



## CENTRO UNIVERSITARIO DEL NORTE

### Programa de Estudio por Competencias Profesionales Integradas

#### 1. IDENTIFICACIÓN DEL CURSO

Centro Universitario

CENTRO UNIVERSITARIO DEL NORTE

Departamento:

DEPARTAMENTO DE BIENESTAR Y DESARROLLO SUSTENTABLE

Academia:

SALUD INTEGRAL

Nombre de la unidad de aprendizaje:

**GESTION DE LA CALIDAD EN EFERMERIA**

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:	Programa educativo	Prerrequisitos:
<b><u>CT = Curso - Taller</u></b>	<b><u>Licenciatura</u></b>	<b><u>(LENF) Licenciatura En Enfermería</u></b>	<b><u>CISA 18700</u></b>

Área de formación:

BASICA PARTICULAR OBLIGATORIA

Perfil docente:

#### **Competencias Socioculturales**

Participa con actitud y aptitud para trabajar en equipos colaborativos, con los miembros de la institución en la mejora continua de las funciones sustantivas universitarias, con una visión multi, inter, transdisciplinaria en el contexto de la sociedad global y del conocimiento.

Toma decisiones y asume riesgos con liderazgo, basado en valores de equidad, calidad e interculturalidad en espacios académicos, científicos y sociales complejos a escala local, nacional e internacional.

Actúa en coherencia con la filosofía de la Universidad de Guadalajara, con valores éticos, convicciones cívicas, pensamiento crítico en su quehacer cotidiano en los diferentes espacios sociales.

#### **Competencias didácticas**

Analiza problemas de la realidad con base en la teoría y metodologías pedagógico-didácticas para propiciar aprendizajes significativos relevantes en los diferentes espacios formativos.

Crea, gestiona y propicia aprendizajes significativos relevantes en la diversidad de ambientes de

aprendizaje, que fomenten la cultura de aprender a hacer, aprender a pensar, aprender a aprender y aprender a ser en contextos complejos.

Actúa como facilitador y tutor de procesos de aprendizajes significativos relevantes a través de una relación interactiva, cuestionadora, asertiva, respetuosa y cálida con los académicos y estudiantes en los diferentes espacios de aprendizaje.

Evalúa aprendizajes en escenarios reales y/o simulados, con base en las teorías y metodologías de la evaluación por competencias profesionales integradas, con juicio crítico y ética profesional tomando en cuenta la complejidad de los contextos.

Domina las metodologías científicas para investigar e intervenir su propia práctica docente con juicio crítico – científico y actúa de acuerdo a las normas éticas de investigación a escala nacional e internacional en el contexto de la sociedad del conocimiento.

#### **Competencias Disciplinarias**

Domina las teorías, metodologías, técnicas y procedimientos de manera flexible dentro del campo disciplinar de enfermería en donde ejerce su profesión, en el contexto de las políticas educativas, institucionales, nacionales e internacionales.

Se actualiza de forma permanente a través de realizar la gestión de la información en medios cibernéticos, biblio-hemerográficos, presenciales utilizando el pensamiento reflexivo complejo para discriminar la información no validada en el contexto de la sociedad del conocimiento.

#### **Competencias técnico-instrumentales**

Comunica de manera oral y escrita, en medios presenciales y cibernéticos, en su lengua materna y en otro idioma de comunicación universal, los hallazgos de su propia práctica docente y profesional con sus alumnos, la comunidad académica y científica.

Utiliza la tecnología para la educación dependiendo de las características y necesidades de aprendizaje de los estudiantes, para el logro de las metas educativas en el contexto de la revolución científica tecnológica y la sociedad del conocimiento.

Desarrolla medios y materiales educativos presenciales y no presenciales, para promover el estudio auto dirigido para favorecer la cultura de formación permanente en su trayectoria de vida personal y profesional en la sociedad del conocimiento.

Posee conocimientos, información relevante y pensamiento crítico para desarrollar competencias y habilidades relacionadas con la aplicación de sistemas de bioseguridad y gestión de la calidad del cuidado y los servicios de enfermería.

