

**CENTRO UNIVERSITARIO DE LOS ALTOS
DIVISIÓN DE CIENCIAS BIOMÉDICAS E INGENIERÍA
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS DE LA SALUD
CARRERA DE LICENCIATURA EN ENFERMERÍA**



UNIDAD DE APRENDIZAJE POR COMPETENCIAS

GESTIÓN DE LA CALIDAD EN 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. Enf. María Guadalupe Díaz Rentería
PROFESOR**



UNIVERSIDAD DE GUADALAJARA
Centro Universitario de los Altos

Programas de Estudio por Competencias

1. IDENTIFICACIÓN DEL CURSO

Centro Universitario

Centro Universitario de los Altos

Departamento:

Estudios Organizacionales

Academia:

Administración y recursos humanos

Nombre de la unidad de aprendizaje:

Gestión de la calidad en Enfermería

Clave de la materia:	Horas de teoría:	Horas de práctica:	Total de horas:	Valor en créditos:
18699	48	16	64	7

Tipo de curso:	Nivel en que se ubica:	Carrera	Prerrequisitos:
<input type="checkbox"/> C = curso <input type="checkbox"/> CL = curso laboratorio <input type="checkbox"/> L = laboratorio <input type="checkbox"/> P = práctica <input type="checkbox"/> T = taller <input checked="" type="checkbox"/> CT = curso - taller <input type="checkbox"/> N = clínica <input type="checkbox"/> M = módulo <input type="checkbox"/> S = seminario	<input type="checkbox"/> Técnico <input type="checkbox"/> Técnico Superior <input checked="" type="checkbox"/> Licenciatura X <input type="checkbox"/> Especialidad <input type="checkbox"/> Maestría <input type="checkbox"/> Doctorado	<input type="checkbox"/> Cirujano Dentista <input type="checkbox"/> Cultura Física y Deportes <input checked="" type="checkbox"/> Enfermería X <input type="checkbox"/> Medicina <input type="checkbox"/> Nutrición <input type="checkbox"/> Técnico Superior en Enfermería	Gestión y Administración de los servicios de enfermería

Área de formación

Básico Particular Obligatorio.

Elaborado por:

Comité Intercentros: Dra. María Guadalupe Díaz Rentería, Mtro. Natividad Ulloa Rubalcaba, Yolanda Romero Mariscal, Emma Guerrero Zamora, Marcela Bejines Soto

Fecha: de elaboración/actualización:

Junio 2016

Aval de la Academia:

Julio 2016

Participaron en la actualización:

María Guadalupe Díaz Rentería, Luis Enrique Romo González, Obed Ibarra Segura, Natividad Ulloa Ruvalcaba, José Juan Rodríguez Hernández.



UNIVERSIDAD DE GUADALAJARA
Centro Universitario de los Altos

INFORMACIÓN DEL CURSO

Denominación: <i>Gestión de la calidad en Enfermería</i>	Tipo: Curso taller	Nivel: Superior
Área de formación: Básica particular obligatoria	Obligatorio	Prerrequisitos: ---
Horas: 64 Horas. Teoría 48 Horas. Prácticas 16	Créditos: 7	Eje Curricular/Transversal: Técnico instrumental / Gestión y administración
Elaboró: Comité Intercentros: Dra. María Guadalupe Díaz Rentería, Mtro. Natividad Ulloa Rubalcaba, Mtra. Yolanda Romero Mariscal, Mtra. Emma Guerrero Zamora, Mtra. Marcela Bejines Soto		Fecha de actualización o elaboración: Junio 2016

1. DESCRIPCIÓN

Perfil del 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.

Objetivo general

Brindar las herramientas de las tecnologías de la información y la comunicación para la toma de decisiones asertivas, gestión de los recursos y procesos gerenciales de enfermería en el sector público y privado en forma oportuna eficaz y eficiente, en un marco de respeto, y trabajo en equipo.

