaluación final, fungiendo como componente significativo del desarrollo e implementación del Plan de Calidad de la organización a la que pertenezcan los alumnos.

Este informe estará integrado por dos grandes apartados; el primero, con carácter analítico sobre conceptos teóricos, situaciones y problemas reales del centro hospitalario del(os) participante(s), deberá considerar los siguientes ámbitos: 1. Población beneficiaria. 2. Liderazgo. 3. Desarrollo y satisfacción del personal. 4. Administración y mejora de procesos. 5. Planeación. 6. Información. 7. Impacto social. 8. Valor creado. El segundo apartado se conformará con los Manuales para la Certificación en Gestión de Calidad ante organismos nacionales, como el Consejo de Salubridad General (INTRAGOB), e internacionales, como ISO 9001:2000.

El Diseño Pedagógico del Diplomado.

- Proceso de Producción.



- Equipo de trabajo para el desarrollo del Diplomado.

Clave	Función	Actividades
RD	Responsable del Proyecto	Dirigir y controlar el desarrollo del contenido en línea.
DI	Diseñador Instrucional	Diseño pedagógico de los contenidos del curso.
DC	Desarrollador de contenidos	Redacción de contenidos en la nueva plataforma pedagógica.
RT	Responsable Técnico	Implantar la tecnología disponible para el desarrollo del curso e instalar los archivos en el servidor y soporte técnico.
DG	Diseñador Grafico	Definir las características de la platilla del curso, crear la interfase y el diseño editorial. Desarrollar ilustraciones y elementos multimedia.
CC	Control de Calidad	Revisión del control de calidad en presentación y estilo.
EC	Experto en Contenidos	Responsable del contenido académico del curso.

El uso de los Espacios de la Plataforma.

Se seleccionó Moodle como plataforma libre, debido a que la UNAM cuenta con el personal técnico e informático necesario para adecuarlo a las necesidades del diplomado.

La dirección web es <http://132.248.18.150/moodle>

Moodle es el acrónimo de "Modular Object-Oriented Dynamic Learning Environment". Se trata de un software libre (no hay que pagar una licencia) para la realización de cursos en línea. Basado en la Tecnología MySQL + PHP, Moodle es un sistema de administración de cursos, un software diseñado para ayudar a los educadores a crear cursos en línea de alta calidad; tales sistemas de aprendizaje son llamados e-learning, cursos o ambientes virtuales.

Algunas de las ventajas de Moodle son:

