



**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE CHIHUAHUA**

Clave: 08MSU0017H

**FACULTAD DE ENFERMERÍA Y NUTRIOLOGÍA**

Clave: 0 8 U S U 4 8 7 2 7 Q

**PROGRAMA DEL CURSO:  
ADMINISTRACION DE LOS  
SERVICIOS DE ENFERMERIA**

Docente:

MSN. Martin Eduardo Sías Casas

<b>DES:</b>	SALUD
<b>Programa(s) Educativo(s):</b>	Licenciatura en Enfermería
<b>Tipo de materia:</b>	Obligatoria
<b>Clave de la materia:</b>	EN2118
<b>Semestre:</b>	6º Semestre
<b>Área en plan de estudios:</b>	Formación específica
<b>Créditos</b>	6 créditos
<b>Total de horas por semana:</b>	6 horas
<b>Teoría:</b>	64 horas
<b>Práctica</b>	-
<b>Taller:</b>	-
<b>Laboratorio:</b>	-
<b>Prácticas complementarias:</b>	-
<b>Trabajo extra clase:</b>	32 horas
<b>Total de horas semestre:</b>	96 horas
<b>Fecha de actualización:</b>	Enero 2011
<b>Clave y Materia requisito:</b>	DS1010Administración en Salud

**Descripción del curso:** Esta asignatura proporciona al estudiante el desarrollo de habilidades para la toma de decisiones mediante los conocimientos básicos necesarios, así como para la administración de tiempo y recursos en su ámbito profesional, así mismo lo lleva a reflexionar, analizar y comprender para la organización, supervisión y evaluación de los servicios de enfermería y el trabajo relacionado con el cuidado humano realizado por sus colegas y el personal de enfermería a su cargo.

**Propósito del curso:** Contribuye al logro del perfil del egresado en su rol administrador, mediante los conocimientos y el desarrollo de habilidades y actitudes necesarias para el análisis de las situaciones actuales y tendencias de su ámbito profesional, aportando soluciones y tomando decisiones con análisis crítico, de manera que aplique el proceso administrativo como una herramienta en las organizaciones donde se desempeñe como profesional y contribuya con estrategias que mejoren el servicio al cuidado humano.

<b>COMPETENCIAS CON LAS QUE CONTRIBUYE AL LOGRO DEL PERFIL DE EGRESO</b> (Tipo y Nombre de las Competencias que se desarrollan con el curso)	<b>CONTENIDOS</b> (Objetos de estudio, Temas y Subtemas)	<b>RESULTADOS DE APRENDIZAJE</b> (Por objeto de estudio)
<p style="text-align: center;"><b><u>ESPECIFICA</u></b></p> <p><b>ADMINISTRADOR</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Toma de decisiones para el cuidado enfermero, con juicio crítico.</li> <li>• Administra tiempo y recursos.</li> <li>• Delega funciones.</li> <li>• Improvisa y optimiza el uso de los recursos.</li> <li>• Provee información útil para la planeación de los servicios de enfermería.</li> <li>• Participa en la organización de los servicios de enfermería.</li> <li>• Supervisa y evalúa la calidad del cuidado con base en estándares de calidad.</li> <li>• Conoce la reglamentación en salud del país y del estado.</li> <li>• Utiliza el lenguaje administrativo.</li> <li>• Aplica las diferentes etapas del proceso administrativo en los diversos ámbitos y dimensiones de acción.</li> </ul> <p><b>COLABORADOR</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Participa en la generación de propuestas creativas encaminadas a modificar patrones de atención a la salud.</li> </ul>	<p><b>Encuadre del Programa</b></p> <p>Presentación del docente y los estudiantes, expectativas de la materia</p> <p>Características generales de la materia</p> <p>Presentación del programa</p> <p>Criterios de evaluación</p> <p>Reglas de la clase</p> <p><b>Objeto de estudio 1 : Contexto de administración de la atención de enfermería.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La salud en México y el papel de la enfermera.</li> <li>• El Proceso administrativo aplicado al cuidado enfermero.</li> <li>• Diagnóstico administrativo del departamento de enfermería.</li> <li>• Conceptos básicos de gestión de los servicios de enfermería.</li> <li>• El producto enfermero dentro de los sistemas de salud.</li> </ul> <p><b>Objeto de estudio 2 : Planificación de los servicios de enfermería.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Generalidades: Concepto, Naturaleza y propósito, Objetivos, Programación, Técnicas más comunes utilizadas en la planificación.</li> </ul>	<p>Analiza el contexto histórico y su realidad actual, que le permite formular una visión general mediante el acceso a diferentes fuentes de información.</p> <p>Analiza la información comprendida en la planeación de los servicios de enfermería para explicar su relación y aplicación en los servicios de salud</p> <p>Aplica los principios de planeación estratégica al análisis de los servicios de enfermería en la elaboración de un diagnóstico situacional.</p>