<b>Elaborado por:</b> Soledad Correa Granados. María Olga Romero Estrada. Rosa Graciela Solorzano López. Laura Marcela Cuellar Espinoza. Laura Teresa Pérez Covarrubias.	<b>Evaluado y Actualizado por:</b> Ramona Estrada Ordorica. María Olga Romero Estrada. Rosa Graciela Solorzano López.
---	--

<b>Fecha de Elaboración:</b> 16 noviembre 2016	<b>Fecha Última Actualización por Academia:</b> Febrero 2017.
---	--

## **2. COMPETENCIA (S) DEL PERFIL DE EGRESO**

### **Profesionales**

Comprende al ser humano desde una perspectiva holística que le permita desarrollar proyectos educativos e intervenciones de enfermería que coadyuven a resolver la problemática de salud de su entorno; evalúa, planifica e implementa acciones para la promoción, prevención y protección a la salud, desde una perspectiva de autocuidado, con aplicación de principios, métodos y estrategias de la promoción de estilos de vida saludable y de la atención primaria a la salud.

Proporciona cuidados de enfermería al atender las necesidades de salud enfermedad de las personas mediante intervenciones independientes o de colaboración que fortalezcan la promoción, prevención, recuperación y rehabilitación de la persona sana o enferma, en cualquier nivel de atención, basándose en principios filosóficos, metodológicos, técnicos, éticos y humanísticos que privilegian el valor por la vida, la diversidad e interculturalidad, cultura de servicio y el respeto por la normatividad vigente.

Participa en la atención de los distintos problemas de salud del perfil epidemiológico actual y futuro, mediante intervenciones sustentadas en el proceso de enfermería y cuidados específicos a cada situación de salud enfermedad, de riesgo o de bienestar de las personas, con habilidad y dominio de procedimientos y técnicas que contribuyan a su cuidado y recuperación.

Participa en la aplicación de políticas públicas y sectoriales dirigidas a los distintos grupos poblacionales que den respuesta a las necesidades o problemas de salud enfermedad, de riesgo o de bienestar; actuando con pertinencia y calidad a través de intervenciones sustentadas en el proceso de enfermería, en espacios comunitarios, educativos y asistenciales que contribuyan en el cuidado de la salud reproductiva e infantil, la enfermedad aguda o crónica, la discapacidad y envejecimiento.

#### **Socio- Culturales**

Se desarrolla personal y profesionalmente mediante el autoconocimiento, análisis de la situación, aplicación de juicio crítico y toma de decisiones en sus relaciones interpersonales y de participación. Respeta la individualidad y dignidad humana a través de la satisfacción de las necesidades fundamentales de la persona para promover el autocuidado de la salud e independencia.

Desarrolla una cultura de trabajo inter y multidisciplinar al aplicar estrategias de asesoría, consultoría o acompañamiento de la persona o grupos poblacionales, en ambientes diversificados de la práctica profesional de enfermería, en un ejercicio independiente, tanto en el hogar como en centros de atención especial, estancias de día y de cuidados paliativos y terminales que contribuyan al autocuidado poro recuperar la salud, aliviar el dolor, mejorar la calidad de vida o preparar a la persona poro una muerte digna.

#### **Técnico- Instrumentales**

Promueve y participa en investigaciones con aplicación de tecnologías de la información y comunicación, con sentido crítico y reflexivo, para desarrollar proyectos con base en el saber científico y la experiencia, buscando integrarse de manera temprana en sociedades del conocimiento y participar de la movilidad profesional.

Direcciona sus habilidades para investigar, descubrir y resolver problemas inherentes a su entorno, que le permitan orientar su conocimiento a propuestas innovadoras de la práctica; divulga y aplica resultados a fin de contribuir a mejorar procesos de atención y de cuidado de la salud enfermedad, con beneficio para los usuarios y el propio especialista de enfermería, cultivando la calidad profesional, laboral, organizacional e institucional.

Implementa y desarrolla proyectos para la actualización y capacitación continua, el autoempleo y trabajo autónomo e independiente del profesional de enfermería, dentro del marco de la regulación normativa y fiscal, que trascienda a la mejora de las condiciones laborales de su gremio en un ejercicio de participación institucional y organizacional.

