



Centro Universitario de Ciencias de la Salud

Programa de Estudio por Competencias Profesionales Integradas

1. IDENTIFICACIÓN DEL CURSO

Centro Universitario

CENTRO UNIVERSITARIO DE CIENCIAS DE LA SALUD

Departamento:

DEPTO. DE ENFERMERIA CLINICA APLICADA

Academia:

ADMINISTRACION DE LOS SERVICIOS DE ENFERMERIA

Nombre de la unidad de aprendizaje:

GESTION Y ADMINISTRACION DE LOS SERVICIOS DE ENFERMERIA

Clave de la materia:	Horas de teoría:	Horas de práctica:	Total de horas:	Valor en créditos:
I8700	80	16	96	12

Tipo de curso:	Nivel en que se ubica:	Programa educativo	Prerrequisitos:
CT = curso - taller	Licenciatura	(LENF) LICENCIATURA EN ENFERMERIA / 5o.	CISA I8701

Área de formación:

BASICA PARTICULAR OBLIGATORIA

Perfil docente:

Contar con título y cédula profesional en enfermería, con post grado en áreas de la administración de los servicios de salud más experiencia demostrada en gerencia de servicios de enfermería más el dominio de las tecnologías de la información y comunicación. Comprensión de la importancia de aplicar de manera innovadora los métodos de enseñanza-aprendizaje, fundamentados en el modelo por competencias profesionales integradas y el aprendizaje basado en el estudiante.

Elaborado por:

Mtro. Enrique Martínez Pérez
Dra. María Olga Romero Estrada.
Mtra. Rosa Graciela Solórzano López
Mtra. María Soledad Correa Granados
Mtra. Blanca Estela Robles Gutiérrez
Mtra. Laura Marcela Cuellar Espinoza
Lic. Jaime Velázquez Aranda

Evaluated and updated by:

Mtra. Rosa Aurelia Reyes Sánchez
Mtro. Rigoberto Antonio Cisneros García
Mtro. Enrique Martínez Pérez

Fecha de elaboración:

Fecha de última actualización aprobada por la Academia

21/07/2016

28/08/2020

2. COMPETENCIA (S) DEL PERFIL DE EGRESO

LICENCIATURA EN ENFERMERIA
Profesionales
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 auto cuidado de la salud e independencia.
Técnico- Instrumentales
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 de 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 y Administración de los Servicios de Enfermería", se encuentra ubicada en el área de formación "Básica Particular Obligatoria", podrá cursarse en el quinto semestre de la licenciatura en enfermería, según la ruta académica sugerida. Esta unidad de aprendizaje se vincula estrechamente con la unidad de aprendizaje de Gestión de la Calidad en Enfermería y Práctica de Gestión y Administración de los Servicios de Enfermería, que tienen como objetivo general el de conocer el proceso administrativo aplicado a la prestación de servicios de salud en general y de enfermería que le permitan comprender los procesos de atención en salud y aplicar procedimientos en la planeación, organización, dirección y control de los Servicios de Enfermería. Aporta referencias de interés práctico para el ejercicio profesional de la licenciatura de enfermería, así como los medios, recursos y métodos necesarios para la gestión oportuna en los diferentes procesos que confluyen en la administración de los servicios de salud.

4. UNIDAD DE COMPETENCIA

Propone acciones básicas para la dirección operativa de un servicio de enfermería, centradas en la observación, análisis de la situación y juicio crítico, utilizando el proceso administrativo, en unidades de atención clínica de primer y segundo nivel, para fortalecer los cuidados que brinda el personal de enfermería y dar atención oportuna al proceso salud enfermedad de las personas, en un marco de sustentabilidad ambiental, respeto a la individualidad y dignidad humana.