<b>COMPETENCIAS CON LAS QUE CONTRIBUYE AL LOGRO DEL PERFIL DE EGRESO</b> (Tipo y Nombre de las Competencias que se desarrollan con el curso)	<b>CONTENIDOS</b> (Objetos de estudio, Temas y Subtemas)	<b>RESULTADOS DE APRENDIZAJE</b> (Por objeto de estudio)
<ul style="list-style-type: none"> <li>Se identifica con su gremio y muestra interés en la superación del mismo.</li> <li>Se integra en organizaciones colegiadas de la disciplina y en comités de salud.</li> </ul> <p style="text-align: center;"><b><u>PROFESIONALES</u></b></p> <p><b>CULTURA EN SALUD</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Promueve el mejoramiento de la calidad de vida humana atendiendo a indicadores de bienestar establecidos.</li> </ul> <p><b>ELEMENTOS CONCEPTUALES BASICOS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Explica la influencia del micro y macro ambiente en la persona.</li> <li>Identifica su participación e interacción para valorar el quehacer de cada miembro del equipo de salud respetando sus ámbitos de acción.</li> </ul> <p><b><u>BASICAS UNIVERSITARIAS</u></b></p> <p><b>SOCIOCULTURAL</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Demuestra interés por los diferentes fenómenos sociales y culturales.</li> <li>Se identifica con los valores de la universidad.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Condicionantes económicos de la planificación.</li> <li>Necesidades humanas como motor de la actividad económica costo/valor.</li> <li>PLANIFICACION ESTRATEGICA:</li> <li>Generalidades: Concepto, objetivos, definición de términos.</li> <li>Plan estratégico: Etapas, Análisis, Matriz, Planes.</li> <li>Planificación interna: Administración por objetivos, introducción, contexto, aplicación en los servicios de enfermería.</li> <li>Planeación basada en necesidades: Institución, departamento, servicio, cuidados, clientes, personal.</li> <li>Instrumentos técnico administrativos de la planeación: Gráfica de Gantt, diagramas de flujo, técnica PERT.</li> </ul> <p><b>Objeto de estudio 3 :</b>  <b>Organización y Gestión de los servicios de enfermería</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Generalidades: Conceptos, Naturaleza y propósito, Objetivos, Estructura, Unidades organizativas, organigramas.</li> <li>Cultura organizacional: Organización formal e informal,</li> </ul>	<p>Ubica el departamento de enfermería en la estructura organizacional de los servicios de salud sean públicos y/o privados</p> <p>Identifica cuales son los recursos que conforman el servicio de enfermería en las organizaciones de salud</p> <p>Analiza la cultura organizacional del servicio de enfermería mediante la revisión de la descripción de</p>