Modalidades del proceso enseñanza aprendizaje

Escolarizada, presencial / No escolarizada, No presencial: en línea

Competencia(s) que el alumno deberá adquirir

Capacidad para utilizar las tecnologías de la información y la comunicación para la toma de decisiones asertivas y la gestión de los recursos para el cuidado de la salud

Capacidad para trabajar dentro del contexto de los códigos éticos, normativos y legales de la profesión

Habilidad para interactuar en equipos interdisciplinarios y multisectoriales, con capacidad resolutiva para satisfacer las necesidades de salud prioritaria, emergente y especial

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.



UNIVERSIDAD DE GUADALAJARA
Centro Universitario de los Altos

Aporte al perfil de egreso

Esta materia permite al alumno cumplir las labores técnico administrativas de las instituciones de salud con visión y capacidad de motivar a los colaboradores en metas comunes con participación activa y propiciar la permanencia de las instituciones ante los tempestuosos cambios, relaciona la efectividad con el liderazgo, la visión y el juicio; y la eficacia con la administración dentro del marco de la calidad.

Saberes mínimos a desarrollar

Saberes prácticos (saber hacer)	<ul style="list-style-type: none">• Adquiere y mejora los conocimientos sobre las técnicas de administración y gestión en enfermería• Argumenta la importancia de la administración y gestión de los recursos• Promueve el desarrollo organizacional y la calidad de vida en el trabajo• Explica la evaluación por medio de indicadores• Desarrolla habilidades en la toma de decisiones• Realiza debate sobre la importancia del liderazgo en la gestión de enfermería• Realiza estudio de institución para campos clínicos• Discute la importancia de la incorporación a colegios o asociaciones de enfermería
Saberes teóricos (saber pensar)	<ul style="list-style-type: none">• Analiza teorías y modelos de enfermería que se relacionan con la Administración y gestión de la calidad• Analiza teorías organizacionales y de calidad• Analiza políticas en materia de aseguramiento de la calidad de la atención:• Establece características de la gestión clínica, hospitalaria y del cuidado• Reconoce indicadores que evalúan la calidad de atención,• Identifica las habilidades directivas que favorecen la calidad de la atención• Identifica la importancia del liderazgo, poder y toma de decisiones• Reconoce las herramientas gerenciales para la toma de decisiones• Identifica los factores que influyen en el clima organizacional,• Reconoce la importancia de los colegios y asociaciones de enfermería.
Saberes formativos (saber ser)	<ul style="list-style-type: none">• Aplica pensamiento crítico, lógico y creativo en situaciones relacionadas con el campo de la administración y gestión de la calidad en enfermería• Ejerce un liderazgo propositivo, responsable y ético.• Es reflexivo, colaborativo, negociador y consiliador al dirigir y gestionar• Cumple la normatividad nacional e institucional con principios y valores éticos.



UNIVERSIDAD DE GUADALAJARA
Centro Universitario de los Altos

Campo de aplicación profesional de los conocimientos promovidos en la Unidad

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

2. CONTENIDO:

Unidad I	
Denominación	Sistema Nacional de salud / infraestructura hospitalaria
Objetivo	Utilizar las tecnologías de la información y la comunicación para la toma de decisiones asertivas y la gestión de los recursos para el cuidado de la salud.
Temas	<ul style="list-style-type: none"> • Integración del sector salud • Estructura y características de las empresas de salud y su administración. • Plan maestro de infraestructura física en salud • Organización de redes en servicios de salud • Norma oficial mexicana NOM 016 SSA3-2012. Características mínimas de infraestructura y equipamiento de hospitales y consultorios. • Tecnologías de la información y la comunicación en salud: Sistema de información médica. • Áreas y servicios de apoyo de una unidad hospitalaria: • Área administrativa: Recursos Humanos, Abastos (almacén y farmacia), Finanzas hospitalarias, Servicios generales, Servicios básicos, Conservación y mantenimiento. • Área Médica: Cirugía, Medicina Interna, pediatría, ginecoobstetricia, Trabajo social, Enfermería, Nutrición y dietética. • Servicios de apoyo: Laboratorio, Rayos X.
Producto(s) de la unidad	<ul style="list-style-type: none"> • Elabora mapa del sistema nacional de salud. • Elabora mapa de los procesos hospitalarios • Elabora Plano o maqueta de un servicio hospitalario de acuerdo a normatividad.

