



UNIVERSIDAD DE GUADALAJARA

Centro Universitario de la Costa Sur

PROGRAMA DE ESTUDIO DE LA LICENCIATURA EN ENFERMERÍA

Perfil Profesiográfico

Es un profesionista con una sólida formación en los aspectos científicos, técnicos, sociales, humanistas, éticos y legales de su profesión, con capacidades y habilidades para trabajar en equipo con otros profesionales en la atención integral de personas sanas y enfermas, con énfasis en la prevención de enfermedades y el autocuidado de la salud, aplicando el método científico de enfermería (PAE), capaz de desempeñar funciones asistenciales, docentes, de administración y de investigación en el campo de la salud.

1.- IDENTIFICACIÓN DEL CURSO.

Centro Universitario de la Costa Sur

2.- DEPARTAMENTO.

Ciencias de la Salud y Ecología Humana

3.- NOMBRE DE LA UNIDAD DE APRENDIZAJE / MATERIA.

Gestión y Administración de los Servicios en Enfermería

3.1- ÁREA DE FORMACIÓN:

Básico Particular Obligatoria

CLAVE	TIPO	HRS. TEORÍA	HRS. PRACTICA	HRS. TOTALES	CRED.	PRERREQUISITO
I8700	CT	80	16	96	12	I8701

4.- ELABORADO POR:

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

5.- FECHA DE ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN.

Elaboración: agosto 2015

Modificación: junio 2017 Mtra. Claudia Marcela Juárez Espinosa

6.- NOMBRE DEL PROFESOR:

M.A.H.S.S. Claudia Juarez Espinosa

7.- FORMACIÓN ACADÉMICA

- Maestra en Administración de Hospitales y Servicios de Salud
- Posttécnico en Administración Coordinación de Salud Pública Región Sanitaria VII Autlán, Coordinadora de la carrera y Docencia en Enfermería
- Licenciada en Enfermería



UNIVERSIDAD DE GUADALAJARA

Centro Universitario de la Costa Sur

PROGRAMA DE ESTUDIO DE LA LICENCIATURA EN ENFERMERÍA

8.-EXPERIENCIA PROFESIONAL

- Ha desempeñado funciones como: enfermera operativa en primer, segundo y tercer nivel de atención, supervisora de enfermería a nivel regional, Jefe de enfermeras en área hospitalaria, asesora en la implementación de PLACES Región Sanitaria VII Aulán, encargada regional del programa Salud Rural y Pueblos Indígenas, asesora en la coordinación de Salud Pública Región Sanitaria VII Aulán, Coordinadora de la carrera de Licenciatura en Enfermería Centro universitario de la Costa Sur y maestra de asignatura.

9.- PERFIL DOCENTE

Licenciado en enfermería con posgrado en Administración de servicios de Enfermería o área afín, experiencia directiva en los servicios de enfermería mínima de dos años en institución de salud pública o privada.

10.- PRESENTACIÓN y FUNDAMENTACIÓN

La unidad de aprendizaje de Gestión y Administración de los Servicios de Enfermería; se encuentra ubicada en el 5º 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 prácticas en gestión y administración de los servicios en enfermería que tiene 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 organizacionales relacionadas con el campo disciplinar, proponer proyectos para la solución de problemas de los servicios de enfermería.

11.- 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 resolutiva 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,



UNIVERSIDAD DE GUADALAJARA

Centro Universitario de la Costa Sur

PROGRAMA DE ESTUDIO DE LA LICENCIATURA EN ENFERMERÍA

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 toral en salud, con actitud proactiva y de servicio, dentro de su relación multidisciplinaria, en forma responsable, con respeto y compromiso a las normas institucionales.

12.-ATRIBUTOS O SABERES.

SABERES	CONTENIDOS
Teóricos	<ul style="list-style-type: none">Teorías y modelos de la administración y gestión de la calidad, generalidades del proceso administrativo y de gestión, aspectos organizacionales del departamento de enfermería, planeación estratégica, administración y gestión de los recursos humanos y materiales, sistema de supervisión y control del departamento de enfermería.
Prácticos	<ul style="list-style-type: none">Habilidades para la aplicación del proceso administrativo en la gerencia de los servicios de enfermería, relaciones interpersonales, atención y resolución de conflictos, trabajo en equipo, liderazgo, optimización de recursos institucionales: humanos, materiales y financieros.
Formativos	<ul style="list-style-type: none">Demuestra responsabilidad, capacidad, habilidad y destreza en los procesos de gestión de enfermería.Actúa con oportunidad y calidad situando los servicios al alcance del individuo, familia y comunidad con liderazgo en las demandas y necesidades.Desarrolla juicio crítico para la toma de decisiones aplicando los principios éticos, legales y normativos.Desarrolla iniciativa, gestión y liderazgo en su práctica profesional al ofrecer los cuidados primarios bajo una cultura de trabajo en equipo.

