

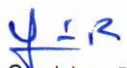
CENTRO UNIVERSITARIO DE LOS ALTOS
DIVISIÓN DE CIENCIAS SOCIALES Y DE LA CULTURA
DEPARTAMENTO DE ESTUDIOS ORGANIZACIONALES
LICENCIATURA EN ENFERMERÍA



UNIDAD DE APRENDIZAJE POR COMPETENCIAS
GESTIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE LOS SERVICIOS DE ENFERMERÍA

Dra. Giselle Guadalupe Macías González
PRESIDENTE DE LA ACADEMIA DE ADMINISTRACIÓN Y
RECURSOS HUMANOS


Dr. Marco Antonio Berger García
JEFE DEL DEPARTAMENTO DE ESTUDIOS ORGANIZACIONALES


Dra. María Guadalupe Díaz Rentería
Profesor

**Programa de estudios por competencias
Gestión y Administración de los Servicios de Enfermería**

1. Identificación de la asignatura o unidad de aprendizaje

Programa educativo: Lic. Enfermería		Asignatura o unidad de aprendizaje: <i>Gestión y Administración de los Servicios de Enfermería</i>		Departamento de adscripción: Estudios Organizacionales		
Academia: Administración y recursos humanos		Programa elaborado por: Comité Intercentros: Dra. María Guadalupe Díaz Rentería, Mtro. Natividad Ulloa Rubalcaba, Yolanda Romero Mariscal, Emma Guerrero Zamora, Marcela Bejines Soto		Modificado por: María Guadalupe Díaz Rentería, Luis Enrique Romo González, Obed Ibarra Segura, Natividad Ulloa Ruvalcaba, José Juan Rodríguez Hernández.		Fecha Elaboración: agosto 2015 Modificación: julio 2016
Clave de la asignatura:	Horas teóricas:	Horas prácticas:	Total de Horas:	Créditos:	Tipo de materia	Área de formación:
18700	80	16	96	12	Curso-taller	Básica común obligatoria
Unidad de aprendizaje precedente:				Unidad de aprendizaje subsecuente:		
Sin prerequisite				Gestión de la Calidad en Enfermería. Clave: 18699		
Eje Curricular/Transversal:				Modalidades del proceso enseñanza aprendizaje:		
Técnico instrumental / Gestión y administración				Escolarizada, presencial / No escolarizada, No presencial: en línea		
Aporte al perfil de egreso						
Esta materia permite al alumno identificar y aplicar los sistemas de gestión y administración del departamento de enfermería						

2. Presentación

La Unidad de aprendizaje de Gestión y Administración de los Servicios de Enfermería; se encuentra ubicada en el 5 semestre de la licenciatura en enfermería; forma parte del eje curricular / Trasversal: Técnico instrumental / Gestión y administración; el cual comprende las unidades de aprendizaje gestión de la calidad en enfermería, habilidades directivas y práctica en gestión y administración de los servicios de enfermería que tienen como objetivo general el de comprender los diferentes enfoques en la administración de los servicios de enfermería que le permitan participar en el diseño de programas de gestión de la calidad para la atención de la salud. Dirigir y administrar servicios y organizaciones relacionadas con el campo disciplinar, proponer proyectos para la solución de problemas de los servicios de enfermería.

Campo de aplicación profesional de los conocimientos promovidos en la Unidad de aprendizaje

Unidades de 1º, 2º y 3er nivel de atención
Practica independiente

3. Competencia general (Unidad de competencia)

Organización de recursos y ejecución de tareas.
 Capaz de gestionar de forma autónoma nuevos servicios de enfermería
 Habilidad para interactuar en equipos interdisciplinarios y multisectoriales, con capacidad resolutoria para satisfacer las necesidades de salud prioritaria, emergente y especial
 Conocimientos y habilidades para utilizar instrumentos administrativos inherentes al cuidado humano
 Capacidad para organizar y controlar los recursos humanos, materiales, tecnológicos y administrativos del departamento de enfermería.
 Coadyuvar al buen funcionamiento de los procesos de atención del paciente y familia, generando un ambiente laboral saludable dentro del marco de la calidad total en salud, con actitud proactiva y de servicio, dentro de su relación multidisciplinaria, en forma responsable, con respeto y compromiso a las normas institucionales.

