



# UNIVERSIDAD DE GUADALAJARA

## Centro Universitario de la Costa Sur

### PROGRAMA DE ASIGNATURA DE LA LICENCIATURA EN ENFERMERÍA

#### *Perfil Profesiográfico*

Es un profesionista con sólida formación en aspectos científicos, técnicos, sociales, humanistas, éticos y legales de su profesión, adquiriendo capacidades y habilidades para trabajar en equipo junto con otros profesionales en la atención integral de personas sanas y enfermas, con énfasis en la prevención de enfermedades y el auto cuidado de la salud, respuesta a emergencias sanitarias, comunicación con el público, capaz de desempeñarse en la docencia, investigación y administración de servicios de salud.

**1.- IDENTIFICACIÓN DEL CURSO.**

Centro Universitario de la Costa Sur

**2.- DEPARTAMENTO.**

Ciencias de la Salud y Ecología Humana

**3.- ACADEMIA**

Enfermería

**4.- NOMBRE DE LA UNIDAD DE APRENDIZAJE / MATERIA.**

GESTIÓN DE LA CALIDAD EN ENFERMERÍA

**4.1- ÁREA DE FORMACIÓN:**

Básica Particular Obligatoria

CLAVE	TIPO	HRS. TEORÍA	HRS. PRACTICA	HRS. TOTALES	CRED.	PRERREQUISITO
18699	J01	48	16	64	7	18700

**5.- ELABORADO POR:**

Maria Luisa Rodriguez

**6.- FECHA DE ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN.**

Elaboración: agosto 2015

Modificación y elaboración: 06 de Enero 2023. Mtra. Ana Laura Palomar Pulido.

**7.- NOMBRE DEL PROFESOR:**

LIC. ENF. ANA LAURA PALOMAR PULIDO.

**8.- FORMACIÓN ACADEMICA**

1



# UNIVERSIDAD DE GUADALAJARA

## Centro Universitario de la Costa Sur

### PROGRAMA DE ASIGNATURA DE LA LICENCIATURA EN ENFERMERÍA

- Licenciada en Enfermería
- Posttécnico en Administración y Docencia en Enfermería.
- Estudiante de maestría MEMS.
- Diplomado en heridas, Estomas, Quemaduras y pie Diabético.
- Diplomado en alta dirección y el proceso de administración y gestión de los servicios de Enfermería.
- Estudiante de diplomado en relaciones humanas y habilidades de comunicación.

#### 9.- EXPERIENCIA PROFESIONAL

- Ha desempeñado funciones como: enfermera operativa en primer, segundo y tercer nivel de atención, jefa y subjefa de enfermería, supervisora de enfermería a nivel hospital de primer contacto, Enfermera operativa hospital comunitario el grullo.
- Actualmente encargada del programa de clínica de heridas en hospital de primer contacto el Grullo.
- Docente en escuela privada instituto del Carmen en el grullo.
- Actualmente docente del centro universitario cucsur desde ciclo 2016B en asignaturas Habilidades gerenciales, Actualidades en salud y sección de fundamentos de Enfermerías, Gestión y administración de los servicios de enfermería y Gestión de la calidad en enfermería.
- Actualmente estudio maestría MEMS en UPN.
- Diplomado en heridas en universidad EP de México.
- Diplomado en alta dirección y el proceso de administración y gestión de los servicios de Enfermería.
- Estudio de diplomado en relaciones humanas y habilidades de comunicación.



# UNIVERSIDAD DE GUADALAJARA

## Centro Universitario de la Costa Sur

### PROGRAMA DE ASIGNATURA DE LA LICENCIATURA EN ENFERMERÍA

#### 10.- PERFIL DOCENTE

El profesor de la licenciatura en enfermería encargado de impartir la asignatura gestión y calidad de los servicios de enfermería, debe ser un profesional de ciencias de la salud con formación en la enfermería, con experiencia y conocimiento de salud familiar y ciencias de enfermería.

Que tenga el perfil del programa de mejoramiento de profesorado (PROMEP) o aspire a obtenerlo y pertenezco o aspire al sistema nacional de investigación (SIN).

#### 11.- PRESENTACION Y FUNDAMENTACION

La Unidad de aprendizaje Gestión de la calidad de Enfermería, se encuentra ubicada en el 7º semestre de la Licenciatura en Enfermería; forma parte del eje curricular/trasversal: técnico instrumental/gestión y administración; tiene la finalidad de desarrollar en el estudiante, a través de: los fundamentos teóricos, filosóficos, éticos y metodológicos, de la profesión de enfermería capacidades; analíticas, pensamiento crítico y toma de decisiones en las acciones independientes e interdependientes durante su práctica profesional; mejorando la calidad de los cuidados de enfermería estandarizados dirigidos a la persona sana o enferma. Esta unidad de aprendizaje forma parte del área de Formación Básico Particular Obligatoria.



