

# Curso de Entrenamiento en Liderazgo de Salud

## Preguntas de la Evaluación

### de Las Cuatro Disciplinas Escenciales

*Le recomendamos que escriba sus respuestas en un pedazo separado de papel por lo que puede pasar este curso a sus amigos y compañeros de trabajo.*

#### MÓDULO 1: INTRODUCCIÓN

1. ¿Cuál de los siguientes son los principales propósitos de las organizaciones de salud? Encierre todas las respuestas apropiadas

- a Curar a los enfermos
- b Elevar el nivel social de los médicos
- c Prevenir enfermedades y promover comunidades saludables
- d Salvar o alargar la vida de todos los pacientes que ingresan por la puerta
- e Enriquecer a los miembros del personal

2. ¿Cuál de las siguientes afirmaciones son verdaderas de las organizaciones de cuidado de la salud efectivas?

- a La mejor manera de saber si una organización de salud está cumpliendo sus objetivos es centrarse exclusivamente en los resultados clínicos.
- b Una organización de cuidado de la salud eficaz crece constantemente y amplía sus servicios.
- c Las organizaciones de cuidado de la salud exitosas monitorean indicadores en múltiples áreas: resultados clínicos, sostenibilidad financiera, crecimiento responsable y miembros del personal comprometidos
- d La mejor manera de saber si una organización de cuidado de la salud es eficaz en una comunidad es pedirle opiniones de los líderes políticos.

3. Indique si las siguientes afirmaciones sobre el papel de los líderes y gerentes son verdaderas o falsas.

- V/F Los gerentes se centran en el desarrollo de la dirección de la organización de cuidado de la salud.
- V/F Los líderes se centran en la aplicación de las instrucciones de los gerentes con eficiencia operativa
- V/F Los líderes y gerentes deben competir para ganarse la lealtad de los miembros del personal
- V/F Los líderes y gerentes son responsables de inspirar a la gente a trabajar hacia metas comunes

4. ¿Por qué los médicos a menudo tienen dificultades para pasar a puestos de gestión?

- a Los médicos por lo general no son capaces de gestionar las organizaciones
- b Los médicos utilizan métodos científicos para resolver problemas, mientras que los gerentes emplean métodos menos lógicos
- c Se espera que los médicos sean completamente precisos en sus diagnósticos, mientras que los gerentes deben estar cómodos trabajando con información limitada

- d Los médicos deben cambiar el enfoque de su rol personal en el proceso de curación para el aprovechamiento de sus propios talentos y los de los demás para impactar en una comunidad más grande
- e Todo lo anterior
- f C y D
- g A, B, y C

5. ¿Verdadero o Falso?

- V/F Los médicos que pasan a la gerencia a menudo se someten a un período de duelo ya que dejan atrás su antiguo rol
- V/F A través de la adquisición de conocimientos relevantes, práctica de las habilidades y generación de actitudes para el éxito, cualquiera puede convertirse en un mejor gerente o líder
- V/F Escuchar pasivamente a esta serie de DVD será lo suficientemente bueno para mejorar mis habilidades de gestión y liderazgo
- V/F Una atención efectiva, de alta calidad requiere de un equipo de médicos, enfermeras, recursos financieros/ humanos / cadena de suministro y líderes estratégicos que trabajen juntos
- V/F Las cuatro disciplinas esenciales son el liderazgo, la gestión, la sostenibilidad y la competitividad

**MÓDULO 2: LIDERAZGO -- EXPLORACIÓN**

1. ¿Cuál de los siguientes puntos es cierto acerca de la evaluación de necesidades?

- a Al llevar a cabo evaluaciones de las necesidades externas, los líderes de la salud deben primero escuchar las expectativas de su comunidad.
- b Al llevar a cabo una evaluación de las necesidades internas, los líderes deben preguntarse, "¿Cuál es la capacidad de nuestra organización para satisfacer las necesidades actuales y futuras de la comunidad?"
- c El objetivo de una evaluación de las necesidades es identificar las brechas entre sus niveles de servicio actuales y futuros previstos.
- d Las evaluaciones de necesidades ayudan a los líderes de la salud a identificar y responder a las inquietudes de los pacientes.
- e Todo lo anterior

2. ¿Cuál de los siguientes puntos NO es cierto acerca de las mejores prácticas en la gestión del cuidado de la salud?

- a. Las Mejores prácticas constituyen herramientas de gestión o patrones de comportamiento que los otros líderes de la salud han encontrado eficaces en sus organizaciones.
- b. Las mejores prácticas de los países occidentales más desarrollados son completamente irrelevantes en instalaciones de bajos recursos, ya que se basan en suposiciones que son inexactas en culturas no-occidentales.
- c. Las mejores prácticas se pueden encontrar a través de la investigación en Internet, libros y revistas publicados por asociaciones profesionales pertinentes, siguiendo a líderes de la industria y creando redes con sus colegas en conferencias
- d. Las mejores prácticas deben ser adaptadas para reflejar las necesidades actuales y futuras específicas de la comunidad a la que sirve su organización de salud.