4. Elementos de competencia

Unidad I. Teorías y Modelos relacionados con la Administración y gestión de la calidad		
Competencia: Capacidad para trabajar dentro del contexto de los códigos éticos, normativos y legales de la profesión		
Requisitos		
Cognitivos: (Contenidos).	Procedimentales:	Actitudinales:
Historia de la administración. Teorías administrativas: clásica; neoclásica; X y Y; de la Burocracia; de la administración científica; de las relaciones humanas; del comportamiento organizacional; del desarrollo organizacional; estructuralista; de los sistemas; de la motivación; contingencia; control de calidad; de la reingeniería Teorías de enfermería: Florence Nightingale, Dorothea Orem.	Analiza teorías de enfermería que se relacionan con la Gestión y Administración de los Servicios de Enfermería Analiza teorías organizacionales	Aplica pensamiento crítico, lógico y creativo en situaciones relacionadas con el campo de la administración y gestión de la calidad en enfermería
Estrategias didácticas:	Recursos requeridos	Tiempo estimado:
Exposición del docente, tormenta de ideas, método proyecto, Aprendizaje colaborativo, Bitácora, Portafolio con reporte de lecturas con análisis crítico de lecturas.	Computadora, Proyector, pizarrón,	6 horas
Criterios de desempeño:	Evidencias:	Producto esperado:
Incorpora los conceptos de las ideas principales de las teorías administrativas Lectura comprensiva de textos	Realiza presentación power point; prezi o video sobre la teoría asignada Inicia bitácora de la unidad de aprendizaje de Gestión y Administración de los Servicios de Enfermería. Inicia portafolio de evidencias.	Tabla con los siguientes elementos: nombre de la teoría, principal exponente, supuestos teóricos aplicados a la administración y gestión de los servicios de enfermería




Vo.Bo Dr. Marco Antonio Berger García
 Vo.Bo Dra. Giselle Guadalupe Macías González
 Jefe del departamento

Unidad II. Generalidades sobre el proceso de administración y gestión		
Competencia: Capacidad para trabajar dentro del contexto de los códigos éticos, normativos y legales de la profesión		
Requisitos		
Cognitivos: (Contenidos).	Procedimentales:	Actitudinales:
El proceso administrativo y de gestión: Etapas, Principios administrativos Lenguaje administrativo del personal de enfermería en las empresas de salud	Define el proceso administrativo y de gestión Aplicar el proceso administrativo en una empresa prestadora de servicios de salud.	Aplica pensamiento crítico, lógico y creativo en situaciones relacionadas con el campo de la administración y gestión de la calidad en enfermería
Estrategias didácticas:	Recursos requeridos	Tiempo estimado:
Exposición del docente, tormenta de ideas, método proyecto, Aprendizaje colaborativo, Bitácora	Computadora, Proyector, pintarrón,	10 horas
Criterios de desempeño:	Evidencias:	Producto esperado:
Incorpora los conceptos de las ideas principales de las teorías administrativas	Realiza presentación power point; prezi o video sobre la etapa del proceso de administración asignada Realiza glosario del lenguaje administrativo Elabora mapa conceptual del proceso administrativo. Examen parcial	Glosario de 100 términos administrativos

Unidad III. Aspectos organizacionales del departamento de enfermería		
Competencia: Conocimientos y habilidades para utilizar instrumentos administrativos inherentes al cuidado humano		
Requisitos		
Cognitivos: (Contenidos).	Procedimentales:	Actitudinales:
Estructura y organización del Departamento de enfermería Cartera de Servicios de Enfermería Niveles jerárquicos de enfermería Perfiles del puesto y actividades del personal directivo de enfermería NOM 019 Carpetas Gerenciales del departamento de enfermería: planeación, organización, dirección y control.	Conoce la estructura y organización del departamento de enfermería Adquiere los conocimientos sobre las técnicas de administración y gestión en enfermería Establece las líneas jerárquicas en enfermería y la gestión en cada una de ellas Identifica las carteras de servicios de enfermería	Aplica pensamiento crítico, lógico y creativo en situaciones relacionadas con el campo de la administración y gestión de la calidad en enfermería. Desarrolla espíritu de servicio en el ejercicio de su profesión.
Estrategias didácticas:	Recursos requeridos	Tiempo estimado:
Exposición del docente, tormenta de ideas, método proyecto, Aprendizaje colaborativo, Investigación de campo, Bitácora.	Computadora, Proyector, pintarrón Carpetas gerenciales NOM 019	5 horas
Criterios de desempeño:	Evidencias:	Producto esperado:
Identifica y delimita con claridad los perfiles y actividades del personal directivo de enfermería.	Realiza presentación power point; prezi o video sobre la etapa del proceso de administración asignada. Elabora organigrama del departamento de enfermería. Observación y registro de la gestión y administración realizada en un departamento de enfermería.	Esquematiza los diferentes niveles jerárquicos de enfermería. Reporte de la investigación de campo realizada.