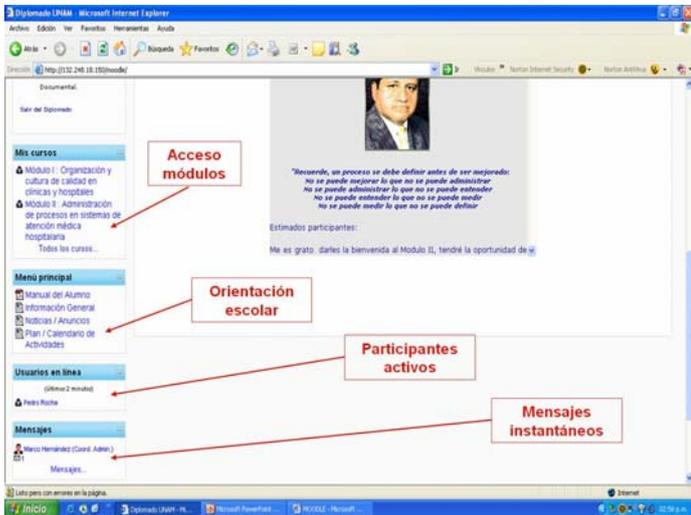
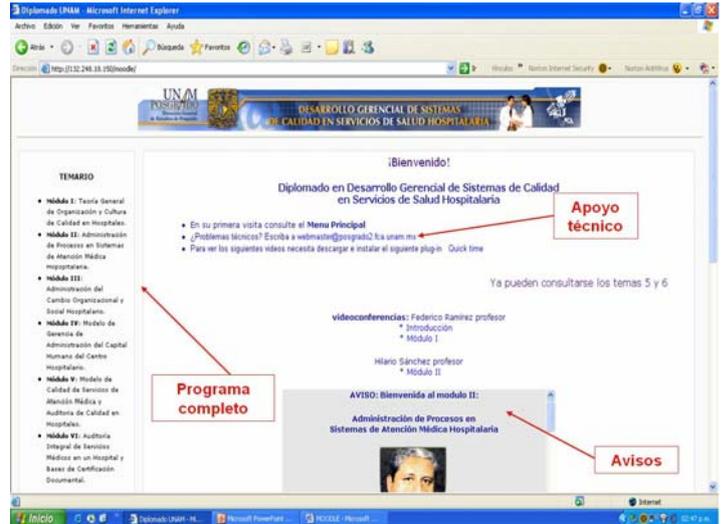
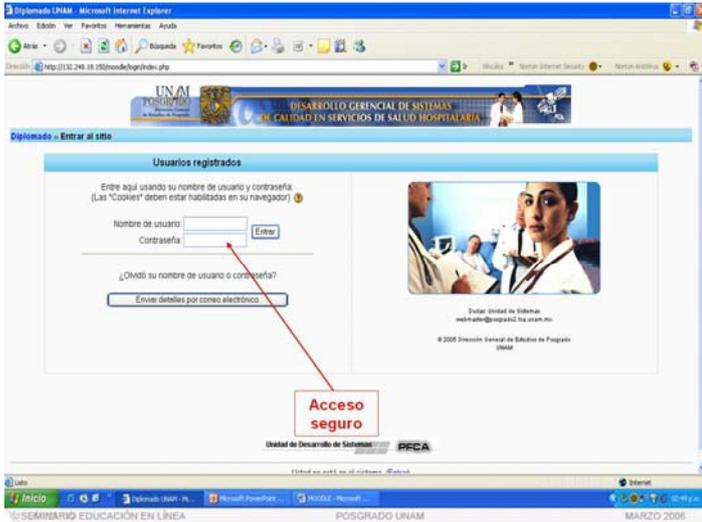
- * Apoya la pedagogía social constructorista (colaboración, actividades de aprendizaje, reflexión crítica, etc.)
- * Es fácil de instalar y administrar en la mayoría de las plataformas (Windows y Linux).
- * Los estudiantes son impulsados a construir un perfil en línea, incluyendo fotos y descripciones extensas.

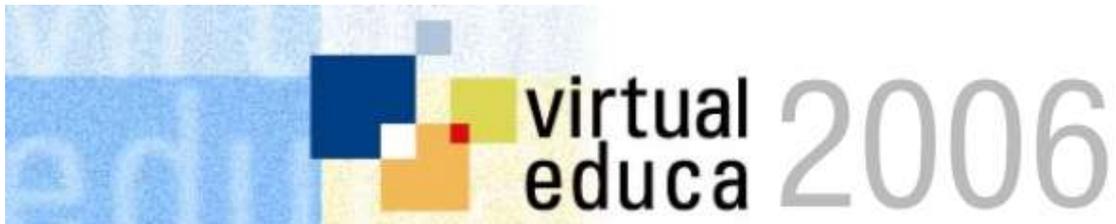


<http://www.virtualeduca.org>

Palacio Euskalduna, Bilbao 20-23 de junio, 2006

- Moodle se distribuye gratuitamente como Software libre (Open Source. Bajo la Licencia pública GNU); esto significa que tiene derechos de autor (copyright), pero que ofrece algunas libertades; por ejemplo, se puede copiar, usar y modificarlo.