3. Para ser un líder efectivo, usted debe conocer y manejarse a usted mismo antes de manejar a los demás. ¿Son las siguientes afirmaciones sobre liderazgo verdaderas o falsas?

- V/F Es mejor construir un equipo con intereses complementarios a los suyos que construir un equipo de habilidades especializadas similares a las tuyas.

- V/F Los buenos líderes pueden llegar a ser más efectivos a través de la introspección y la reflexión sobre lo que están aprendiendo, leyendo, experimentando y sintiendo.
- V/F No es apropiado pedir a los demás retroalimentación acerca de sus puntos ciegos.

### MÓDULO 3: LIDERAZGO -- CENTRALIZANDO

1. ¿Qué describe mejor el propósito de una misión y una declaración de visión?
  - a. Una declaración de misión responde a las preguntas, "¿Por qué existimos? ¿Cuál es nuestro propósito?"; una declaración de visión describe la estrategia para llevar a cabo la misión.
  - b. Una declaración de misión debe ser clara, concisa y memorable, y una declaración de visión debe ser una versión ampliada de la declaración de la misión.
  - c. Una declaración de misión responde a preguntas como, "¿Por qué existimos? ¿Cuál es nuestro propósito?"; una declaración de visión describe una imagen del futuro destinada a ser lograda a través de la misión.
  - d. Una declaración de misión describe una imagen del futuro destinada a ser lograda a través de la visión estratégica, que responde a preguntas de forma concisa, tales como: "¿Por qué existimos? ¿Cuál es nuestro propósito?"
  
2. ¿Cuál es el propósito de realizar un análisis de las deficiencias?
  - a. Para comprender la causa raíz de un problema de la organización
  - b. Evaluar los retos o problemas que enfrenta la organización de salud que se interponen como obstáculos para el logro de la misión y visión
  - c. Identificar los recursos y necesidades de la organización para satisfacer las demandas actuales de la comunidad
  - d. Identificar los valores requeridos para cumplir con la misión y visión de la organización
  
3. Los líderes tienen que priorizar las tareas de acuerdo con la urgencia y la importancia en el orden siguiente. Asociar las descripciones a la derecha con las etiquetas de la izquierda
  - a. Urgente e importante
  - b. Importante pero no urgente
  - c. Urgente pero no importante
  - d. Ni urgente ni importante

\_\_\_\_\_ La tarea podría ser divertida o atractiva pero no es importante para el buen desarrollo de su trabajo ni tiene una fecha límite.

\_\_\_\_\_ La tarea es importante para su trabajo y debe ser realizada hoy.

\_\_\_\_\_ La tarea es importante para el buen desarrollo de su trabajo, pero la fecha límite es una fecha futura.

\_\_\_\_\_ Puede haber presión para hacer la tarea de hoy, pero no es importante para
  
4. Las siguientes acciones se deben adoptar para enfocar una organización. ¿Cuál es la mejor secuencia de estas acciones?
  - a. Desarrollar una poderosa y motivadora declaración de la visión.
  - b. Evaluar los problemas y desafíos que enfrenta la organización en su contexto actual.
  - c. Escribir una declaración de la misión, concisa, clara.
  - d. Articular sus valores organizacionales.
  - a B,D,C,A
  - b C, A, D, B
  - c D, C, A, B
  - d D, A, C, B

## MÓDULO 4: LIDERAZGO -- MOBILIZANTE

1. ¿Por qué los líderes se enfrentan a barreras para la creación de equipos eficaces?
  - a. Los miembros del equipo tienen miedo a enfrentarse entre sí y están excesivamente centrados en los resultados.
  - b. Algunos líderes no son fuertes o lo suficientemente agresivos como para convencer a su personal para trabajar en equipo.
  - c. Los miembros del equipo prefieren protegerse en lugar de comprometerse con el objetivo común, y no confiar unos en otros.
  - d. Los miembros del equipo se niegan a someterse a la autoridad del líder cuando un conflicto de valores surge.
  