13.- CONTENIDO TEÓRICO - PRÁCTICO

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

- 1.1 Concepto de administración y administración empírica.
- 1.2 Historia de la administración: clásica; neoclásica; X y Y; de la Burocracia; Teoría General de la administración Henry Fayol,



UNIVERSIDAD DE GUADALAJARA

Centro Universitario de la Costa Sur

PROGRAMA DE ESTUDIO DE LA LICENCIATURA EN ENFERMERÍA

Administración científica de Taylor.

- 1.3 Administración contemporánea: enfoque estructuralista, modelo burocrático de la organización, teoría del desarrollo organizacional de sistemas, enfoque de calidad.
- 1.4 Concepto de calidad y gestión de la calidad de los servicios de Enfermería.
- 1.5 Diagrama de Ishikawa, diagrama de Pareto.
- 1.6 Teoría de la atención burocrática de Marilyn Anne Ray, teoría de Patricia Benner de principiante a experta y su relación con la gestión de enfermería.

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

- 2.1 Características de la administración y campo de acción.
- 2.2 Importancia de la administración.
- 2.3 Funciones y proceso administrativo (planeación, organización, dirección y control), Principios administrativos.
- 2.4 Empresa, servicios de enfermería y características de los servicios.

Unidad III: Aspectos organizacionales del departamento de enfermería

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

- 3.1 Estructura y organización del Departamento de Enfermería (objetivos, ubicación física);
- 3.2 Perfil del administrador en enfermería
- 3.3 Niveles jerárquicos de Enfermería y funciones: Jefe de enfermeras, sub jefe de enfermeras y supervisor en enfermería
- 3.4 Carpeta técnica y/o gerencial de enfermería
- 3.5 Sistemas de trabajo en enfermería

Unidad IV. Planeación estratégica; diagnóstico situacional y plan de trabajo estratégico (planeación).

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

- 4.1 Generalidades de la planeación estratégica
- 4.2 Misión, visión, políticas, filosofía y valores
- 4.3 Diagnóstico de situacional
- 4.4 Evaluación de la posición competitiva
- 4.5 Matriz FODA (Fortalezas, Debilidades, Oportunidades y Amenazas)
- 4.6 Diagnóstico estratégico
- 4.7 Diagnóstico de salud
- 4.8 Plan de trabajo



UNIVERSIDAD DE GUADALAJARA

Centro Universitario de la Costa Sur

PROGRAMA DE ESTUDIO DE LA LICENCIATURA EN ENFERMERÍA

4.9 Líneas estratégicas, líneas tácticas, líneas de acción operativas.

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.

5.1 Políticas programas y cronogramas

5.2 Diagrama administrativos: Gantt, Diagramas de flujo, PEPSU.

5.3 Manuales de: bienvenida, organización, procedimientos y operación

5.4 Diseño de planes de mejora e intervención, programas y proyectos

5.5 Reingeniería de procesos

5.6 Métodos específicos de trabajo (MET)

5.7 Normoteca institucional (reglamentos, normatividad, condiciones generales de trabajo).

Unidad VI: Administración y gestión de los recursos humanos y materiales (organización-integración-talento humano)

Competencia: 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.

6.1 Administración y gestión del capital humano: (cálculo de personal de enfermería), indicadores, procedimiento, cálculos de ausentismo, clasificación de ausentismo.

6.2 Plantilla de personal: teórica; cuadro de distribución, nominal, guardias y descansos, Rol de actividades, cronograma de actividades, anecdotario

6.3 Administración y gestión de recurso material: condiciones, factores, clasificación del material y equipo.

6.4 Generalidades de cuadros básicos de medicamentos, material de curación, instrumental dotaciones fijas para 24 horas: material de curación, medicamentos, ropa hospitalaria y quirúrgica.

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.