5. SABERES

Prácticos	<p>Aplica y evalúa en cada momento los preceptos y fundamentos del trabajo colaborativo.</p> <p>Selecciona el régimen de atención del Sistema Nacional de Salud correspondiente a las personas para recibir servicios de salud oportunos.</p> <p>Elabora un plan estratégico para la operación de un servicio de enfermería, con congruencia metodológica, de manera colaborativa, atendiendo a un escenario virtual.</p> <p>Realiza la planeación de infraestructura y equipamiento en un servicio hospitalario, en apego a la normatividad vigente, para identificar las características idóneas del área.</p> <p>Elabora un manual de organización de manera colaborativa con características suficientes y claras, definiendo el perfil de puesto para garantizar el buen funcionamiento de la organización del servicio.</p> <p>Participa en la construcción de un ejemplo de un manual de procedimientos, mediante el análisis comparativo de diversas fuentes.</p> <p>Calcula los recursos humanos en enfermería y su distribución en el tiempo y lugar dentro de un servicio hospitalario.</p> <p>Diseña los formatos administrativos aplicables a los servicios de enfermería, para la gestión de los procesos asegurando la sustentabilidad.</p> <p>Calcula los insumos necesarios utilizando indicadores de productividad, capacidad instalada y situaciones de contingencia para la operación de un servicio de enfermería.</p> <p>Elabora un plan de supervisión continua en áreas asistenciales con instrumentos e indicadores básicos para la evaluación del desempeño de un servicio de enfermería.</p> <p>Proporciona capacitación al personal de enfermería, de acuerdo a la detección de necesidades, empleando un plan didáctico para la mejora de la atención de los procesos de enfermería.</p> <p>Demuestra conocimientos sobre sus habilidades directivas y las oportunidades de mejora de las mismas.</p> <p>Comunica asertivamente informes, reportes e instrucciones.</p>
Teóricos	<p>Reconoce la historia de la administración.</p> <p>Distingue los fundamentos de la administración que hacen posible la gestión en salud.</p> <p>Describe las teorías y modelos administrativos.</p> <p>Categoriza las etapas del proceso administrativo.</p> <p>Identifica la organización y funciones del Sistema Nacional de Salud de México.</p> <p>Describe las características de las unidades de primer, segundo y tercer nivel de atención a la salud, del Sistema Nacional de Salud en México.</p> <p>Reconoce los derechos de accesibilidad a los servicios de salud vigentes en México.</p> <p>Identifica el mobiliario y equipo adecuado para la prestación de servicios de salud de acuerdo a la normatividad vigente en México.</p> <p>Identifica las características de cada etapa del modelo de planeación estratégica.</p> <p>Interpreta los indicadores para calcular recursos humanos en enfermería.</p> <p>Identifica los elementos para la descripción de un proceso y un procedimiento, así como la diferencia entre estos conceptos.</p> <p>Identifica las habilidades directivas necesarias para una buena gestión administrativa.</p> <p>Comprende los componentes de un plan de supervisión de los servicios de enfermería.</p> <p>Distingue los indicadores de medición del desempeño.</p> <p>Analiza las etapas de la planeación didáctica para la exposición de temas.</p> <p>Identifica las bases de la comunicación oral.</p> <p>Describe los métodos para la exposición de un tema.</p>

Formativos	<p>Usa el pensamiento lógico, crítico y creativo al actuar colaborativamente en la resolución de problemas y desarrollo de proyectos.</p> <p>Asume habilidades de liderazgo a partir del autoconocimiento y la autoestima.</p> <p>Integra habilidades para la comunicación con otros, en un marco de respeto a las líneas jerárquicas.</p> <p>Combina sus acciones profesionales con el respeto al medio ambiente y considerando la sustentabilidad.</p> <p>Actúa con sensibilidad ante la diversidad cultural y la inclusividad para contribuir a la equidad en la atención a la salud</p>
-------------------	---