2. Indique si las siguientes afirmaciones sobre la formación de equipos son verdaderas o falsas.
  - V/F Para generar confianza, los líderes deben evitar ser demasiado transparentes o vulnerables con el equipo.
  - V/F No es responsabilidad de los líderes buscar y resolver conflictos potenciales del equipo.
  - V/F Los miembros del equipo que actúan independientemente, sin la preocupación por el impacto en los demás obstaculizan el progreso del equipo.
  - V/F El temor a conflictos, falta de compromiso y la falta de atención a los resultados son tres obstáculos comunes de un trabajo en equipo efectivo
  
3. ¿Cuál de las siguientes son formas en que los gerentes pueden motivar a la gente a trabajar como un equipo eficaz?
  - a. Los gerentes pueden centrarse en la vinculación de los comportamientos de los empleados con mejores salarios y seguridad en el empleo, por encima de todo.
  - b. Los gerentes pueden vincular metas con premios en línea con la jerarquía de necesidades de Maslow.
  - c. Los gerentes pueden demostrar respeto, responsabilidad y confiabilidad a todos los empleados.
  - d. Los gerentes pueden ayudar a establecer una visión para una atención de alta calidad.
  - e. Todas las anteriores
  - f. a, b, y c
  - g. b, c y d
  
4. Indique si las siguientes afirmaciones sobre la motivación son verdaderas o falsas.
  - V/F Los gerentes normalmente creen que un trabajo significativo es el mejor motivador, detrás del dinero y la seguridad laboral.
  - V/F Los equipos que mejor trabajan serán compensados adecuadamente, se los apoyará con respeto y serán alentados a cumplir con su potencial más alto.
  - V/F Es posible que los directivos influyan en las actitudes de las personas mediante la creación de un lugar de trabajo motivador y respetuoso.
  - V/F Es posible que los gerentes motiven a un grupo de médicos altamente independientes a trabajar juntos proyectando una visión de atención de alta calidad.

## MÓDULO 5: LIDERAZGO – INSPIRADOR

1. ¿Cuál de las siguientes actividades es la menos importante que los líderes persiguen?

- a. Asociar sus palabras con sus acciones, consistentemente, con el tiempo.
- b. Asegúrese de que todos los miembros del personal como usted y todas las decisiones que tome.
- c. Actúen de acuerdo con sus valores en todo momento.
- d. No permita la corrupción o deshonestidad, incluso si resulta en ganancia a corto-plazo.

2. Una forma importante de que los líderes generen confianza personal y apoyo de personal es a través de la delegación de autoridad a otros bajo su mando. ¿Son las siguientes afirmaciones sobre delegación verdaderas o falsas?

- V/F En la tercera de las cuatro etapas de la delegación, el gerente puede decir a un miembro del personal, "Usted investigue, decida y aplique soluciones, e infórmeme de nuevo los resultados."
- V/F Si la persona a la que una tarea se delega no tiene las habilidades o recursos para completarla, le corresponde al gerente asegurarse de que el empleado obtenga las habilidades.
- V/F A la larga, delegar toma más tiempo que si el líder lo hiciera por su cuenta.
- V/F El derecho a delegar, como el derecho a conducir, se debe ganar.
- V/F Es importante que los líderes y gerentes entiendan cómo hacer los trabajos de sus empleados con el fin de delegar tareas adecuadamente.

3. ¿Cuáles son las fases que intervienen en el proceso de cambio?

- a. Desbloqueo (el logro de la comprensión de que debe producirse un cambio), provocando el cambio en sí mismo, y volviendo a bloquear el nuevo proceso o comportamiento
- b. Describir el cambio necesario, intercambiar soluciones, evaluar alternativas, aplicar la decisión y evaluar los cambios resultantes
- c. Generar conciencia de que debe producirse el cambio, evaluar alternativas, implementar la decisión, y desbloquear el comportamiento que impide que el cambio se produzca
- d. Escuchar una situación organizativa, definir claramente el problema y ofrecer una solución concisa, clara

4. Indicar para cada una de las siguientes afirmaciones sobre liderazgo inspirador, cuáles son verdaderas y cuáles falsas.

- V/F Las palabras y acciones deben ser consistentes para generar confianza y la credibilidad.
- V/F Los líderes inspiradores actúan con tal integridad que no cometen errores.
- V/F Los líderes inspiradores deben tener una cualidad carismática a su naturaleza.
- V/F La delegación es una habilidad aprendida que se puede desarrollar y genera confianza entre el personal.
- V/F Cualquiera puede ser un agente de cambio.
- V/F Los líderes inspiradores utilizan habilidades de resolución de problemas y de intercambio de ideas para producir soluciones.
- V/F La efectividad del liderazgo inspirador depende de la integridad, la honestidad y el carácter.
- V/F Los líderes inspiradores son aprendices de por vida
- V/F Es importante que los líderes inspiradores conserven la crítica o critiquen a medida que reciben una lluvia de ideas.
- V/F Es importante que los líderes inspiradores tomen el control cuando los miembros del equipo sugieren ideas inusuales y redirigen su proceso de pensamiento.