UNIVERSIDAD DE GUADALAJARA

Centro Universitario de la Costa Sur

PROGRAMA DE ESTUDIO DE LA LICENCIATURA EN ENFERMERÍA

7.1 Características del desempeño de calidad del profesional de enfermería y los instrumentos para su supervisión y evaluación: Kardex, anecdotario, listas de cotejo, etc.

7.2 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 indicadores 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).

7.3 Supervisión por medio de trazadores.

7.4 Inventarios de recursos.

7.5 Control de psicotrópicos y medicamentos de alto costo.

14.- TAREAS O ACCIONES

Unidad I. Teorías y modelos relacionados con la Administración y Gestión de la Calidad

- Elaboración de un cuadro comparativo de los conceptos de la Teoría Clásica de Henry Fayol y la administración científica de Frederick Winslow Taylor.

General:

- Exposición con técnicas didácticas seleccionadas por los alumnos

Unidad II. Generalidades sobre el proceso de administración y gestión

- Elaborar mapa conceptual del proceso administrativo que integre el proceso administrativo y su relación con la gerencia en enfermería
- Examen parcial

Unidad III. Aspectos organizacionales del departamento de enfermería

- Elaborar organigrama del departamento de Enfermería
- Elaboración de un ensayo con el tema: "importancia de la formación administrativa del personal de enfermería"-

Unidad IV. Planeación estratégica; diagnóstico situacional y plan de trabajo estratégico (planeación).

- Participación activa en el taller de elaboración de diagnóstico situacional y plan de trabajo
- Presentación de diagnósticos y plan de trabajo
- Elaboración de matriz FODA (servicio, departamento de enfermería)

Examen parcial de planeación estratégica

Unidad V. Instrumentos técnicos administrativos del departamento de enfermería (organización)

- Elaboración de un cronograma de actividades de enfermería



UNIVERSIDAD DE GUADALAJARA

Centro Universitario de la Costa Sur

PROGRAMA DE ESTUDIO DE LA LICENCIATURA EN ENFERMERÍA

- Realiza investigación de campo sobre los manuales que se utilizan en el departamento de enfermería de un hospital asignado (realizar informe de resultados con análisis)
- Elaboración de un diagrama de flujo de procedimiento asignado.

Unidad VI. Administración y gestión de los recursos humanos y materiales (organización-integración-talento humano)

- 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

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

- Debate sobre la importancia de la medición y evaluación de resultados
- Debate sobre la importancia de la atención al cliente

15.- CAMPO DE APLICACIÓN PROFESIONAL DE LOS CONOCIMIENTOS

El campo de aplicación profesional de la unidad de aprendizaje de Gestión y Administración de los Servicios de Enfermería se enfoca en la coordinación eficaz y eficiente de los recursos humanos, materiales y financieros en las diferentes áreas en las que se desempeña el personal de enfermería (Instituciones del sector salud: Jefatura de enfermería, sub-jefatura de enfermería, jefatura de servicios, coordinaciones de enseñanza y de diversos programas de salud, práctica operativa de los servicios de enfermería), práctica independiente de enfermería, práctica empresarial, coordinaciones en salud etc.; lo anterior a fin de garantizar la optimización de los recursos existentes y el cumplimiento de objetivos planeados con la premisa de la gestión permanente de la en los procesos.

16.- ACREDITACIÓN

Tener un mínimo de asistencias del 80% a clases y actividades registradas durante el curso.

Calificación final igual o superior a 60.

17.- EVALUACIÓN DE APRENDIZAJE

8.1. Evidencias de aprendizaje	8.2. Criterios de desempeño	8.3. Contexto de aplicación
1. General: 1.1 Exposición con técnicas didácticas seleccionadas por los alumnos.	1.1- Información completa, puntualidad dominio del tema, técnica didáctica seleccionada, ortografía y	1.1- Aula de clase o escenario seleccionado por los estudiantes