# UNIVERSIDAD DE GUADALAJARA

## Centro Universitario de la Costa Sur

### PROGRAMA DE ASIGNATURA DE LA LICENCIATURA EN ENFERMERÍA

#### 12.- UNIDAD DE COMPETENCIA

Actúa con conocimientos necesarios para evaluar planificar y ejecutar procesos gerenciales en los servicios de salud o de enfermería aplicando estándares de calidad en ámbitos de ejercicio interdependiente e independiente.

#### 13.- COMPETENCIA(S) DEL PERFIL DE EGRESO

Aplica diferentes enfoques directivos al administrar servicios de salud de su ámbito de desempeño, 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

- 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 de control que orientan 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.

Desarrolla su práctica profesional con conocimientos necesarios para la promoción, aplicación, seguimiento, evaluación de normas y estándares de calidad tendientes para disminuir el riesgo de salud en ambientes laborales que favorezca la autoprotección y de la persona beneficiaria.

Toma decisiones basadas en valores y asume un liderazgo en los diferentes espacios en donde se desenvuelve su práctica profesional, con aptitud y actitud para el trabajo colaborativo.

Desarrolla con actitud crítica, estrategias para el desarrollo organizacional que incida en un cambio de la cultura que garantice la seguridad clínica, del personal y de las instalaciones, a través de los procesos de la calidad en los diferentes niveles de atención. Analiza problemas de la realidad institucional para gestionar riesgos que le permitan diseñar y rediseñar procesos clínicos y administrativos que garanticen calidad de la atención.

Crea, promueve y propicia aprendizajes significativos en materia de gestión de la calidad, que fomenten la cultura de aprender a hacer, aprender a pensar, aprender a aprender y a aprender a ser.

Genera, difunde y propicia la utilización del conocimiento en calidad y seguridad en salud para la mejora operativa de los procesos en el contexto en donde se desarrolla su práctica profesional.



# UNIVERSIDAD DE GUADALAJARA

## Centro Universitario de la Costa Sur

### PROGRAMA DE ASIGNATURA DE LA LICENCIATURA EN ENFERMERÍA

#### 14.-ATRIBUTOS O SABERES.

SABERES	
<b>Prácticos</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Aplica los diferentes enfoques en la administración de los servicios de enfermería.</li><li>- Participa y diseña programas de gestión de la calidad para la atención de la salud.</li><li>- Participa en la dirección y administración de instituciones y organizaciones relacionadas con el campo disciplinar.</li><li>- Elabora propuesta de trabajo colaborativo para la solución de problemas en el ámbito de los servicios de enfermería.</li><li>- Lidera iniciativas para la gestión de políticas y propuestas que impulsen el desarrollo personal, laboral y profesional.</li></ul>
<b>Teóricos</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Conoce las bases normativas y regulatorias de la administración pública y privada relacionada con los servicios de salud.</li><li>- Conoce diferentes enfoques administrativos para evaluar planear organizar y dirigir servicios de enfermería con calidad.</li><li>- Conoce métodos y herramientas utilizadas para calcular recursos de salud.</li><li>- Conoce normas para evaluar la calidad de la atención de las instituciones de salud.</li><li>- Conoce normas regulatorias para promover aplicar evaluar y dar seguimiento a los estándares de calidad tendientes a disminuir el riesgo de los ambientes laborales.</li><li>- Conoce criterios de calidad aplicados a la formación de recursos humanos en salud.</li><li>- Conoce las normas y objetivos necesarios para operar organizaciones civiles que le dan cohesión a la práctica profesional de enfermería.</li><li>- Conoce los fundamentos administrativos que hacen posible la gestión de la calidad en salud.</li></ul>
<b>Formativos</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Innova su práctica profesional para hacerla pertinente con el contexto.</li><li>- Realiza práctica profesional con liderazgo participativo.</li><li>- Muestra una cultura y actitud emprendedora desarrollando proyectos innovadores, de autogestión y de práctica independiente en los nuevos escenarios ocupacionales.</li></ul>



# UNIVERSIDAD DE GUADALAJARA

## Centro Universitario de la Costa Sur

### PROGRAMA DE ASIGNATURA DE LA LICENCIATURA EN ENFERMERÍA

#### 15.- CONTENIDO TEÓRICO - PRÁCTICO

Unidades temáticas:

##### I. Calidad

1. 1 Antecedentes históricos de la calidad.
1. 2 Conceptos de: Gestión, calidad, servicio, calidad del servicio, cultura de calidad, las organizaciones para la administración de servicio, calidad en las organizaciones.
1. 3 Servicios de salud y normas de calidad de enfermería.
1. 4 Cultura de calidad total, el factor humano social.
1. 5 Grandes teóricos de la calidad
1. 6 Administración de calidad.
1. 7 Estrategias para la garantía y aseguramiento de la calidad de la atención.
1. 8 Calidad de la atención de enfermería identificando capacidades y demandas de autocuidado y trabajo en equipo.
1. 9 Elementos y procedimientos de la calidad.
1. 10 Monitoreo y control de calidad de la atención de enfermería.
1. 11 Certificación y acreditación.
1. 12 Validación de un puesto.
1. 13 Gestión de la calidad en la formación profesional y uso de estándares.
1. 14 Auditoria en enfermería.