## MÓDULO 6: CONCLUSIÓN DE LA DISCIPLINA DE LIDERAZGO

1. ¿Cuál de las siguientes afirmaciones es falsa?

- a Las habilidades clínicas son útiles para generar conocimientos sobre la industria de la salud, pero se encuentran separadas y distintas de las habilidades de liderazgo
- b Los líderes de la salud tienen que mostrar auténticamente una actitud de compasión y responsabilidad comunitaria, además de confianza, honradez, curiosidad, humildad y rendición de cuentas.
- c Hoy en día, las organizaciones de salud con mejores resultados son aquellas dirigidas por directores generales con antecedentes clínicos de contacto significativo con el paciente .
- d Los líderes del cuidado de la salud necesitan saber cómo administrar las finanzas, cuentas y funciones de cumplimiento, además de la implementación de planes de organización a través de equipos

2. ¿Cómo puede un líder de la salud desarrollar su propio plan de aprendizaje para el desarrollo profesional continuo?

- a Comenzar reflejándose personalmente en los retos observados en el liderazgo de la salud
- b Utilizar herramientas de evaluación, como perfil DiSC o Myers - Briggs, para entender mejor su propia personalidad
- c Identificar lagunas en sus conocimientos, habilidades y actitudes, y rodearse de gente con fortalezas complementarias
- d Leer los últimos libros más vendidos de gestión
- e Todos los anteriores
- f a, b, y c
- g a, c, y d

3. ¿Qué conocimiento es irrelevante a los líderes del cuidado de la salud?

- a. Políticas nacionales de salud y requerimientos de gobernabilidad de la organización
- b. Cómo gestionar los médicos en colaboración con otros miembros del personal
- c. ¿Cómo generar estructuras de toma de decisiones dentro del hospital
- d. Sus fortalezas personales, debilidades y vulnerabilidades
- e. Todo lo anterior
- f. b y d

4. ¿Que habilidades deben los líderes de la salud asegurarse de desarrollar como parte de su plan de desarrollo profesional personal? Identificar todas las que correspondan.

- a Capacidad para equilibrar los intereses de la profesión médica con otros segmentos de la organización de salud.
- b Capacidad para equilibrar los intereses de los diversos segmentos de la organización de salud con intereses políticos personales
- c Cómo utilizar herramientas de evaluación, tales como Myers - Briggs, DiSC, y Ventana de Johari
- d Suprimiendo la curiosidad con el fin de adherirse a un sistema eficiente de ajuste de metas y monitoreo del progreso hacia esas metas
- e Cómo aprovechar el poder de liderazgo a través de la autodominio

## MÓDULO 7: GESTIÓN -- PLANIFICACIÓN

1. ¿Cuál de los siguientes datos NO se necesitan con el fin de formar un plan estratégico?
  - a. Una lista de fuentes de subvención
  - b. Datos de prevalencia de enfermedades
  - c. Expectativas de los propietarios, inversionistas y funcionarios del gobierno
  - d. Conocimiento acerca de los proveedores de cuidados alternativos en la comunidad
  - e. Necesidades potenciales de futuros pacientes
  
2. ¿Qué elementos clave deben ser incluidos en un plan estratégico? Marque todo lo que corresponda.
  - a. Detalles de precios sobre los medicamentos en stock
  - b. Información sobre los competidores y las necesidades insatisfechas de la comunidad
  - c. Tipos de servicios requeridos y programas médicos que esperamos entregar
  - d. Proyecciones de volumen
  - e. Proyecciones financieras basadas en el volumen de los ingresos y gastos de los pacientes necesarios para el cuidado de los pacientes
  - f. El personal requerido para proporcionar servicios a los pacientes
  - g. Información general de las instalaciones y el equipo necesario para la atención del paciente
  
4. ¿Qué puntos de los siguientes no son ciertos acerca de los objetivos?
  - a. Los objetivos tienden a tener 3--5 años, pero pueden extenderse más allá
  - b. Son hablados, mensurables, admisibles, racionales y oportunos
  - c. Implican un plan de acción correspondiente que esboza cómo se lograrán
  - d. Ellos ayudan a concentrarse en las tareas diarias importantes, mientras lo mantienen en rumbo con su misión
  
5. Hay cinco pasos para la redacción de un plan estratégico. ¿Cuáles de estos siete pasos no pertenecen?
  - a. Identificar las necesidades y expectativas de las partes interesadas
  - b. Evaluar la condición de la organización
  - c. Desarrollar planes y presupuestos financieros
  - d. Articular la misión, la visión y los valores de la organización
  - e. Desarrollar metas y planes de acción
  - f. Entrevistar a los miembros del personal de organizaciones rivales por las mejores prácticas

## MODULE 8: GESTIÓN -- ORGANIZACIÓN

1. ¿Por qué son importantes los derechos de decisión?
  - a. Aseguran el flujo de recursos y suministros y mantienen los costos bajos
  - b. Refuerzan la autoridad administrativa necesaria para mantener el orden y la estabilidad
  - c. Permiten a cada miembro del personal sentir que su voz es respetada en la toma de decisiones
  - d. Aseguran el libre flujo de información para mejorar la comunicación

2. ¿Cuál de los siguientes son principios de eficiencia y eficacia organizativa? Marque todo lo que corresponda.