<b>COMPETENCIAS CON LAS QUE CONTRIBUYE AL LOGRO DEL PERFIL DE EGRESO</b> (Tipo y Nombre de las Competencias que se desarrollan con el curso)	<b>CONTENIDOS</b> (Objetos de estudio, Temas y Subtemas)	<b>RESULTADOS DE APRENDIZAJE</b> (Por objeto de estudio)
<p><b>SOLUCIÓN DE PROBLEMAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Analiza los diferentes componentes de un problema y su interrelación.</li> <li>▪ Aplica el enfoque sistémico en diversos contextos.</li> <li>▪ Asume una actitud responsable por el estudio independiente.</li> </ul> <p><b>TRABAJO EN EQUIPO Y LIDERAZGO</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Participa en la elaboración y ejecución de planes y proyectos mediante el trabajo en equipo.</li> <li>▪ Desarrolla y estimula una cultura de trabajo de equipo hacia el logro de una meta en común.</li> <li>▪ Demuestra respeto, tolerancia responsabilidad y apertura a la confrontación y pluralidad en el trabajo grupal.</li> <li>▪ Identifica habilidades de liderazgo y potencialidades de desarrollo grupal.</li> <li>▪ Respeta, tolera y es flexible ante el pensamiento divergente para lograr acuerdos por consenso.</li> </ul> <p><b>EMPRENDEDOR</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Adapta el conocimiento y habilidades al desarrollo de</li> </ul>	<p>Políticas y procedimientos, El cambio en la organización y el proceso de cambio cultural.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Elementos de organización específicos de enfermería: Niveles de responsabilidad, estructura organizacional por sistemas, descripción de puestos, manuales, normas y políticas.</li> <li>• Departamento de Enfermería: Características, funciones dirigidas al personal, paciente y servicios, Estructura y puestos de trabajo.</li> <li>• Sistemas de organización del trabajo en enfermería: sistematización y protocolización del trabajo.</li> <li>• Metodología del trabajo en la distribución de cuidados, calculo de necesidad y tiempo enfermero.</li> </ul> <p><b>Objeto de estudio 4 : Integración de los servicios de enfermería</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Administración del recurso enfermero por competencias laborales:</li> <li>• Herramientas enfermeras de utilidad en la gestión de cuidados.</li> <li>• Selección, introducción y desarrollo del personal,</li> </ul>	<p>puestos. Manuales, normas, políticas y la detección de necesidades de enseñanza en el servicio y programación.</p> <p>Explica como se desarrolla la integración del personal de enfermería en el equipo multidisciplinario en diversas instituciones de salud y analiza las competencias del recurso enfermero.</p> <p>Valora la importancia del desarrollo del capital humano en las organizaciones de</p>

<b>COMPETENCIAS CON LAS QUE CONTRIBUYE AL LOGRO DEL PERFIL DE EGRESO</b> (Tipo y Nombre de las Competencias que se desarrollan con el curso)	<b>CONTENIDOS</b> (Objetos de estudio, Temas y Subtemas)	<b>RESULTADOS DE APRENDIZAJE</b> (Por objeto de estudio)
<p>proyectos</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Aprovecha óptimamente los recursos existentes.</li> <li>▪ Muestra una actitud entusiasta, productiva y persistente ante los retos y oportunidades.</li> <li>▪ Utiliza los principios de administración estratégica en el desarrollo de proyectos.</li> </ul> <p><b>COMUNICACIÓN</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Desarrolla su capacidad de comunicación verbal y escrita de forma efectiva.</li> <li>• Desarrolla habilidades de lectura e interpretación de textos.</li> <li>• Demuestra su habilidad de síntesis en el lenguaje verbal y escrito.</li> <li>• Demuestra dominio básico en el manejo de recursos documentales y electrónicos que apoyan a la comunicación y búsqueda de información.</li> <li>• Recopila analiza y aplica información de diferentes fuentes.</li> <li>• Maneja y aplica paquetes computacionales para desarrollar documentos, presentaciones y bases de información.</li> <li>• Desarrolla su capacidad de</li> </ul>	<p>Establecimiento de los sistemas de trabajo propios del departamento.</p> <p><b>Objeto de estudio 5 : Dirección del factor humano en enfermería</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Estilos de dirección del personal de enfermería.</li> <li>• Establecimiento de los sistemas de comunicación: Comunicación como herramienta directiva</li> <li>• Liderazgo y estilos en los servicios de enfermería.</li> <li>• Toma de decisiones: Concepto, tipos de decisiones, métodos y niveles para la toma de decisiones.</li> <li>• Motivación: Definición y teorías motivacionales, motivación en los servicios de salud, orientación del personal como elemento motivacional.</li> <li>• Gestión de conflictos.</li> </ul> <p><b>Objeto de estudio 6 : Control y</b></p>	<p>salud.</p> <p>Identifica los fundamentos y funciones de la dirección como etapa de ejecución, marcando como prioridad la comunicación en los servicios de enfermería para el desarrollo de habilidades de liderazgo</p> <p>Analiza los estilos directivos en la toma de decisiones, manejo de conflictos y motivaciones del recurso enfermero.</p> <p>Identifica la etapa de control y explica los diversos mecanismos aplicados en el contexto de los servicios de enfermería</p> <p>Aplica el análisis en la identificación de los tipos de Supervisión y</p>