Desarrolla acciones estratégicas y de mejora continua al administrar servicios de enfermería hospitalarios y comunitarios, a partir de procesos de planeación, organización, implementación, seguimiento y control que orienten la toma decisiones en cualquiera de las áreas de su desempeño profesional, centradas en la observación, análisis reflexivo y juicio crítico y que tengan como propósito fortalecer los cuidados que brinda el profesional de enfermería en relación a las normas y estándares de calidad, nacionales e internacionales, con disminución de riesgos y en

ambientes de atención seguros.

### 3. PRESENTACIÓN

La unidad de aprendizaje de “Gestión de la Calidad en Enfermería” aporta referencias de interés práctico para el ejercicio de profesional de enfermería, así como los medios, recursos y métodos necesarios para la gestión oportuna de calidad en los diferentes procesos que confluyen en la Gestión de la calidad de enfermería en los servicios de salud.

Esta asignatura se vincula estrechamente con el proceso de administración en enfermería y transversal con todas las unidades de aprendizaje de formación disciplinar.

Es recomendable que el alumno, haya acreditado la unidad de aprendizaje del proceso de administración en enfermería y posea la experiencia previa en campo clínico de administración y gestión de la calidad en enfermería que le proporcionara la capacidad analítica de la práctica profesional en el entorno hospitalario.

### 4. UNIDAD DE COMPETENCIA

El alumno actúa con conocimientos necesarios para evaluar planificar y ejecutar cuidados en los servicios de salud o de enfermería aplicando estándares de calidad en ámbitos de ejercicio interdependiente independiente, reconociendo la cultura de servicio, satisfacción del usuario interno y externo, como ejes vertebradores de la atención en el cumplimiento de los indicadores de calidad. Así como, los niveles institucionales, organizacionales, sectoriales o normativos que influyen en la determinación de estándares de calidad.

#### PERFIL DE EGRESO

Aplica diferentes enfoques directivos a través de la promoción, aplicación, seguimiento y evaluación de normas y estándares de calidad, que contribuyan a disminuir el riesgo de los contextos laborales, brindar seguridad y protección a los usuarios internos y externos y su propia persona y mejorar las condiciones laborales de su gremio con un ejercicio de liderazgo participativo que trascienda en las instituciones y organizaciones de la sociedad.

### 5. SABERES

<b>Prácticos</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Analizar los escenarios complejos de la atención de la salud</li><li>- Analizar la estructura de salud, políticas sectoriales en salud y organizaciones médico-asistenciales.</li><li>- Analizar los factores que intervienen en la calidad de la atención.</li><li>- Aplicar las tecnologías en materia de telecomunicaciones e informática para evaluar la calidad</li><li>- Construir variables que influyen en el clima organizacional y la calidad de los servicios de Enfermería</li></ul> <p>Proponer esquemas de procedimientos de gestión de calidad cuidado, de la clínico y hospitalario.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>-Correlacionar los desempeños profesionales en el marco de la normatividad, ética y deontología.</li><li>- Diseñar propuestas metodológica de proyectos de: gestión de la calidad en el cuidado de la salud-enfermedad; formación de recursos humanos en enfermería y políticas sectoriales para mejorar las condiciones profesionales</li><li>- Construir indicadores de resultados para evaluar la calidad de los servicios de enfermería</li></ul>
<b>Teóricos</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Identificar la situación de la salud de la región el país y del estado desde la perspectiva de la complejidad</li><li>- Conocer la estructura de salud, políticas sectoriales, organizaciones médico-asistenciales, mecanismos de financiación pública y privada a nivel nacional e internacional y formas de acceder a ellos.</li><li>- Identificar procesos y procedimientos tecnológicos utilizados en la gestión del cuidado.</li><li>- Identificar los factores que intervienen en la calidad de la atención.</li><li>- Identificar los criterios e indicadores para evaluar gestión hospitalaria, gestión</li></ul>

	<p>clínica y gestión del cuidado.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Conocer las variables del ámbito laboral y clima organizacional que influyen en la calidad de la atención y métodos para mejorarla.</li> <li>- Identificar las características del desempeño profesional de enfermería de calidad y los instrumentos para su evaluación.</li> <li>- Conocer métodos y proyectos de: gestión de la calidad en el cuidado de la salud-enfermedad; formación de recursos humanos en enfermería y políticas sectoriales para mejorar las condiciones profesionales.</li> </ul>
<b>Formativos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Actuar con compromiso social laboral y profesional en su práctica.</li> <li>- Transmitir y expresar ideas, pensamientos, iniciativas, posicionamientos de manera oral o escrita en comunicación formal o institucional.</li> <li>- Capacidad para la gestión de información y conocimiento relevante en su práctica profesional.</li> <li>- Capacidad de emprender proyectos de gestión profesional, laboral u organizacional.</li> </ul>