- a Reserve las decisiones laborales diarias para la alta dirección
- b Las estructuras organizativas planas, es decir, menos jerárquicas son más eficientes
- c La investigación demuestra que las organizaciones más eficientes estructuran un administrador por cada 3 a 6 trabajadores
- d Es necesario que haya un flujo libre de información entre los jefes de departamento y el equipo de liderazgo para minimizar los residuos y garantizar la seguridad

3. ¿Por qué los estándares de desempeño son una parte importante de la descripción del trabajo?

- a Ayudan a los gerentes a reclutar empleados de mayor calidad
- b Autorizan a los gerentes a ayudar a los empleados a tener éxito mediante la descripción de las consecuencias tanto del logro alto como del bajo
- c Ellos describen lo que los empleados tienen que hacer para obtener una bonificación
- d Ellos no son importantes en las descripciones de puestos

4. ¿Son las siguientes afirmaciones sobre planificación del personal verdaderas o falsas?

- V/F El rol del gerente de cuidado de la salud es encontrar el equilibrio entre las necesidades y los recursos de la organización en base a los requerimientos regulatorios, investigación de la industria, análisis de tareas, o estrategias departamentales
- V/F Los gerentes deben ajustar automáticamente las proporciones de personal en base a las publicaciones de datos de encuesta sobre las proporciones de personal en los hospitales en los mercados maduros
- V/F El análisis de tareas implica calcular cuántas personas se necesitan y qué competencias requiere cada persona para dominar y cumplir con las metas departamentales
- V/F Las proporciones de personal en algunos departamentos pueden en última instancia quedar determinadas por los requisitos reglamentarios
- V/F Los gerentes de nivel superior pueden necesitar ajustar los niveles de dotación de personal de los departamentos en base a los cambios de estrategia organizacional
- V/F Por lo general, es mejor para los gerentes dejar de lado al personal en un departamento en reducción con el fin de contratar nuevo personal especializado en un departamento en crecimiento, en lugar de capacitar al personal interno

## **MÓDULO 9: GERENCIA -- IMPLEMENTACIÓN Y MONITOREO**

1. ¿Por qué son las políticas, sistemas y procedimientos importantes bloques de construcción de las organizaciones de salud? Encerrar todo lo que corresponda.

- a Proporcionan coherencia en la gestión de los recursos
- b Pueden gestionar una organización sin invocar el discernimiento de un gerente
- c Simplifican la capacitación de nuevos empleados
- d Contribuyen a un ambiente de trabajo seguro
- e Pueden ser creados para cada evento, eliminando así la incertidumbre cuando tiene lugar un suceso poco común



- f Ayudan a los gerentes a tomar decisiones de contratación de conformidad con las normas nacionales

2. Identificar si las siguientes afirmaciones sobre la implementación y el monitoreo son verdaderas o falsas.

- V/F Un cronograma de trabajo identifica las tareas necesarias para cumplir con éxito los grandes proyectos
- V/F Un cronograma de trabajo descompone los proyectos, en pequeños pasos lógicos
- V/F El gerente debe identificar quién es el responsable de llevar a cabo cada tarea
- V/F los cronogramas de trabajo son herramientas especialmente grandes para usar con equipos conformados por personas con antecedentes clínicos similares
- V/F Los indicadores de rendimiento clave pueden realizar un seguimiento de las dos medidas de cantidad y calidad
- V/F El seguimiento KPIs incluye la satisfacción del paciente, niveles de ocupación, estadía promedio y volumen de pacientes
- V/F Los paneles de control deben revisarse una vez al año
- V/F Los gerentes deben revisar los informes de incidentes y registros de seguridad en una base semanal

3. ¿Cuál es el mejor modo de los gerentes de ayudar a su organización a mejorar continuamente?

- a. Ignorar reclamos de los miembros del personal
- b. Estar atento a los cambios en las expectativas del consumidor
- c. Minimizar los riesgos de seguridad
- d. Adherirse a las metas establecidas cuando se inició la organización

## MÓDULO 10: SOSTENIBILIDAD -- PROPIEDAD

1. Para alcanzar la sostenibilidad organizacional, ¿cuál de las siguientes opciones deben realizar los gerentes? Encerrar todo lo que corresponda.