<b>COMPETENCIAS CON LAS QUE CONTRIBUYE AL LOGRO DEL PERFIL DE EGRESO</b> (Tipo y Nombre de las Competencias que se desarrollan con el curso)	<b>CONTENIDOS</b> (Objetos de estudio, Temas y Subtemas)	<b>RESULTADOS DE APRENDIZAJE</b> (Por objeto de estudio)
<p>comunicación verbal y escrita de forma efectiva</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Desarrolla habilidades de lectura e interpretación de textos</li> </ul>	<p><b>Calidad en los cuidados de enfermería</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Tipos de Control: Control Interno y Externo de los servicios así como los instrumentos y condicionantes del control.</li> <li>Sistemas de control: supervisión y evaluación, Definición, métodos, técnicas y etapas.</li> <li>Conceptos Básicos de la Calidad total en Enfermería: Definición y conceptos principales, enfoque de la valoración de calidad, estructura, proceso, resultado, medida y control de la calidad.</li> <li>Sistemas de Certificación de Servicios Nacionales e Internacionales.</li> <li>Evaluación y control de calidad: Evaluación de las necesidades del cliente.</li> <li>Modelo Nacional para la Calidad total: Indicadores, criterios y estándares de calidad del cuidado enfermero.</li> </ul>	<p>control de enfermería mediante las Evaluaciones del personal en instituciones de salud y los instrumentos de control.</p> <p>Analiza la estructura, proceso, resultado, del Modelo Nacional para la Calidad Total en instituciones de salud.</p> <p>Valora la importancia de los procesos de certificación y garantía de calidad en los servicios de salud.</p>

<b>OBJETO DE ESTUDIO</b>	<b>EVIDENCIAS DE DESEMPEÑO</b>	<b>CRITERIOS DE DESEMPEÑO</b>
--------------------------	--------------------------------	-------------------------------