Unidad IV. Planeación estratégica; diagnostico situacional y plan de trabajo estratégico (planeación)		
Competencia: Conocimientos y habilidades para utilizar instrumentos administrativos inherentes al cuidado humano		
Requisitos		
Cognitivos: (Contenidos).	Procedimentales:	Actitudinales:
Generalidades de la planeación estratégica Misión, Visión, Políticas, Filosofía y Valores Diagnóstico de salud, Diagnóstico de situacional, Diagnóstico estratégico: Fortalezas, Debilidades, Oportunidades, Amenazas, Matriz de posicionamiento, matriz de vulnerabilidad Plan de trabajo: Líneas estratégicas, Líneas tácticas, Líneas de acción operativas.	Reconoce la importancia de la planeación estratégica en salud. Desarrolla habilidades en la realización de un diagnostico situacional y el plan de trabajo estratégico. Propone soluciones administrativas en el plan de trabajo estratégico.	Aplica pensamiento crítico, lógico y creativo en situaciones relacionadas con el campo de la administración y gestión de la calidad en enfermería.
Estrategias didácticas:	Recursos requeridos	Tiempo estimado:
Exposición del docente, Aprendizaje colaborativo, Investigación de campo, Bitácora. Estudio de casos, Taller.	Computadora, Proyector, pintarrón	20 horas incluye 4 horas de taller
Criterios de desempeño:	Evidencias:	Producto esperado:
Anticipa escenarios y alternativas de acción de acuerdo al análisis FODA.	Participación activa en el taller de elaboración de diagnóstico situacional y plan de trabajo. Presentación de diagnósticos y plan de trabajo. Examen parcial de planeación estratégica.	Diagnostico situacional y plan de trabajo de un servicio de enfermería asignado.

Unidad V. Instrumentos técnicos administrativos del departamento de enfermería (organización)		
Competencias: Conocimientos y habilidades para utilizar instrumentos administrativos inherentes al cuidado humano.		
Capacidad para organizar y controlar los recursos humanos, materiales, tecnológicos y administrativos del departamento de enfermería.		
Requisitos		
Cognitivos: (Contenidos).	Procedimentales:	Actitudinales:
Manuales de: bienvenida, organización, procedimientos, operación Diseño de Planes de mejora e intervención, programas y proyectos Reingeniería de procesos Métodos específicos de trabajo (MET) Normoteca institucional.	Identifica los manuales del departamento de enfermería Desarrolla habilidades en el diseño de instrumentos técnicos administrativos del departamento de enfermería-	Aplica pensamiento crítico, lógico y creativo en situaciones relacionadas con el campo de la administración y gestión de la calidad en enfermería. Es reflexivo, colaborativo, negociador y conciliador al dirigir y gestionar.
Estrategias didácticas:	Recursos requeridos	Tiempo estimado:
Exposición del docente, Aprendizaje colaborativo, Investigación de campo, Bitácora. Estudio de casos, Taller.	Computadora, Proyector, pintarrón.	15 horas incluye 4 horas de taller


 Vo.Bo Dr. Marco Antonio Berger García
 Vo.Bo Dra. Giselle Guadalupe Macías González
 Jefe del departamento

Criterios de desempeño:	Evidencias:	Producto esperado:
Propone soluciones viables y originales en la organización del departamento de enfermería.	Participa activamente en el taller de diseño de planes, programas y proyectos. Realiza investigación de campo sobre los manuales que se utilizan en el departamento de enfermería de un hospital asignado.	Diseño de un instrumento técnico administrativo del departamento de enfermería.