6. CONTENIDO TEÓRICO PRÁCTICO (temas y subtemas)

1.	Encuadre
1.1.	Presentación del programa y reglas de la clase
1.2.	El trabajo colaborativo
1.2.1.	Concepto de trabajo colaborativo.
1.2.2.	Características del trabajo colaborativo.
2.	Introducción a la Administración
2.1.	La Administración como ciencia.
2.2.	Historia de la Administración.
2.3.	Teorías administrativas.
2.4.	El proceso administrativo.
3.	La organización del Sistema Nacional en México y la prestación de la atención médica.
3.1.	El derecho a la salud, una garantía constitucional.
3.2.	Bases para la prestación de servicios de salud en México.
3.3.	El sistema nacional de salud y las instituciones que lo forman.
3.3.1.	Características de las unidades de primer nivel.
3.3.2.	Características de las unidades de segundo nivel.
3.3.3.	Características de las unidades de tercer nivel.
3.3.4.	Clasificación general de los hospitales.
4.	Planeación aplicada a los servicios de enfermería
4.1.	Concepto de planeación
4.2.	Características de la planeación estratégica.
4.2.1.	Pensamiento estratégico.
4.2.2.	Misión.
4.2.3.	Visión.
4.2.4.	Valores.
4.3.	Matriz FODA.
4.4.	Despliegue estratégico.
4.4.1.	Objetivos.
4.4.2.	Estrategias.
4.4.3.	Programas.
4.5.	Grafica de Gantt.
5.	Organización de un servicio de enfermería.
5.1.	Concepto de organización.
5.2.	Etapas de la organización: división del trabajo y coordinación.
5.3.	Identificación de los principales procesos y procedimientos que se desarrollan en un servicio de enfermería.
5.3.1.	Desarrollo de un proceso.
5.3.2.	Desarrollo de un procedimiento.
5.3.3.	El manual de procedimientos.
5.4.	Organización e integración de recursos humanos en enfermería.

5.4.1.	Concepto de puesto.
5.4.2.	Características del catálogo de puestos.
5.4.3.	Dotación y distribución de recursos humanos en enfermería.
5.5.	Herramientas de la organización.
5.5.1.	Diagramas de flujo.
5.5.2.	Organigramas.
5.5.3.	Manuales.
6.	Dirección de los servicios de enfermería.
6.1.	Funciones y características de la dirección.
6.2.	Tipos de liderazgo.
6.3.	Desarrollo de habilidades directivas
6.3.1.	Tipos de habilidades directivas.
6.3.2.	Herramientas para el desarrollo de habilidades directivas.
6.3.3.	La importancia del autoconocimiento en el desarrollo de las habilidades directivas.
6.4.	Resolución de conflictos.
6.4.1.	Concepto y origen del conflicto
6.4.2.	Resolución creativa de los conflictos.
6.5.	La Gestión de los servicios de enfermería.
6.5.1.	Concepto de gestión.
6.5.2.	Los formatos para la gestión de los servicios de enfermería.
6.5.2.1.	Utilidad y tipos de formatos
6.5.2.2.	Características de los formatos.
6.6.	Supervisión de los servicios de enfermería.
6.6.1.	Bases de la supervisión.
6.6.2.	Objetivos de la supervisión de los servicios de enfermería.
6.6.3.	Partes que integran un plan de supervisión de los servicios de enfermería.
7.	Herramientas para el control en los servicios de enfermería.
7.1.	Concepto y elementos del control.
7.2.	Indicadores de medición.
7.2.1.	Tipos de indicadores.
7.2.2.	Cómo se construye un indicador de medición.
8.	Actualización y capacitación continua del personal de enfermería.
8.1.	Partes que integran un programa de actualización y capacitación continua en los servicios de enfermería.
8.2.	Exposición de un tema de enfermería dirigido a otros profesionales.
8.2.1.	La elección del tema apropiado para un auditorio específico.
8.2.2.	Partes de la planeación didáctica.
8.2.3.	El uso de material de apoyo.
8.2.4.	Características de la exposición oral.

7. ESTRATEGIAS DE ENSEÑANZA APRENDIZAJE POR CPI

El desarrollo de esta unidad de aprendizaje se basará en el Aprendizaje centrado en el estudiante utilizando las estrategias:

- Aprendizaje basado en problemas
- Aprendizaje por estudio de caso
- Aprendizaje orientado a proyectos

Se utilizará un esquema de enseñanza híbrido.

En todo caso se atenderán los diversos estilos de aprendizaje del estudiante y las inteligencias múltiples.