Unidad II	
Denominación	Teorías y Modelos relacionados con la calidad
Objetivo	Identificar las teorías relacionadas con la calidad
Temas	<ul style="list-style-type: none"> • Teorías de la calidad: Deming, Juran, Ishikawa, Crosby, Feigenbaum,



UNIVERSIDAD DE GUADALAJARA
Centro Universitario de los Altos

	<p>Shingo, Carlzon, James. Conway, Schinberger</p> <ul style="list-style-type: none"> • Teorías de enfermería: Nightingale, Orem • Modelo de Ann Marrinier Tomey
Producto(s) de la unidad	<ul style="list-style-type: none"> • Elabora tabla con los siguientes elementos: nombre de la teoría o modelo, principal exponente, supuestos teóricos aplicados a la administración y gestión de los servicios de enfermería • Realiza presentación power point, prezi o video sobre la teoría asignada • Inicia bitácora que incluye mapas conceptuales de la Unidad de aprendizaje de gestión de la calidad en enfermería.

	Unidad III
Denominación	Herramientas gerenciales
Objetivo	Identificar las herramientas genéricas y de mejora de la calidad
Temas	<ul style="list-style-type: none"> • Herramientas genéricas de la calidad: Diagrama causa-efecto (diagrama de Ishikawa), hoja de verificación, gráficos de control, diagrama de flujo, histograma, diagrama de pareto, diagrama de dispersión, • Herramientas básicas de mejora de la calidad: 5´S ,Just in time,
Producto(s) de la unidad	<ul style="list-style-type: none"> • Realiza presentación power point, prezi o video sobre la herramienta asignada

	Unidad IV
Denominación	Gestión de la calidad
Objetivo	Establecer las características de la gestión clínica, hospitalaria y del cuidado
Temas	<ul style="list-style-type: none"> • Gestión del cuidado, gestión clínica y gestión hospitalaria. • Gestión: presupuestaria (GRD´s); • Gestión de la diversidad; de la Asociatividad y del Cambio. • Administración del tiempo • Gestión del capital humano; Gestión de recurso material
Producto(s) de la unidad	<ul style="list-style-type: none"> • Elaboración de agenda de trabajo



UNIVERSIDAD DE GUADALAJARA
Centro Universitario de los Altos

Unidad V	
Denominación	<i>Ética en la gestión</i>
Objetivo	<ul style="list-style-type: none"> • Determinar las variables del ámbito laboral y clima organizacional que influyen en la calidad de la atención y métodos para mejorarla. • Distinguir las actuaciones éticas y no éticas en el ámbito de la gestión de la calidad.
Temas	<ul style="list-style-type: none"> • Clima organizacional • Código de ética en enfermería • Valores personales e institucionales
Producto(s) de la unidad	Presentación sobre el valor personal e institucional asignado Debate sobre los valores personales e institucionales en relación a la ética en la gestión

Unidad VI	
Denominación	<i>Acreditación y certificación de hospitales</i>
Objetivo	<ul style="list-style-type: none"> • Analizar la importancia de la acreditación y certificación hospitalaria
Temas	<ul style="list-style-type: none"> • Marco jurídico, definiciones y objetivos, de la acreditación y certificación hospitalaria • Criterios de evaluación, • Metas internacionales de seguridad del paciente, • Estándares centrados en el paciente, • Estándares centrados en la gestión.
Producto(s) de la unidad	Realiza presentación power point; prezi o video sobre la acreditación y certificación hospitalaria. Realiza investigación documental. Realiza análisis crítico de las lecturas. Se autoevalúa de acuerdo a la rúbrica para elaboración de ensayos. <ul style="list-style-type: none"> • Elabora ensayo sobre la importancia de la acreditación y certificación hospitalaria.