OBJETO DE ESTUDIO	EVIDENCIAS DE DESEMPEÑO	CRITERIOS DE DESEMPEÑO
	Contrato moral de trabajo académico	<p>El contrato deberá contener:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fecha</li> <li>• Nombre y firmas de todos los participantes</li> <li>• Comentarios generales</li> <li>• Reglamento consensuado</li> </ul>
<p><b>Objeto de estudio 1 :</b>  <b>Contexto de administración de la atención de enfermería</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fichas Bibliográficas</li> <li>• Fichas de Resumen</li> <li>• Material didáctico para el trabajo en clase</li> <li>• Informe Final: Documento escrito, que contenga la información sintetizada o esquematizada</li> </ul>	<p>La evidencia por escrito deberá presentarse a mano.</p> <p>Fichas bibliográficas de 3 autores mínimo que deberán contener por lo menos: Autor, Título de Libro, Año de edición, Edición, Editorial, País, No. de capítulo y páginas.</p> <p>Fichas de resumen de 3 autores mínimos que deberán contener por lo menos Autor, Título de libro, No. de páginas, resumen.</p> <p>Informe final del objeto de estudio por equipo deberán contener: portada, desarrollo de contenidos, actividades en clase, análisis y referencias bibliográficas.</p> <p>La exposición por equipo deberá contener los elementos mencionados de forma gráfica o visual con un límite de tiempo de 20 minutos</p>
<p><b>Objeto de estudio 2 :</b>  Planificación de los servicios de enfermería.</p> <p><b>Objeto de estudio 3 :</b>  Organización y Gestión de los servicios de enfermería</p> <p><b>Objeto de estudio 4 :</b>  Integración de los</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fichas Bibliográficas</li> <li>• Fichas de Resumen</li> <li>• Material didáctico para el trabajo en clase</li> <li>• Informe Final: Documento escrito, que contenga la información</li> </ul>	<p>La evidencia por escrito deberá presentarse a mano.</p> <p>Fichas bibliográficas de 3 autores mínimo que deberán contener por lo menos: Autor, Título de Libro, Año de edición, Edición, Editorial, País, No. de capítulo y páginas.</p> <p>Fichas de resumen de 3 autores mínimos que deberán contener por lo menos Autor, Título de libro, No. de páginas, resumen.</p>

OBJETO DE ESTUDIO	EVIDENCIAS DE DESEMPEÑO	CRITERIOS DE DESEMPEÑO
<p>servicios de enfermería</p> <p><b>Objeto de estudio 5 :</b> Dirección del factor humano en enfermería</p> <p><b>Objeto de estudio 6 :</b> Control y Calidad en los cuidados de enfermería</p>	<p>sintetizada o esquematizada</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Auto evaluación</li> <li>• Discute y argumenta sobre el caso analizado</li>   <li>• Co evaluación</li> <li>• Informe Final</li> </ul>	<p>Informe final del objeto de estudio por equipo deberán contener: portada, desarrollo de contenidos, actividades en clase, análisis de temas y conclusión del análisis del caso y referencias bibliográficas.</p> <p>La exposición por equipo deberá contener los elementos mencionados de forma grafica o visual con un limite de tiempo de 20 minutos</p> <p>El análisis FODA de los servicios de enfermería contener como mínimo: Portada, Justificación, Auditoria Externa e Interna, conclusiones, será trabajado y entregado de forma individual.</p> <p>Para la mesa de debate se asignará un integrante de cada equipo, un moderador, y el resto del grupo por equipos llevará una lista de preguntas y argumentos para la discusión.</p> <p>Para los invitados expertos, cada equipo se encargará de hacer las gestiones pertinentes para el contacto, invitación y organización del evento, mismo en que tendrán que llevar preparado una serie de argumentos y preguntas para dicho panel y preparar un resumen final.</p>
	<p><b>METODOLOGIA INTEGRADORA</b></p> <p>Portafolio de Proyecto de Mejora</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Co evaluación de la institución</li> </ul>	<p>El proyecto deberá contener los requerimientos mínimos planteados en contenidos y entregar en día establecido para su presentación, por ejemplo:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Portada</li> <li>2. Índice</li> <li>3. Resumen ejecutivo</li> <li>4. A partir de la presentación de los servicios de enfermería luego se presentan los capítulos del trabajo por etapa del proceso administrativo</li> </ol>



OBJETO DE ESTUDIO	EVIDENCIAS DE DESEMPEÑO	CRITERIOS DE DESEMPEÑO
		5. Al final de cada etapa se incluirá en hoja aparte un análisis crítico y bibliográfico de cada uno de los conceptos ahí incluidos, así como una propuesta de mejora. 6. Conclusiones del trabajo final. 7. Descripción del trabajo final 8. Conclusiones de la asignatura por equipo. 9. Conclusiones de la asignatura (individual), agregado al trabajo.  La exposición deberá contener los elementos mencionados en forma gráfica o visual con un tiempo límite de 20 minutos para cada trabajo.