UNIVERSIDAD DE GUADALAJARA

Centro Universitario de la Costa Sur

PROGRAMA DE ESTUDIO DE LA LICENCIATURA EN ENFERMERÍA

	sintaxis de la información, impacto de la información otorgada, dinámica de la exposición, dominio del escenario, desenvolvimiento. Cuadro comparativo.	
Unidad II. Generalidades sobre el proceso de administración y gestión 2.1 Elaborar mapa conceptual del proceso administrativo que integre el proceso administrativo y su relación con la gerencia en enfermería 2.2 Examen parcial	2.1-Portada, puntualidad de entrega, información completa, ortografía, presentación y limpieza, sintaxis de la información, deberá integrar conclusión personal de por los menos una cuartilla letra arial 12 interlineado 1.5 (solo la conclusión). 2.2 Presentarse en la fecha programada de manera puntual y debidamente uniformado a la evaluación.	2.1- Actividad extra aula 2.2- Aula de clase
Unidad III. Aspectos organizacionales del departamento de enfermería 3.1 Elaborar organigrama del departamento de Enfermería 3.2 Elaboración de un ensayo con el tema: "importancia de la formación administrativa del personal de enfermería"	3.1- Portada, puntualidad de entrega, información completa, ortografía, presentación y limpieza. 3.2.-Portada, mínimo tres cuartillas, letra arial 12, interlineado 1.5, texto justificado, puntualidad de entrega, información completa, ortografía, sintaxis, orden de ideas, que se redacte desde una perspectiva personal la totalidad de la información, integrar implícitamente,	3.1- Actividad extra aula 3.2 Actividad extra clase



UNIVERSIDAD DE GUADALAJARA

Centro Universitario de la Costa Sur

PROGRAMA DE ESTUDIO DE LA LICENCIATURA EN ENFERMERÍA

3.3.- Examen parcial Unidad IV. Planeación estratégica; diagnóstico situacional y plan de trabajo estratégico (planeación). 4.1 Participación activa en el taller de elaboración de diagnóstico situacional y plan de trabajo 4.2 Presentación de diagnósticos y plan de trabajo 4.3 Elaboración de matriz FODA (servicio, departamento de enfermería) 4.4 Examen parcial de planeación estratégica Unidad V. Instrumentos técnicos administrativos del departamento de enfermería (organización) 5.1-Elaboración de un cronograma de actividades de enfermería 5.2Realiza investigación de	introducción desarrollo y conclusión, presentación y limpieza. 3.3.- Presentarse en la fecha programada de manera puntual y debidamente uniformado a la evaluación. 4.1.- Trabajo en equipo; participación activa del equipo en la elaboración de la actividad, iniciativa, propuestas, organización y disciplina 4.2 Dominio del tema, técnica expositiva, dominio del escenario, dominio del público. 4.3 Puntualidad de entrega, información completa, ortografía, presentación y limpieza, portada. 4.4 Presentarse en la fecha programada de manera puntual y debidamente uniformado a la evaluación.	3.3.- Actividad en aula 4.1 Trabajo en aula de clase 4.2 Actividad en aula 4.3 Actividad extra clase 4.4 Actividad en aula 5.1- Actividad extra clase
---	---	--



UNIVERSIDAD DE GUADALAJARA

Centro Universitario de la Costa Sur

PROGRAMA DE ESTUDIO DE LA LICENCIATURA EN ENFERMERÍA

campo sobre los manuales que se utilizan en el departamento de enfermería de un hospital asignado (realizar informe de resultados con análisis).	5.2.-Portada, informe de mínimo una cuartilla, letra Arial 12, texto justificado, Interlineado 1.5, información completa, ortografía, sintaxis, incluir conclusión desde el punto de vista personal en la cual haga referencia a la importancia de los manuales, entrega oportuna.	5.2.- Actividad de campo en institución de salud
5.3 Elaboración de un diagrama de flujo de procedimiento asignado.	5.3 Portada, información completa, congruencia entre figuras y significado, presentación, ortografía, orden de ideas, entrega oportuna.	5.3Actividad extra aula
Unidad VI. Administración y gestión de los recursos humanos y materiales (organización-integración-talento humano)		
6.1- Elabora cálculo de personal, plantilla funcional y rol de actividades de un servicio asignado.	6.1- Portada, puntualidad de entrega, información completa, ortografía, presentación y limpieza.	6.1- Actividad extra aula
6.2.- Elabora cálculo de ropa hospitalaria o quirúrgica de un servicio asignado.	6.2.-Portada, puntualidad de entrega, información completa, ortografía, presentación y limpieza.	6.2 Actividad extra aula
6.3.- Elabora dotación fija de 24 horas de servicio asignado	6.3.- Portada, puntualidad de entrega, información completa, ortografía, presentación y limpieza.	6.3.- Actividad extra aula
Unidad VII. Sistema de control y supervisión del departamento de Enfermería (dirección y control)		