<http://www.virtualeduca.org>

Palacio Euskalduna, Bilbao 20-23 de junio, 2006

Tema	Comenzado por	Grupo	Respuestas	Último mensaje
Foro de Grupo	Hilario Sánchez (Módulo II)	Grupo 08	2	Hilario Sánchez (Módulo II) jue, 9 de feb de 2006, 23:15
Foro de Grupo	Hilario Sánchez (Módulo II)	Grupo 03	13	Nadia Nochebuena Antonio jue, 9 de feb de 2006, 15:02
Foro de Grupo	Hilario Sánchez (Módulo II)	Grupo 10	3	Ismael Briseño Flores jue, 9 de feb de 2006, 13:23
Foro de Grupo	Hilario Sánchez (Módulo II)	Grupo 02	4	Hilario Sánchez (Módulo II) jue, 9 de feb de 2006, 05:58
Foro de Grupo	Hilario Sánchez (Módulo II)	Grupo 11	5	Hilario Sánchez (Módulo II) jue, 9 de feb de 2006, 05:51
Foro de Grupo	Hilario Sánchez (Módulo II)	Grupo 07	7	Hilario Sánchez (Módulo II) jue, 9 de feb de 2006, 05:37
Foro de Grupo	Hilario Sánchez (Módulo II)	Grupo 04	9	Hilario Sánchez (Módulo II) mié, 8 de feb de 2006, 05:24
Foro de Grupo	Hilario Sánchez (Módulo II)	Grupo 05	3	Rosa María Ambrosio Torres mar, 7 de feb de 2006, 23:24
Foro de Grupo	Hilario Sánchez (Módulo II)	Sistemas	1	Hilario Sánchez (Módulo II) mar, 7 de feb de 2006, 19:43
Foro de Grupo	Hilario Sánchez (Módulo II)	Grupo 01	6	Luis Miguel Robles González lun, 6 de feb de 2006, 01:49
Foro de Grupo	Hilario Sánchez (Módulo II)	Grupo 09	2	Hilario Sánchez (Módulo II) vie, 3 de feb de 2006, 12:05
Foro de Grupo	Hilario Sánchez (Módulo II)	Grupo 06	3	Hilario Sánchez (Módulo II) vie, 3 de feb de 2006, 12:01
Foro de Grupo	Hilario Sánchez (Módulo II)	Consejo Tec.	5	Hilario Sánchez (Módulo II) mar, 31 de ene de 2006, 22:08

Re: Foro: Primer de Contacto
de Marco Hernández (Coord. Académico) - miércoles, 23 de noviembre de 2005, 15:19

Marvin Merino:

Te informo que el material guía de supervisión se utilizará como apoyo en posteriores actividades, de hecho con la finalidad de no crear confusión se retiró ese material del panel de recursos.

Te envío un cordial saludo y gracias por tus comentarios.

[Mostrar mensaje anterior](#) | [Partir](#) | [Borrar](#) | [Responder](#)

Re: Foro: Primer de Contacto
de Marvin Merino Casas - jueves, 24 de noviembre de 2005, 15:48

O.K. Gracias 😊

[Mostrar mensaje anterior](#) | [Partir](#) | [Borrar](#) | [Responder](#)

Re: Foro: Primer de Contacto
de Oscar Javier Uzquiano Gonzales - miércoles, 16 de noviembre de 2005, 21:58

Hola a todos:

Al igual que la mayoría de los demás, esta es la primera vez que participo en un curso en línea, si bien existe inquietud sobre este método, hay la mejor disposición de sacar todo el provecho posible y aplicarlo en mi unidad, lo mejor de todo es que ese provecho se obtendrá tanto de la información que emane del curso así como de las opiniones y experiencias de cada uno de nosotros. Obviamente la gran ventaja es que puedo participar en los momentos que tenga disponibles. Estaremos en contacto. Saludos Oscar

[Mostrar mensaje anterior](#) | [Partir](#) | [Borrar](#) | [Responder](#)

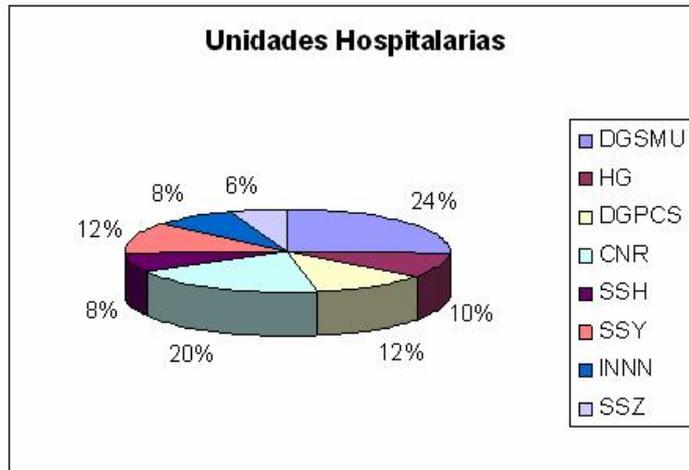
Re: Foro: Primer de Contacto
de Juan Gaviño Chapá - jueves, 17 de noviembre de 2005, 00:36

de Juan Gaviño.

Me encuentro en la misma situación que mis compañeros en el sentido de que es mi primer curso a distancia, (en línea). El título del diplomado me parece atractivo por el enfoque gerencial que ofrece.