- a. Centrarse en lo que otros pueden hacer por usted y su organización
- b. Evitar riesgos y asumir la responsabilidad personal de los problemas
- c. Modelar el comportamiento, actitudes y valores apropiados a otros empleados y miembros de la comunidad
- d. Solicitar regularmente grandes donaciones de fundaciones de caridad
- e. Asegurarse de que la organización proporcione servicios de valor añadido a la comunidad a costos más bajos que su beneficio económico

2. Identificar si las siguientes afirmaciones sobre la sostenibilidad de la organización son verdaderas o falsas.

- V/F Las organizaciones sostenibles son siempre completamente independientes de las fuentes externas de financiamiento
- V/F Los miembros de la organización se apropian psicológicamente de la organización
- V/F Proporcionan valor - Servicios de valor añadido a los clientes a un costo por encima de su beneficio económico
- V/F La mayoría comenzará en una etapa de completa dependencia de los financiadores externos

3. ¿Qué preguntas pueden realizar los gerentes para medir las expectativas del mercado que les ayudarán a ser o seguir siendo sostenibles? Marque todo lo que corresponda.

- a. ¿Con qué rapidez está creciendo la población?
- b. ¿De qué modo los cambios económicos en la comunidad afectan nuestro crecimiento?
- c. ¿De qué modo los patrones de migración van a afectar el tamaño de nuestra organización de salud?
- d. ¿De qué modo otras industrias están dando forma a las expectativas de los consumidores?
- e. ¿Qué equipo debemos adquirir para lograr nuestro plan estratégico?

## MÓDULO 11: SOSTENIBILIDAD -- SEGUIMIENTO

1. ¿Qué necesita encontrarse equilibrado en una hoja de balance?

- a. Pasivo + Activos = Equidad
- b. Activos -- Pasivos = Equidad
- c. Ingreso -- Costo = Ganancia
- d. Ganancia + Ingreso = Costo

2. ¿Verdadero o Falso?

- V/F Si la equidad se reduce de un año a otro, entonces la organización se ha tornado financieramente más sólida
- V/F Si su organización es rentable, su capital crecerá en el balance
- V/F Los activos son recursos que la organización posee libres y netos
- V/F Las partidas presupuestarias de capital son grandes compras que tienen una duración prevista de al menos tres años
- V/F El capital circulante es la cantidad de dinero que se necesita con el fin de prestar servicios antes de recibir el pago por ellos
- V/F Los informes presupuestarios siempre comparan los gastos presupuestados de los años anteriores ración con los gastos reales actuales
- V/F Los informes de ingresos y de gastos son otro término para los balances.

3. A fin de presupuestar en un hospital, es importante:

- a. Volúmenes de admisión de pacientes
- b. Duración de la estadía
- c. Laboratorio y volúmenes de uso de radiología
- d. Todas las anteriores

4. ¿Qué es un plan de viabilidad financiera?

- a. Un futuro análisis de los costos y beneficios de una nueva e importante iniciativa
- b. Un análisis retrospectivo de los costos y beneficios de un proyecto recientemente finalizado
- c. Un futuro análisis del impacto esperado de un nuevo proyecto en el balance de la organización
- d. Un futuro análisis de la devolución inmediata esperada de la inversión de un nuevo proyecto

5. ¿Verdadero o Falso?

- V/F Los gerentes deben buscar constantemente reducir los costos sin comprometer la calidad de la atención

- V/F En la mayoría de los países, se requiere por ley comparar los informes de ingresos y gastos reales con los ingresos y gastos presupuestados.
- V/F Es apropiado cargarles a todos los pacientes una cantidad justo por debajo del costo de los suministros y gastos
- V/F Encontrar maneras de utilizar personal lo más eficientemente posible puede ayudar a lograr la sostenibilidad financiera
- V/F Es importante que los directivos con antecedentes clínicos sigan centrándose en aspectos de la atención más que en los detalles financieros

## MÓDULO 12: SOSTENIBILIDAD-- FIJACIÓN DE PRECIOS Y AUDITORÍA

1. ¿Cómo pueden los gerentes determinar el valor de sus servicios?