Unidad VI. Administración y gestión de los recursos humanos y materiales (organización- integración- talento humano)		
Competencias: Conocimientos y habilidades para utilizar instrumentos administrativos inherentes al cuidado humano.		
Capacidad para organizar y controlar los recursos humanos, materiales, tecnológicos y administrativos del departamento de enfermería.		
Requisitos		
Cognitivos: (Contenidos).	Procedimentales:	Actitudinales:
Administración y Gestión del capital humano: Plantillas de personal: teórica; cuadro de distribución, nominal, guardias y descansos, Rol de actividades, cronograma de actividades, anecdotario Gestión de recurso material: Generalidades de Cuadros básicos de medicamentos, material de curación, instrumental dotaciones fijas para 24 horas: material de curación, medicamentos, ropa hospitalaria y quirúrgica.	Identifica y elabora las plantillas de personal de enfermería. Determina dotaciones fijas para 24 horas de un servicio de enfermería.	Aplica pensamiento crítico, lógico y creativo en situaciones relacionadas con el campo de la administración y gestión de la calidad en enfermería. Es reflexivo, colaborativo, negociador y conciliador al dirigir y gestionar.
Estrategias didácticas:	Recursos requeridos	Tiempo estimado:
Exposición del docente, Aprendizaje colaborativo, Investigación de campo, Bitácora. Estudio de casos, Taller.	Computadora, Proyector, pintarrón, cuaderno de cuadro grande, calculadora Página web de la comisión permanente de enfermería (CPE) http://www.salud.gob.mx/unidades/cie/cms_cpe/	20 horas incluye 4 horas de taller.
Criterios de desempeño:	Evidencias:	Producto esperado:
Planea y organiza actividades de trabajo.	Participación activa en el taller de recursos humanos y materiales. Elabora cálculo de personal, plantilla funcional y rol de actividades de un servicio asignado. Elabora cálculo de ropa hospitalaria o quirúrgica de un servicio asignado Elabora dotación fija de 24 horas de servicio asignado.	Planea y organiza un área hospitalaria asignada.

Unidad VII. Sistema de control y supervisión del departamento de enfermería (dirección y control)

Competencias: Conocimientos y habilidades para utilizar instrumentos administrativos inherentes al cuidado humano.

Capacidad para organizar y controlar los recursos humanos, materiales, tecnológicos y administrativos del departamento de enfermería.

Requisitos		
Cognitivos: (Contenidos).	Procedimentales:	Actitudinales:
Características del desempeño de calidad del profesional de enfermería y los instrumentos para su supervisión y evaluación: Kardex, anecdotario, listas de cotejo, etc.). Indicadores de la calidad de atención que brinda enfermería: Indicadores de satisfacción del usuario interacción terapéutica enfermera-paciente; Indicadores interpersonales (trato digno); Indicadores técnicos (ministración de medicamentos vía oral, vigilancia y control de venoclisis); Indicadores de evaluación: Registros clínicos de enfermería, correlación indicaciones médicas-intervenciones de enfermería; Indicadores de seguridad del paciente (cumplimiento de metas internacionales, prevención de upp, prevención de infecciones de vías urinarias relacionadas a sonda vesical). Supervisión por medio de trazadores. Inventarios de recursos. Control de psicotrópicos y medicamentos de alto costo.	Analiza los instrumentos para la supervisión y evaluación del personal operativo y directivo de enfermería. Reconocer indicadores que evalúan la calidad de atención. Explica la importancia de la evaluación por medio de indicadores. Analiza los Indicadores de la calidad de atención que brinda enfermería.	Aplica pensamiento crítico, lógico y creativo en situaciones relacionadas con el campo de la administración y gestión de la calidad en enfermería. Es reflexivo, colaborativo, negociador y conciliador al dirigir y gestionar.
Estrategias didácticas:	Recursos requeridos	Tiempo estimado:
Exposición del docente, Aprendizaje colaborativo, Bitácora. Estudio de casos, Taller.	Computadora, Proyector, pintarrón, cuaderno de cuadro grande Video: el regalo de la señora TIM CPE http://www.salud.gob.mx/unidades/cie/cms_cpe/	20 horas incluye 4 horas de taller.
Criterios de desempeño:	Evidencias:	Producto esperado:
Aporta reflexiones y experiencias propias sobre su experiencia con los servicios de enfermería. Se compromete con las actividades. Coordina equipos de trabajo. Promueve la participación de	Debate sobre la importancia de la medición y evaluación de resultados. Debate sobre la importancia de la atención al cliente. Participa activamente en el taller de supervisión y evaluación por medio de indicadores. Entrega bitácora y portafolio de evidencias del curso	Elabora 1 indicador para evaluar la calidad de la atención que brinda enfermería. Establece estrategias de mejora de acuerdo a los resultados de la supervisión por medio de trazadores en



Vo.Bo Dr. Marco Antonio Berger García
 Vo.Bo Dra. Giselle Guadalupe Macías González
 Jefe del departamento

los miembros del equipo en la planeación, realización y evaluación.		un estudio de caso.
---	--	---------------------