## 6. CONTENIDO TEÓRICO PRÁCTICO (temas y subtemas)

<p><b>Objeto de estudio I. Generalidades del Programa de la Unidad de aprendizaje</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>1.1 Contexto en el que se ubica dentro del mapa curricular.</li> <li>1.2 Contenido, Actividades de aprendizajes, evidencias, criterios de desempeño y sistema de evaluación.</li> </ul> <p><b>Objeto de estudio II: Tendencias y actualidades de la calidad de los sistemas de salud.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>2.1 Plan Nacional de desarrollo, Plan sectorial de salud.</li> <li>2.2 Sistema Nacional de Salud</li> <li>2.3 Servicios de salud.</li> <li>2.4 Modelo de Gestión de calidad en Salud, principios y componentes.</li> </ul> <p><b>Objeto de estudio III: Sistemas de la Gestión de la Calidad.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>3.1 Enfoque de los procesos de Atención y factores relacionados con la calidad.</li> <li>3.2 Indicadores de tercera generación "Indicadores de resultados".</li> <li>3.3 Estructura organizacional, oferta de servicio y liderazgo.</li> <li>3.4 Gestión del cuidado, gestión clínica y gestión hospitalaria.</li> </ul> <p><b>Objeto de estudio IV: Evaluación de la Calidad de los Servicios de Enfermería.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>4.1 Calidad técnica y validad Humana.</li> <li>4.2 Proceso de Evaluación de la calidad a través de los indicadores.</li> <li>4.3 Metas internacionales</li> <li>4.4 Códigos de Riesgo de los Pacientes</li> <li>4.5 Cumplimiento de criterios básicos para la administración de medicamentos por vía oral.</li> <li>4.6 Trato digno.</li> </ul> <p><b>Objeto de estudio V: Evaluación y gestión de la Calidad del cuidado.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>5.1 Gestión del cuidado.</li> <li>5.2 Seguimiento del cumplimiento de indicadores de calidad.</li> <li>5.3 Planes de cuidados estandarizados.</li> <li>5.4 Evaluación y mejora continua.</li> <li>5.5 Acciones correctivas y preventivas.</li> </ul>
--

## 7. ESTRATEGIAS DE ENSEÑANZA APRENDIZAJE POR CPI

<ul style="list-style-type: none"> <li>- Analiza, discute en grupo y exhibe posicionamiento sobre la situación de la salud en los escenarios regionales y locales</li> <li>- Analiza la estructura de salud, políticas sectoriales en salud y organizaciones médico-asistenciales mediante cuadros diferenciales.</li> <li>- Elabora ficha de resumen, incluyendo su apreciación sobre los factores que intervienen en la</li> </ul>
--

calidad de la atención.

- Explora bases de datos para identificar las tecnologías en materia de telecomunicaciones e informática utilizadas actualmente en la gestión administrativa de las instituciones de salud.
- Realiza lecturas del clima organizacional y expresa sus ideas sobre situaciones concretas del contexto de la atención, que influyen en la calidad.
- Elabora esquemas de procedimientos de gestión de calidad cuidado, de la clínico y hospitalario.
- Expresa su posicionamiento con respecto al desempeño profesional en el marco de la normatividad, ética y deontología.
- Diseña propuestas metodológica de proyectos de: gestión de la calidad en el cuidado de la salud-enfermedad; formación de recursos humanos en enfermería y políticas sectoriales para mejorar las condiciones profesionales.