The screenshot shows a web browser window with a forum discussion. The main window title is 'Discusi=Marco Herndez (Coord. Acad=co) - Mic...'. The forum page is titled 'UNAM POSGRADO' and 'DESARROLLO GERENCIAL DE SISTEMAS DE CALIDAD EN SERVICIOS DE SALUD HOSPITALARIA'. It features a 'Menú principal' with links to 'Manual del Alumno', 'Información General', 'Noticias / Anuncios', and 'Plan / Calendario de Actividades'. The main content area says '¡Bienvenido!' and provides information about the virtual training space. A discussion window is open, showing a message from 'Marco Hernández (Coord. Acad.)' dated 'mar, 12:06'. The message discusses the availability of module 1 materials and asks for feedback. The window includes a text input field and an 'Enviar mensaje' button. At the bottom, there is a taskbar with 'Listo' and 'Internet' icons.

Hospitales participantes.



DGSMU : Dirección General de Servicios Médicos y Urgencias

HG : Hospital General

DGPCS : Dirección General de Planeación y Coordinación Sectorial

SSY : Servicio de Salud de Yucatán

CNR : Centro Nacional de Rehabilitación

SSH : Servicios de Salud de Hidalgo

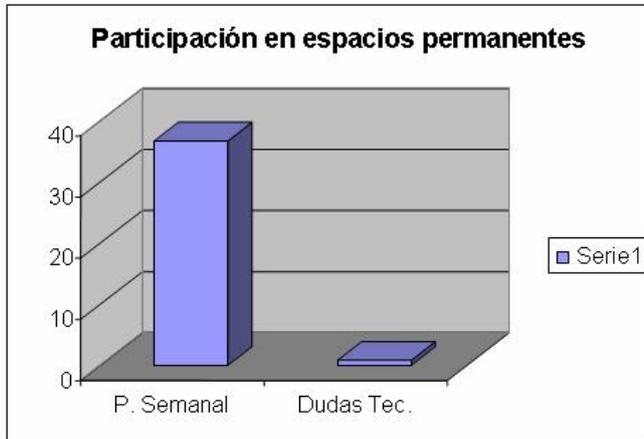
INNN : Instituto Nacional de Neurología y Neurocirugía

SSZ : Servicios de Salud de Zacatecas



- Las actividades fueron contestadas en promedio por 44 estudiantes de un total de 55 alumnos
- Actividades totales: 686
- Actividades contestadas: 548
- Actividades no contestadas: 138

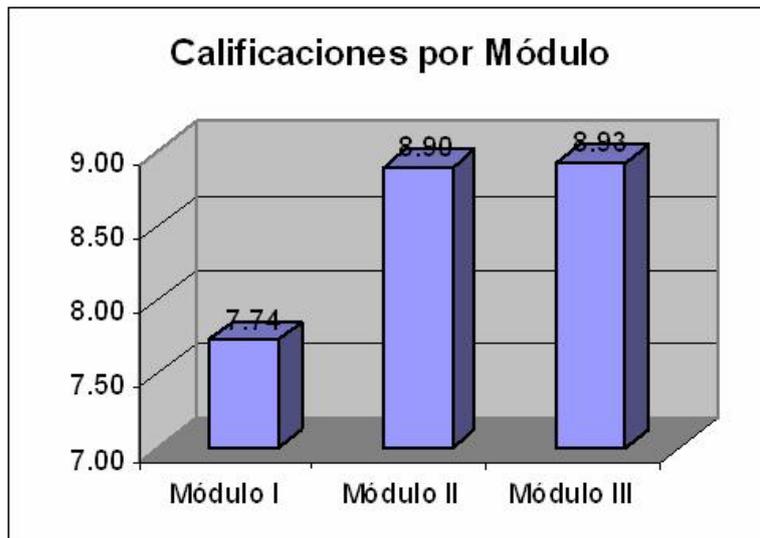




- **FORO: 37 participaciones semanales en promedio**
- **Dudas técnicas: 1 participaciones semanales**

Calificaciones: Módulo I.