##### II Diagnóstico Situacional :

- 2.-1 Concepto: diagnóstico situacional
- 2.-2 Elementos que conforman un diagnóstico de un servicio.
- 2.-3 Estrategias metódicas de organización del trabajo, sistemas de trabajo, asignación de tareas.
- 2.-4 Organización y maximización de recursos institucionales.
- 2.-5 Políticas, misión, visión, normas y procedimientos.
- 2.-6 Toma de decisiones clínicas y administrativas.

##### III. Programa de trabajo:

- 3.1 Concepto.
- 3.2 Elementos que constituyen el programa de trabajo y quienes participan en él.
- 3.3 Organización que debe tener un programa de trabajo.
- 3.4 Programas del departamento de enfermería y manuales de procedimientos.
- 3.5 Elementos que constituyen un manual de procedimientos.
- 3.6 Normas que se toman en cuenta para su elaboración.

##### IV. Reingeniería:

- 4.1 Concepto.
- 4.2 Parámetros que se toman para la reingeniería de un procedimiento.



# UNIVERSIDAD DE GUADALAJARA

## Centro Universitario de la Costa Sur

### PROGRAMA DE ASIGNATURA DE LA LICENCIATURA EN ENFERMERÍA

4.3 Guía para la elaboración de un procedimiento de enfermería.

4.4 Realizar un procedimiento de reingeniería.

#### V. Evaluación de la calidad de la atención otorgada por enfermería:

5.1 Evaluación del personal de enfermería.

5.2 Evaluación de la hoja de enfermería y expediente clínico.

5.3 Instrumentos y parámetros utilizados para evaluar la calidad de atención que se proporciona al usuario en hospital, con enfoque de sistemas de autocuidado.

5.4 Normas oficiales de Enfermería.

5.6. Listas de cotejo de los procedimientos de enfermería basados en las normas de calidad.

5.7. Evento adverso, centinela y/o cuasifalla.

5.8. Revisión de manual y hoja Enfermería

#### 16.- TAREAS O ACCIONES

1. Se integrarán equipos de trabajo dentro del aula y en la Biblioteca para consulta de fuentes de información, adquisición y su organización de temas asignados.
2. Diseñara material didáctico de tema asignado, siguiendo los lineamientos para presentación con diapositivas Power Point.
3. Efectuará mapa conceptual sobre los avances de la Gestión y administración de calidad en los servicios de Enfermería.
4. Resumen de temas de la materia de Gestión de la calidad en Enfermería por unidad.
5. Exposición oral, el cual desarrollaran en equipo de trabajo de un tema seleccionado sobre avances del programa Gestión y administración de los servicios de Enfermería.
6. Análisis de la calidad actual y futuro.
7. El alumno elaborará una lista de cotejo(procedimiento) donde califiquen y se evalúe la calidad en enfermería

#### 17.- CAMPO DE APLICACIÓN PROFESIONAL DE LOS CONOCIMIENTOS

El campo de aplicación profesional de la unidad de aprendizaje de Gestión de la calidad en enfermería, se enfoca en la coordinación de calidad eficaz y eficiente de los recursos humanos, 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 servicios de calidad existentes y el cumplimiento de objetivos planeados con la premisa de la gestión permanente en los procesos.

#### 18.- ACREDITACIÓN



# UNIVERSIDAD DE GUADALAJARA

## Centro Universitario de la Costa Sur

### PROGRAMA DE ASIGNATURA DE LA LICENCIATURA EN ENFERMERÍA

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

Calificación final igual o superior a 60.

#### 19.- EVALUACIÓN DE APRENDIZAJE

EVIDENCIAS DE APRENDIZAJE	CRITERIOS DE DESEMPEÑO	CONTEXTO DE APLICACIÓN
1. Elaborar materiales didácticos de trabajo de una institución de salud. Modo de cartel o folleto informativo.	Impreso en computadora letra arial No. 12, el contenido será propuesto por el docente.	Aula de clase y actividad extra clase.
2. Proponer y elaborar un manual de procedimientos. Tema predeterminado	Impreso en computadora letra arial No. 12, que contenga por lo menos 3 indicadores.	Aula de clase y actividad extra clase.
3. Llenado de Indicadores de la calidad en enfermería.	Impreso en computadora letra arial No. 12, que contenga por lo menos 3 indicadores.	Aula de clase y actividad extra clase.
4. Efectuar una lista de cotejo de algún procedimiento que califique el mismo parámetros de calidad.	Impreso en computadora, letra arial No. 12, Analizando la situación actual y el nuevo diseño o modelo que se desea alcanzar.	Aula de clase y actividad extra clase.
5. Efectuar registro y seguimiento de un evento adverso, centinela o cuasifalla.	Utilizar modelos establecidos por las instituciones locales.	Aula de clase y actividad extra clase.