- a. Costo más estrategia, que implica la adición de un margen de beneficio para el crecimiento futuro.
- b. Encuestar qué personas en la comunidad están dispuestas a pagar por servicios de cuidado de la salud específicos
- c. Investigar y adoptar los precios de servicios similares en los mercados más maduros
- d. Todas las anteriores
- e. a y b
- f. a y c

2. Asociar las necesidades de ingresos a la izquierda con sus correspondientes ejemplos a la derecha de acuerdo con el modelo de planificación financier

- a Costos directos
- b Costos superiores
- c Capital circulante
- d Mejoras de capital
- e Ingresos excedentes

- \_\_\_\_\_ Reservas para la sustitución del equipo existente y la compra de nuevos equipos
- \_\_\_\_\_ Suministros y salarios del personal
- \_\_\_\_\_ Efectivo suficiente para cubrir los treinta días de gastos normales
- \_\_\_\_\_ Pagos de hipoteca, servicios públicos, salarios del personal de apoyo, costos de las instalaciones
- \_\_\_\_\_ Esencial para el capital circulante futuro para satisfacer los nuevos requisitos de desarrollo comercial

3. ¿Cuál de los siguientes son los desaciertos más comunes en la fijación de precios y auditorías que han cometido los administradores de salud?

- a. Contar sólo los costos directos e indirectos necesarios para proporcionar servicios
- b. Permitir que el capital se deteriore
- c. Sentirse culpable por la generación de ingresos excesivos
- d. Asignar demasiado financiamiento al capital circulante
- e. No poder aumentar los costos y reducir los ingresos
- f. Los costos transferibles de un departamento rentable a uno complicado a través de subsidios internos

4. ¿Cuándo es apropiado utilizar las estrategias de descuento?

- a. Cuando la organización de salud está luchando para cumplir con el presupuesto mensual
- b. Cuando la organización se ha comprometido a aumentar el acceso al cuidado de la salud para los carenciados
- c. Cuando nadie en la comunidad puede permitirse los servicios de salud
- d. Cuando el exceso de ingresos son consistentemente más altos de lo esperado durante un período determinado de tiempo

### **MÓDULO 13: SERVICIO -- PREPARACIÓN Y ENTRENAMIENTO**

1. ¿Qué de lo siguiente NO es una razón para que el servicio deba importarles a los gerentes de atención médica?

- a. Un buen servicio puede mejorar la ventaja competitiva de una organización
- b. La atención médica es muy personal, y los resultados exitosos dependen, en parte, en buenas relaciones médico - paciente
- c. Los pacientes juzgan la calidad de la atención en base al servicio que reciben
- d. Proporcionar un buen servicio es costoso

2. ¿De qué manera pueden los administradores de atención médica afectar la calidad de las experiencias de los pacientes de servicios?

- a. Proporcionar capacitación para los médicos y enfermeras sobre habilidades comunicacionales adecuadas de cabecera
- b. Asegurarse de que haya suficiente personal calificado en cada departamento
- c. Pedir cuentas al personal de las expectativas de conducta
- d. Reasignar recursos de mantenimiento de las instalaciones a capacitación del personal en la prestación de servicios mejorados
- e. a, b, c
- f. b, c, d

3. Verdadero o Falso

- V/F Los gerentes son los principales miembros del personal responsables de saber cómo resolver problemas de servicio cuando surgen
- V/F Los adultos aprenden mejor escuchando conferencias y respondiendo bien a métodos de enseñanza consistentes
- V/F Puede ser beneficioso para los médicos ser entrenados en el modo en que su comportamiento hacia las enfermeras impacta los resultados de los pacientes
- V/F El personal debe estar capacitado para lidiar adecuadamente con los pacientes irrespetuosos

### **MÓDULO 14: SERVICIO-- CONFIRMACIÓN Y MEJORA**

1. ¿Cuál es el aspecto más importante de los cuestionarios de satisfacción del paciente?

- a. Permiten a los administradores agregar puntuaciones de satisfacción de los pacientes y así monitorear el cambio con el correr del tiempo
- b. Les brindan a los gerentes oportunidades de recibir retroalimentación de los pacientes en las propias palabras de los pacientes
- c. Hacen que el proceso de mejora del servicio sea más eficiente
- d. Miden el cumplimiento de los estándares de servicio de los miembros del personal

2. ¿Qué tres factores se encuentran involucrados en el aumento de los estándares de servicio?

- a Aumento de los ingresos, reducción de costos, y realización de análisis de las carencias
- b Elevar los niveles de competencia técnica, intercambiar ideas sobre nuevas opciones de servicio y permitir errores en el lugar de trabajo
- c Evaluar las expectativas fluctuantes, replicar las mejores prácticas y sancionar los errores cometidos
- d Evaluar las expectativas fluctuantes, intercambiar ideas sobre nuevas opciones de servicio y entrenar y volver a capacitar al personal a medida que cambian las normas

3 .Verdadero o Falso

- V/F Las normas de servicio generalmente no cambian con el tiempo
- V/F Para que un error se torne en una oportunidad de aprendizaje, los gerentes deben explicar las consecuencias graves de esos errores
- V/F Las evaluaciones de desempeño son un momento apropiado para que los gerentes discutan con un empleado acerca del impacto de su actitud en el desempeño individual
- V/F El principal objetivo de las evaluaciones de desempeño de los empleados es hacer que los empleados sean conscientes de sus deficiencias y esbozar las consecuencias
- V/F Las expectativas en relación a mejoras en el servicio tienen más probabilidades de proceder de fuera de la organización que de los pacientes actuales

**MÓDULO 15: REVISIÓN Y AVANCE**

1. ¿Qué es un "sistema elegante"?