FUENTES DE INFORMACIÓN (Bibliografía/Lecturas por unidad)	EVALUACIÓN DE LOS APRENDIZAJES (Criterios e instrumentos)
<p><b>Objeto 1</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• BALDERAS MA. DE LA LUZ. Administración de los Servicios de Enfermería. Ed. Mc Graw Hill Interamericana. 2009.</li> <li>• MURILLO, D; GRANDE SELLERA, R.F: La Gestión de Enfermería y los Servicios Generales en las Organizaciones Sanitarias. Díaz de Santos. Madrid, 2006.</li> <li>• MALAGON LONDOÑO, G; GALÁN MORERA, R; PONTÓN LAVERDE, G.: ( 2003) "Auditoría en Salud para una Gestión Eficiente." Editorial Médica Panamericana. Colombia,</li> </ul> <p><b>Objeto No. 2</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• BALDERAS MA. DE LA LUZ. Administración de los Servicios de Enfermería. Ed. Mc Graw Hill Interamericana. 2009.</li> <li>• MARRINER TOMEY A. (2007) Guías de Gestión y Dirección de Enfermería 6° Ed. Editorial Elsevier Mosby, España BASICO</li> </ul> <p><b>Objeto No. 3</b></p>	

- BALDERAS MA. DE LA LUZ. Administración de los Servicios de Enfermería. Ed. Mc Graw Hill Interamericana. 2009.
- MARRINER TOMEY A. (2007) Guías de Gestión y Dirección de Enfermería 6° Ed. Editorial Elsevier Mosby, España BASICO

**Objeto No. 4**

- BALDERAS MA. DE LA LUZ. Administración de los Servicios de Enfermería. Ed. Mc Graw Hill Interamericana. 2009.
- MARRINER TOMEY A. (2007) Guías de Gestión y Dirección de Enfermería 6° Ed. Editorial Elsevier Mosby, España BASICO

**Objeto No. 5**

- BALDERAS MA. DE LA LUZ. Administración de los Servicios de Enfermería. Ed. Mc Graw Hill Interamericana. 2009.
- MARRINER TOMEY A. (2007) Guías de Gestión y Dirección de Enfermería 6° Ed. Editorial Elsevier Mosby, España BASICO

**Objeto No. 6**

- BALDERAS MA. DE LA LUZ. Administración de los Servicios de Enfermería. Ed. Mc Graw Hill Interamericana. 2009.
- MARRINER TOMEY A. (2007) Guías de Gestión y Dirección de Enfermería 6° Ed. Editorial Elsevier Mosby, España BASICO

**Bibliografía Complementaria**

- Malagón-Londoño-Galán Morera-Pontón Laverde. (2009). Administración Hospitalaria. 3ª. Ed. Editorial Médica Panamericana. Bogotá D. C. Colombia.
- Ortega Suárez. (2006). Manual de Evaluación del Servicio de Calidad en Enfermería. Editorial Médica Panamericana. Bogotá D. C. Colombia.

## Cronograma del Avance Programático

Objetos de estudio	S e m a n a s															
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
<b>ENCUADRE DEL CURSO</b>																
<b>Objeto de estudio 1:</b> Contexto de administración de la atención de enfermería																
<b>Objeto de estudio 2:</b> Planificación de los servicios de enfermería.																
<b>Objeto de estudio 3:</b> Organización y Gestión de los servicios de enfermería																
<b>Objeto de estudio 4 :</b> Integración de los servicios de enfermería																
<b>Objeto de estudio 5 :</b> Dirección del factor humano en enfermería																
<b>Objeto de estudio 6 :</b> Control y Calidad en los cuidados de enfermería																
<b>Metodología Integradora</b>																

**Elaboró**

LE. Y MA. Kimm Allegría Castañeda Arellanes

Agosto 2005

**Actualizó**

MSN M. Eduardo Sias Casas

ME. Norma Pizarro

Agosto, 2008, 2009, 2010, 2011