#### 20.- PRÁCTICAS, VIAJES DE ESTUDIO Y SALIDAS DE CAMPO PROGRAMADAS

PRACTICA	TIPO	FECHA



# UNIVERSIDAD DE GUADALAJARA

## Centro Universitario de la Costa Sur

### PROGRAMA DE ASIGNATURA DE LA LICENCIATURA EN ENFERMERÍA

#### 21.- CALIFICACIÓN

CRITERIO	PORCENTAJE
1. Evaluación diagnostica. Materiales didácticos de trabajo de una institución de salud Cartel o folleto informativo.	10%
2. Exámenes parciales (2) 1er examen ( unidades 1 y 2 ) ..... 2do examen (unidades 3, 4 y5)..... Portación de uniforme, permanencia en clase y evidencias de tutorías	5% 5% 10%
3. Exposición en equipo..... Exposición oral cartel o folleto .....	15% 5%
4. Trabajos individuales: Mapa conceptual..... Resumen de temas .....	5% 10% 10%
5. Compilación de Indicadores de Calidad Evento adverso, centinela o cuasifalla..... 6. Elaboración de manual de indicadores de calidad.....	10% 15%
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>



# UNIVERSIDAD DE GUADALAJARA

## Centro Universitario de la Costa Sur

### PROGRAMA DE ASIGNATURA DE LA LICENCIATURA EN ENFERMERÍA

#### 22.- BIBLIOGRAFÍA BÁSICA.

No.	ISBN	TITULO COMPLETO	AUTOR	LUGAR Y AÑO DE EDICION	EDITORIAL	CLASIFICACIÓN
1		Manual de evaluación de la calidad del servicio de enfermería estrategias para su aplicación.	C. Ortega	2018	Medica Panamericana	
2		Administración de los servicios de enfermería	I. Balderas	2019	McGraw Hill Interamericana	
3		Administración y mejora continua en enfermería	A. Alvarado	2015	McGraw Hill Interamericana	
4		Administración hospitalaria	G. Malagón	2018	Médica Panamericana	
No.	ISBN	TITULO COMPLETO	AUTOR	LUGAR Y AÑO DE EDICION	EDITORIAL	CLASIFICACIÓN
1		Manual de evaluación de la calidad del servicio de enfermería estrategias para su aplicación.	C. Ortega	2014	Medica Panamericana	
2		Administración de los servicios de enfermería	I. Balderas	2015	McGraw Hill Interamericana	
3		Administración y mejora continua en enfermería	A. Alvarado	2012	McGraw Hill Interamericana	
4		Administración hospitalaria	G. Malagón	2016	Médica Panamericana	

#### 23.- BIBLIOGRAFÍA COMPLEMENTARIA.

No.	ISBN	TITULO COMPLETO	AUTOR	LUGAR Y AÑO DE EDICIÓN	EDITORIAL	CLASIFICACIÓN
1		Gestión Hospitalaria	J. Temes	2016	McGraw Hill	
2		La gestión de enfermería y la división médica como dirección asistencial	D. Ayuso	2007	Díaz de Santos	



# UNIVERSIDAD DE GUADALAJARA

## Centro Universitario de la Costa Sur

### PROGRAMA DE ASIGNATURA DE LA LICENCIATURA EN ENFERMERÍA

3		<a href="http://edicionesdigitales.info/Manual/Manual/longora_cpar.html">http://edicionesdigitales.info/Manual/Manual/longora_cpar.html</a>					

#### 24. LIBROS, ARTÍCULOS O REFERENCIAS EN OTRO IDIOMA

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

#### 25. PAGINAS WEB DE CONSULTA

No.	PAGINA / DIRECCION	TEMA
1	Comisión Permanente de Enfermería <a href="http://www.salud.gob.mx/unidades/cie/cms_cpe/">http://www.salud.gob.mx/unidades/cie/cms_cpe/</a>	-Evaluación de la calidad de los servicios de enfermería - Perfiles de enfermería
		-Guía técnica para la dotación de recursos humanos en enfermería.

Vo. Bo.

Mtro. Alfredo Tomas Ortega Ojeda

Jefe del Departamento De Ciencias de la Salud y Ecología Humana