5. Plan de evaluación

Área de conocimiento:

- a) Examen departamental -----10%
- b) Evaluaciones parciales -----20%
- c) Actividades de investigación de campo -----05%
- d) Bitacora, portafolio de evidencias, control de lecturas -----15%

Área de habilidades y destrezas:

- a) Resolución de casos prácticos (taller) -----40%
 - 1. Diagnóstico y plan de trabajo
 - 2. Instrumentos técnicos administrativos
 - 3. Organización e integración de recursos
 - 4. Supervisión y control

Área de actitud:

- a) Participación / actitud -----10%

Evaluación de actitud (se otorgan 2 puntos por siempre, 1 punto por casi siempre y 0 por nunca máximo 10 puntos):

Indicadores	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	NUNCA
Respeto			
Puntualidad			
Disciplina			
Participación			
Interés			

Instrumentos de evaluación:

- Lista de Cotejo
- Rúbricas
- Exámenes
- Ecalas estimativas
- Portafolio
- Otro

Criterios de Competencia

Tomando en cuenta la Norma Universitaria para la calificación del estudiante, que es de cero a cincuenta y nueve como No aprobado, y de 60 a 100 Aprobado se ubica en la siguiente forma:

No competente	0 a 59
Medianamente competente	60 a 75
En vías de lograr la competencia	76 a 85
Competente	86 a 100

Acreditación

Tener un mínimo de asistencia del 80% a clases y actividades registradas durante el curso.
Calificación final igual o superior a 60

6. Bibliografía básica

1. Ortega, C. (2014). Manual de evaluación de la calidad del servicio de enfermería estrategias para su aplicación Editorial Médica Panamericana.
2. Ayuso, D. (2013). Gestión de recursos humanos en enfermería un análisis interdisciplinar Ediciones Díaz de Santos.
3. Alvarado, A. (2012). Administración y mejora continua en enfermería. McGraw Hill Interamericana Editores 2012.
4. Balderas, L. (2012). Administración de los servicios de enfermería. McGraw Hill Interamericana
5. Malagón, G. (2011). Administración hospitalaria. Editorial Médica Panamericana

7. Bibliografía complementaria

1. Marriner, A. (2009). Guía de gestión y dirección de enfermería. Elsevier
 2. Sakharkar, B. (2009). Principles of hospital administration and planning. Jaypee Brothers Medical Publishers (P) Ltd.
 3. Fajardo, G. (2008). Dirección de hospitales. El Manual Moderno.
 4. Ayuso, D. (2007). La gestión de enfermería y la división médica como dirección asistencial. Ediciones Díaz de Santos.
 5. Barquín, M. (2003). Dirección de hospitales sistemas de atención médica. McGraw-Hill.
 6. Temes, J. (2002). Gestión Hospitalaria. McGraw-Hill
 7. Normas, reglamentos, instructivos y procedimientos de las instituciones de salud.
 8. Manuales de organización institucionales.
 9. Manual de organización del departamento de enfermería.
 10. Carpetas gerenciales del departamento de enfermería
 11. Ley general de salud./ normas oficiales de regulación en salud.
 12. Cuadernos de divulgación científica. I.M.S.S. S.N.T.S.S. sección III.2002
 13. Estándares para la certificación de hospitales
- http://www.csg.salud.gob.mx/descargas/pdfs/certificacion/establecimientos/hospitales/estandares_hospitales.pdf



Vo.Bo Dr. Marco Antonio Berger García
Vo.Bo Dra. Giselle Guadalupe Macías González
Jefe del departamento

8. Perfil docente

Profesional de Enfermería preferentemente con posgrado en ciencias de la enfermería o gerencia en servicios de salud, y/o especialidad en administración; con experiencia en administración y gestión de hospitales y de los servicios de enfermería. Comprometido con la profesión de enfermería y con habilidades para la docencia.

Anexos:

MISIÓN

“Formar de manera integral recursos humanos profesionales de la enfermería, capaz de responder a las exigencias de un mundo globalizado de manera holística, con respeto ética y responsabilidad en los ámbitos docentes, administrativos y de investigación para mejorar la calidad de vida de la sociedad y contribuir al fortalecimiento del desarrollo sustentable”

VISIÓN

En el 2030 seremos líderes en la formación académica de excelencia en donde los egresados certifican sus competencias profesionales con el propósito de ser garantes de la salud.