		Descargar en formato Excel		Descargar en formato de texto		Grupos separados: Todos los participantes		Calificaciones ?										Total			
Estudiante	Ordenar por apellido	Tarea No.1	Tarea No.2	Tarea No.2.1	Tarea No.2.2	Tarea No.2.3	Tarea 4	Tarea 5	Tarea 6	Tarea 7	90		Porcentaje		Estadísticas						
Ordenar por nombre	Ordenar por nombre	10	% bruto	10	% bruto	10	% bruto	10	% bruto	10	% bruto	10	% bruto	10	% bruto	90	Porcentaje				
Alvarado Flores, Ernesto		9.41	94.1%	10	100%	10	100%	6.67	66.7%	10	100%	9.12	91.2%	-	0%	-	0%	65.2	72.44%		
Alvarado Flores, Gustavo		8.82	88.2%	10	100%	6.67	66.7%	10	100%	6.67	66.7%	8.33	83.3%	-	0%	-	0%	50.49	56.1%		
Ambrosio Torres, Rosa María		0.59	5.9%	2.5	25%	10	100%	10	100%	6.67	66.7%	10	100%	9.71	97.1%	10	100%	10	100%	69.47	77.19%
Arjona Tamayo, Luis		-	0%	-	0%	-	0%	-	0%	-	0%	-	0%	-	0%	-	0%	-	0%	-	0%
Bandala Gómez, Boanerges		10	100%	10	100%	6.67	66.7%	10	100%	10	100%	10	100%	8.82	88.2%	2.17	21.7%	9.41	94.1%	77.07	85.63%
Barbosa Vivanco, Ma. de los Ángeles		9.41																		0%	0%
Barraza, Ma. Elena Fajardo		-																		38%	81.15%
Barreiro Perera,		9.41																			



Conclusiones.

El desarrollo del Calidad forma virtual, ha aprendizaje de integrantes del trabajo. Aun profesores uso de

ayudan a la educación a distancia y sólo contaban con materiales digitalizados -que favorecieron la producción-, actualmente manejan la plataforma y actualizan directamente sus contenidos.

Diplomado de Hospitalaria en provocado el todos los equipo de cuando los desconocían el plataformas que



<http://www.virtualeduca.org>

Palacio Euskalduna, Bilbao 20-23 de junio, 2006

Con el fin de lograr el objetivo, durante el proceso de producción prevaleció la integración y apertura de los miembros del equipo. Para preparar el primero módulo se invirtieron tres meses de trabajo; el segundo quedó listo en mes y medio (reduciendo el tiempo en un 50%); el tercero se finalizó en un mes (25% menos) y se espera mantener ese promedio mensual, para terminar en junio del 2006.

Hasta el momento ha sido muy satisfactoria la utilización de la plataforma Moodle. En la etapa del pilotaje se organizó un taller para los profesores, a fin de que aprendieran el manejo de la plataforma y entendieran y usaran mejor todas las herramientas. De esta manera, se ha conformado un grupo dinámico de profesores pioneros y promotores del uso de las tecnologías a distancia, que ha provocado el entusiasmo de otros educandos para participar en proyectos en línea, beneficiando los objetivos institucionales de impulso a las nuevas modalidades educativas. Para los profesores, el aprendizaje del rigor académico para la modalidad a distancia ha sido muy enriquecedor, incluso para en programas presenciales.

Por otra parte, al enfrentar el reto de usar un medio electrónico como instrumento de aprendizaje, muchos alumnos manifestaron miedo, pero actualmente –en el cuarto módulo del diplomado- dominan las herramientas de la plataforma y dedican más tiempo al desarrollo de actividades.

El comité académico del diplomado se reúne cada martes por la tarde, a fin de evaluar el comportamiento y seguimiento del grupo; se toman decisiones individuales y grupales y se retroalimenta a los profesores sobre la mejora de los conocimientos de la plataforma, procurando la calidad del servicio.

Este diplomado ha provocado un impacto positivo en otras instituciones de salud -públicas y privadas, nacionales e internacionales- interesadas en que su personal directivo participe y busque la certificación de calidad de los servicios, razón por la cual se tiene contemplado la primera generación del diplomado para inicios del próximo semestre. El reto es concluir con éxito el pilotaje y realizar las mejoras identificadas para la implementación del diplomado, con una cobertura a nivel Nacional y de Centroamérica.

Este proyecto permitirá llevar al hospital la formación que enriquece el desempeño laboral, en la tendencia contemporánea de la educación como un proceso constante y la Universidad como un espacio recurrente para los profesionistas.

Bibliografía

- Educación a Distancia Hoy, Lorenzo Gracia Aretio, Universidad Nacional de Educación a Distancia, 645 pp., España, 1999.
- La Educación a Distancia. De la teoría a la práctica, Lorenzo García Areto, Ariel Educación, 327 pp., España, 2002.
- La Educación a Distancia en América Latina, Marta Mena, La Crujía, 296 pp., Argentina, 2004.
- El Diseño de Proyectos de educación a distancia, Marta Mena, Lidia Rodríguez, María Laura Diez, la Crujía, 318 pp., Argentina, 2005.