8. EVALUACIÓN DEL APRENDIZAJE POR CPI

8. 1. Evidencias de aprendizaje	8.2. Criterios de desempeño	8.3. Contexto de aplicación
<p>Resolución de un problema, el acceso a los servicios de salud en México: selecciona el régimen de atención a la salud al que pueden acceder diversas personas mexicanas, pertenecientes a una familia.</p>	<p>La propuesta se mantiene apegada a los siguientes elementos: Evidencia de búsqueda de información y datos múltiples, para la comprensión del marco legal normativo que ayude a la comprensión del problema y su posible solución. Desarrollo de conceptos de derecho y de la organización del Sistema Nacional de Salud necesarios, que interfieren en la accesibilidad a los servicios de salud. Análisis de opciones, viabilidad y argumentación de la propuesta de solución. Reflexión sobre su participación en el equipo de trabajo y los aprendizajes experimentados.</p>	<p>En un caso de supuestos imaginarios pero posibles, realiza una propuesta real de acceso a los servicios de salud.</p>
<p>Proyecto: Propuesta de operación de un servicio de enfermería bajo un plan estratégico con un programa de supervisión.</p>	<p>El plan estratégico comprende la declaración de una misión que cumple todos los elementos que componen su redacción. Define los valores de la organización. Presenta un diagnóstico estratégico utilizando la matriz FODA. Redacta una visión Realiza un posicionamiento estratégico. En el despliegue estratégico se contempla un objetivo estratégico con estrategias definidas. De cada estrategia se forma ordenada y lógica las acciones y procesos para el desarrollo de la estrategia (plan de acción). Propone un programa de supervisión que instrumente operativamente el plan de acción en la materia respectiva. Considera a los valores de dignidad humana, inclusividad</p>	<p>Organización y funcionamiento de una unidad de atención médica de primer o segundo nivel de atención.</p>

	e interculturalidad. Considera la infraestructura y equipamiento de un servicio de enfermería, la dotación de recursos humanos, los manuales de organización y procedimientos. Incluye la descripción del principal proceso. Incluye en la planeación un diagrama de Gantt.	
Estudio de caso I: Planeación estratégica aplicada al propio estudiante.	Los elementos del plan estratégico contarán con los requisitos de construcción de los mismos y deberán tener secuencia lógica de manera que se enlacen congruentemente.	Escenario a mediano plazo de la vida del estudiante.
Estudio de caso II: El libro de mi mismo	Muestra elementos de exploración hacia el autoconocimiento y la sustentabilidad.	Escenario real del estudiante en el presente.
Resolución de un conflicto.	Realiza análisis de un conflicto en los servicios de enfermería, utilizando un juicio crítico con respeto a la individualidad y dignidad humana	Caso ficticio de un problema interpersonal en un servicio de enfermería
Ponencia de una clase para profesionales de enfermería	Prepara y expone en base a un plan didáctico que contempla la ponencia de un tema de enfermería detectado como una necesidad de capacitación de acuerdo al servicio estudiado.	En el aula virtual a sus compañeros de clase
Participación colaborativa.	Recaba la coevaluación de sus compañeros con respecto a su participación colaborativa y emite un juicio autocrítico.	Escenario personal.

9. CALIFICACIÓN

Resolución de problema: Acceso a los servicios de salud en México	10%
Proyecto: Propuesta de operación de un servicio de enfermería	45%
Plan estratégico personal	10%
El libro de mí misma o mí mismo	10%
Ponencia de un tema en enfermería	10%
Propuesta de la resolución de un conflicto	5%
Co-evaluación de la colaboratividad.	10%

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

Munch, L. (2011). Administración. ProQuest Ebook Central <https://ebookcentral.proques>.
Wheteen David A (2016). Desarrollo de habilidades directivas (9na. ed.). Editorial Pearson.
Choque Larrauri, Raúl (2015).Planeamiento estratégico. Empresa Editora Macro EIRL
Balderas, P. M. D. L. L. (2015). Administración de los servicios de enfermería (7a. ed.). ProQuest Ebook Central
Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
Ley Genral de Salud de México
Comisión Interinstitucional de Enfermería (2003). Guía técnica para la dotación de recursos humanos en enfermería. Secretaría de Salud.

BIBLIOGRAFÍA COMPLEMENTARIA

Marriner- Tomey, A. (2001) Guía de Gestión y Dirección de Enfermería. Madrid. Editorial Harcourt. Sexta Edición. Capítulo 6- Gestión del Conflicto.
Martínez Ramírez, Armando. (2012). Gestión de la Calidad de los Servicios de Salud, Universidad de Guadalajara.