Unidad VII	
Denominación	<i>La formación de recursos humanos en enfermería como indicador de calidad</i>
Objetivo	<ul style="list-style-type: none"> • Analizar la importancia de la formación de recursos humanos en enfermería con indicador de calidad
Temas	<ul style="list-style-type: none"> • Niveles académicos de enfermería



UNIVERSIDAD DE GUADALAJARA
Centro Universitario de los Altos

	<ul style="list-style-type: none"> • Organización y estructura del currículo • Plan de estudios • Estudio de institución y planeación educativa • Capacitación y desarrollo del personal
Producto(s) de la unidad	<ul style="list-style-type: none"> • Debate la importancia de la formación de recursos humanos y la vinculación del pregrado con el pregrado. • Realiza cuadro comparativo de las actividades de cada nivel académico de acuerdo a la NOM-019-SSA3-2013, Para la práctica de enfermería en el Sistema Nacional de Salud. • Realiza estudio de institución para campos clínicos

	Unidad VIII
Denominación	<i>Colegios y asociaciones de enfermería</i>
Objetivo	<ul style="list-style-type: none"> • Analizar la importancia de los colegios y asociaciones de enfermería en la gestión de la calidad en enfermería
Temas	<ul style="list-style-type: none"> • Consejo Internacional de Enfermeras • Colegio Nacional de Enfermeras, Federación Mexicana de Colegio de Enfermería • Colegio de Enfermeras de Jalisco • Federación Mexicana de Asociaciones de Facultades y Escuelas de Enfermería A.C
Producto(s) de la unidad	<ul style="list-style-type: none"> • Debate sobre la importancia de los colegios y asociaciones de enfermería en la gestión de la calidad en enfermería. • Concluye bitácora

	Unidad IX
Denominación	<i>Estadística descriptiva y presentación de resultados</i>
Objetivo	Identificar las estadísticas descriptivas empleadas en la gestión de la calidad
Temas	<ul style="list-style-type: none"> • Estadísticas descriptivas
Producto(s) de la unidad	<ul style="list-style-type: none"> • Taller de estadísticas descriptivas • Aplicación de las estadísticas en la gestión de la calidad • Presentación de resultados (tablas y gráficos)



UNIVERSIDAD DE GUADALAJARA
Centro Universitario de los Altos

3. MODALIDAD DE EVALUACIÓN Y FACTORES DE PONDERACIÓN

Talleres -----	20%
Ensayo (rubrica)-----	15%
Reporte de lecturas (rubrica)-----	15%
Exámenes parciales-----	20%
Bitácora, resumen y mapas conceptuales-----	10%
Participación, presentaciones en Video, pp ó prezi-----	10%
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			

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

80% de asistencias al curso.
Calificación final igual o superior a 60



UNIVERSIDAD DE GUADALAJARA
Centro Universitario de los Altos

4. 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. Marriner, A. (2009). Guía de gestión y dirección de enfermería. Elsevier
6. Sakharkar, B. (2009). Principles of hospital administration and planning. Jaypee Brothers Medical Publishers (P) Ltd.
7. Malagón, G. (2011). Administración hospitalaria. Editorial Médica Panamericana
8. Fajardo, G. (2008). Dirección de hospitales. El Manual Moderno.
9. Ayuso, D. (2007). La gestión de enfermería y la división médica como dirección asistencial. Ediciones Díaz de Santos.
10. Barquín, M. (2003). Dirección de hospitales sistemas de atención médica. McGraw-Hill.
11. Temes, J. (2002). Gestión Hospitalaria. McGraw-Hill

Complementaria:

1. Normas, reglamentos, instructivos y procedimientos de las instituciones de salud.
2. Manuales de organización institucionales.
3. Manual de organización del departamento de enfermería.
4. Carpetas gerenciales del departamento de enfermería
5. Ley general de salud./ normas oficiales de regulación en salud.
6. Cuadernos de divulgación científica. I.M.S.S. S.N.T.S.S. sección III.2002
7. Estándares para la certificación de hospitales
http://www.csg.salud.gob.mx/descargas/pdfs/certificacion/establecimientos/hospitales/estandares_hospitales.pdf



UNIVERSIDAD DE GUADALAJARA

Centro Universitario de los Altos

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.