UNIVERSIDAD DE GUADALAJARA

Centro Universitario de la Costa Sur

PROGRAMA DE ESTUDIO DE LA LICENCIATURA EN ENFERMERÍA

7.1.-Debate sobre la importancia de la medición y evaluación de resultados 7.2.-Debate sobre la importancia de la atención al cliente	7.1.- Calidad de argumentos, participación, coherencia en el tema. 7.2.- Calidad de argumentos, participación, coherencia en el tema.	7.1.- Actividad en aula 7.2.- Actividad en aula
--	--	--

18.- PRÁCTICAS, VIAJES DE ESTUDIO, SALIDAS DE CAMPO PROGRAMADAS

PRACTICA	TIPO	OBJETIVO	FECHA

19.- CALIFICACIÓN.

CRITERIO	PORCENTAJE
Área de conocimiento Exámenes parciales.....	30
Actividades de investigación de campo.....	5
Exposiciones.....	15
Participación en curso de actualización en la disciplina.....	10
Área de habilidades y destrezas Resolución de casos prácticos (plantillas, cronogramas, cálculos de ropa y material, organigrama).....	10
Diagrama de flujo	5
Matriz FODA.....	5
Taller de diagnóstico situacional, y plan de trabajo.....	10
Mapa mental y cuadro comparativo	5
Área de actitud Participación/actitud y disciplina.....	5
TOTAL	100

20.- BIBLIOGRAFÍA BÁSICA.

No.	ISBN	TITULO COMPLETO	AUTOR	LUGAR Y AÑO DE EDICIÓN	EDITORIAL
1		Manual de evaluación de la calidad del servicio de enfermería estrategias para su aplicación.	C. Ortega	2014	Medica Panamericana
2		Gestión de recursos	D. Ayuso	2013	Díaz de Santos



UNIVERSIDAD DE GUADALAJARA

Centro Universitario de la Costa Sur

PROGRAMA DE ESTUDIO DE LA LICENCIATURA EN ENFERMERÍA

		humanos en enfermería un análisis interdisciplinaria			
3		Administración y mejora continua en enfermería	A. Alvarado	2012	McGraw Hill Interamericana
4		Administración de los servicios de enfermería	I. Balderas	2015	McGraw Hill Interamericana
5		Administración hospitalaria	G. Malagón	2011	Médica Panamericana

21.- BIBLIOGRAFÍA COMPLEMENTARIA.

No.	ISBN	TITULO COMPLETO	AUTOR	LUGAR Y AÑO DE EDICION	EDITORIAL
1		http://edicionesdigitales.info/Manual/Manual/longoracpar.html			
2		Guía de gestión y dirección de enfermería	A. Marrier	2009	Elservier
3		Principles of hospital administration and planning	B. Sakharkar	2009	Jaypee Brothers Medical Publisher (P)
4		Dirección de hospitales	g. Fajardo	2008	El Manual Moderno
5		La gestión de enfermería y la división médica como dirección asistencial	D. Ayuso	2007	Díaz de Santos
6		Dirección de hospitales sistemas de atención médica	M. Barquín	2003	McGraw Hill
7		Gestión hospitalaria	J. Temes	2002	McGraw Hill

22.- LIBROS, ARTICULOS O REFERENCIAS EN OTRO IDIOMA

No.	ISBN	TITULO COMPLETO	AUTOR	LUGAR Y AÑO DE EDICION	EDITORIAL
1					



UNIVERSIDAD DE GUADALAJARA

Centro Universitario de la Costa Sur

PROGRAMA DE ESTUDIO DE LA LICENCIATURA EN ENFERMERÍA

23.- PÁGINAS WEB DE CONSULTA

No.	PÁGINA/ DIRECCIÓN	TEMA
1	Comisión Permanente de Enfermería http://www.salud.gob.mx/unidades/cie/cms_cpe/	-Evaluación de la calidad de los servicios de enfermería - Perfiles de enfermería -Guía técnica para la dotación de recursos humanos en enfermería.

Vo. Bo. Irene S

L.E. Irene Marlene Castañeda Sánchez
Presidente de la Academia

Vo. Bo. Ely S

L.E. Ely Salvador Hernández Hernández
Secretario de la Academia

Vo. Bo. Palomera

Dr. Carlos Palomera García
Jefe del Departamento de Ciencias de la Salud y Ecología Humana

Firma de recibido el programa (Representante de grupo), fecha