## 8. EVALUACIÓN DEL APRENDIZAJE POR CPI

8. 1. Evidencias de aprendizaje	8.2. Criterios de desempeño	8.3. Contexto de aplicación
<ul style="list-style-type: none"> <li>-Analiza los escenarios complejos de la atención de la salud en pequeños grupos.</li> <li>- Elabora cuadro comparativo de la estructura de salud, políticas sectoriales</li> <li>- Elabora ficha documental sobre organizaciones e instituciones médico-asistenciales locales.</li> <li>-Elabora un ensayo sobre los factores que intervienen en la calidad de la atención de enfermería.</li> <li>-Realiza búsqueda en bases de datos especializadas cuya tecnología apoye a la gestión de las instituciones de salud.</li> <li>-Comparte sus experiencias en grupo y discute su utilidad.</li> <li>-Ficha bibliográfica sobre clima organizacional discute sus ideas</li> <li>-Analiza en equipo las situaciones del contexto de la atención que influyen en la calidad.</li> <li>-Elabora esquemas de procedimientos de gestión de calidad cuidado, de la clínico y hospitalario y los discute en grupo.</li> <li>-En un ensayo expresa su posicionamiento con respecto al desempeño profesional en el marco de la normatividad, ética y deontología.</li> <li>-Proyectos de gestión de la calidad en: Cuidado de la salud-enfermedad;</li> <li>-Formación de recursos humanos en enfermería</li> <li>-Políticas laborales que mejoren condiciones profesionales.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Las evidencias se entregaran en la fecha solicitada.</li> <li>-Cada evidencia se incorpora al portafolio personal de trabajo.</li> <li>-Todos los productos se presentaran en hoja tamaño carta con letra arial 12, espacio 1.5 sin faltas de ortografía y referencia bibliográfica o de campo</li> <li>-El contenido del documento debe ser coherente y pertinente con el tema</li> <li>-Señala similitudes y diferencias</li> <li>Para el trabajo de equipo</li> <li>-Es fundamental que el alumno:</li> <li>-Cuenta con asistencia</li> <li>Muestre interés en el tema</li> <li>-Haya elaborado su ficha documental previa</li> <li>-Participe activamente en la plenaria.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Instituciones de salud pública y privada</li> <li>- Servicios de atención hospitalaria</li> <li>- Centro de documentación y sistemas de información, páginas web</li> <li>Aulas, extra-aulas</li> </ul>

## 9. CALIFICACIÓN

1.Actividades preliminares: tareas para la clase	20
2.Productos de desarrollo: participación, trabajo de equipo, discusión y presentación	20
3. Producto integrador: Ensayo sobre la calidad de la atención de enfermería.	20
4. Producto integrador Ensayo sobre profesión normatividad, ética y deontología.	20
5. Proyecto de gestión de la calidad de un servicio.	20
	<b>100</b>

## 10. ACREDITACIÓN

El resultado de las evaluaciones será expresado en escala de 0 a 100, en números enteros, considerando como mínima aprobatoria la calificación de 60.

Para que el alumno tenga derecho al registro del resultado de la evaluación en el periodo ordinario, deberá estar inscrito en el plan de estudios y curso correspondiente, y tener un mínimo de asistencia del 80% a clases y actividades.

El máximo de faltas de asistencia que se pueden justificar a un alumno (por enfermedad; por el cumplimiento de una comisión conferida por autoridad universitaria o por causa de fuerza mayor justificada) no excederá del 20% del total de horas establecidas en el programa.

Para que el alumno tenga derecho al registro de la calificación en el periodo extraordinario, debe estar inscrito en el plan de estudios y curso correspondiente; haber pagado el arancel y presentar el comprobante correspondiente y tener un mínimo de asistencia del 65% a clases y actividades.

## 11. BIBLIOGRAFÍA

### BIBLIOGRAFÍA BÁSICA

SECRETARIA DE SALUD, (2016). Modelo de Gestion de calidad en Salud. Disponible en:<http://salud.edomex.gob.mx/.../descarga.php?.../MODELO%20DE%20GESTION%20DE%...>  
Comisión institucional de Enfermería, (2003). Evaluación de la calidad en los servicios de Enfermería. Disponible en [www.salud.gob.mx/unidades/cdi/documentos](http://www.salud.gob.mx/unidades/cdi/documentos)

### BIBLIOGRAFÍA COMPLEMENTARIA

Secretaria de salud, (2016). INDICAS. Disponible en:  
<http://www.gob.mx/salud/acciones-y-programas/calidad-en-salud-dgces-79476?idiom=es>