- a Una serie de acciones relacionadas con las actividades neurológicas
- b Herramientas tangibles que se traducen en un producto eficiente, alta calidad y un excelente valor
- c Una serie de preguntas planteadas realizadas por alumnos curiosos que se traduce en eficiencia organizativa
- d Una organización atrapada en la tensión entre el flujo creativo y procedimientos sistemáticos

2. ¿Por qué debería tener su propio plan de desarrollo profesional continuo?

- a. Las organizaciones cambian, y usted puede desarrollar la flexibilidad de ajustar.
- b. Capacitarlo acerca de cómo reaccionar a los cambios del mercado que vienen por sorpresa.
- c. Llenar los vacíos en sus propias habilidades y conocimientos en relación con sus aspiraciones
- d. Todas las anteriores
- e. b y c
- f. a y b
- g. a y c

3. Verdadero/Falso

- V/F Las organizaciones curiosas reaccionan a las presiones del mercado
- V/F Las organizaciones curiosas están dispuestas a abandonar las viejas ideas que ya no son válidas

- V/F Las organizaciones curiosas son generalmente más sistemáticas que las que aman la diversión
- V/F Este curso está diseñado para proporcionar educación profesional universitaria de negocios a bajo costo
- V/F Las cuatro disciplinas esenciales son el liderazgo, la gestión, la sostenibilidad, y la curiosidad

# Curso de Entrenamiento en Liderazgo de Salud

## Clave de Respuestas

### MÓDULO 1: INTRODUCCIÓN

1. b
2. c
3. F  
F  
F  
T
4. f
5. T  
T  
F  
T

### MÓDULO 2: LIDERAZGO -- EXPLORACIÓN

- 1 e
2. b
- 3 T  
T  
F

### MÓDULO 3: LIDERAZGO -- CENTRALIZANDO

1. c
2. b
3. c.
4. b

### MÓDULO 4: LIDERAZGO -- MOBILIZANTE

1. c
2. F  
F  
T  
T
3. g
4. F  
T  
T  
T

### MÓDULO 5: LIDERAZGO -- INSPIRADOR

1. b
- 2 T  
T  
F  
T  
F

- 2. T  
T  
F  
T  
F
- 3. a
- 4. T  
F  
F  
T  
T  
T  
T  
T  
T  
F

**MÓDULO 6: CONCLUSIÓN DE LA DISCIPLINA DE LIDERAZGO**

- 1. c
- 2. f
- 3. e
- 4. d

**MÓDULO 7: GESTIÓN -- PLANIFICACIÓN**

- 1. a
- 2. a
- 3. b
- 4. f

**MODULE 8: GESTIÓN -- ORGANIZACIÓN**

- 1. a
- 2. b
- 3. b
- 4. T  
F  
T  
T  
T  
F

**MÓDULO 9: GERENCIA -- IMPLEMENTACIÓN Y MONITOREO**

- 1. g
- 2. T  
T  
T  
F  
T  
T  
F  
T



3. b

**MÓDULO 10: SOSTENIBILIDAD -- PROPIEDAD**

1. d

2. F

T

F

T

3. e

**MÓDULO 11: SOSTENIBILIDAD -- SEGUIMIENTO**

1. b

2. F

T

F

T

T

F

F

3. d

4. a

5. T

F

F

T

F

**MÓDULO 12: SOSTENIBILIDAD-- FIJACIÓN DE PRECIOS Y AUDITORÍA**

1. e

2. d

3. b

4. b

**MÓDULO 13: SERVICIO -- PREPARACIÓN Y ENTRENAMIENTO**

1. d

2. e

3. F

F

T

T

**MÓDULO 14: SERVICIO-- CONFIRMACIÓN Y MEJORA**

1. b

2. d

3. F

F

T

F

T

## MÓDULO 15: REVISIÓN Y AVANCE

1. b
2. g
3. T  
T  
F  
F  
F

Al finalizar deste curso escribanos o envíenos un correo electrónico para solicitar su Certificado de Finalización del Curso de Entrenamiento en Liderazgo de Salud:

Medical Missions for Children  
35 Getty Avenue, Building 400  
Paterson, NJ 07503 USA  
info@mmissions.org | Tel: (973) 754-4960 | www.mmissions.org