

# **UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO**

## **FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**



### **SÍLABO**

**ASIGNATURA: GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE  
SALUD**

**SEMESTRE ACADÉMICO: 2022 - B**

**DOCENTE:**

**Dra. VILMA MARÍA ARROYO VIGIL**

## SÍLABO

### I. DATOS GENERALES

1.1. Asignatura	:	Gestión de los Servicios de Salud
1.2. Código	:	EO 403
1.3. Condición	:	Obligatorio
1.4. Requisito	:	Enfermería en Salud Mental y Psiquiatría
1.5. N° de horas de clase	:	12 horas semanales Teóricas : 4 Horas semanales Prácticas : 8 Horas semanales
1.6. Número de Créditos	:	8
1.7. Ciclo	:	VII
1.8. Semestre académico	:	2021- B
1.9. Duración	:	17 semanas
1.10. Docente	:	Dra. Vilma María Arroyo Vigil <a href="mailto:vmarroyov@unac.edu.pe">vmarroyov@unac.edu.pe</a> Enlace a la videollamada: <a href="https://meet.google.com/apu-fnnr-hvn">https://meet.google.com/apu-fnnr-hvn</a>

### II. SUMILLA:

Es una asignatura de naturaleza teórica-práctica. Tiene como propósito que el estudiante adquiera capacidades en las teorías, conocimientos científicos, técnicas y herramientas estratégicas necesarias para gerenciar los servicios de enfermería de manera que su aplicación sea con la perspectiva de impulsar el cambio hacia la atención de calidad en los diferentes niveles de atención. Contenido: El fundamento de la teoría y la práctica de la administración global. La gerencia estratégica y los elementos del proceso administrativo. Herramientas gerenciales y calidad de la gestión de salud.

### III. COMPETENCIA

Gerencia y lidera los servicios de salud y de enfermería con enfoque interdisciplinario, aplicando modelos y herramientas de gestión innovadores.

### IV. CAPACIDADES

#### CAPACIDAD I (C1):

Elabora el diagnóstico de un EESS/servicio de salud para la implementación de un Plan de Mejora, analizando la situación interna y externa, priorizando los problemas utilizando las herramientas e instrumentos indicados,

teniendo en cuenta el aporte de la administración a la gerencia moderna y las habilidades gerenciales.

#### CAPACIDAD II (C2)

Diseña y presenta un Plan de Mejora de un EESS/servicio de salud, aplicando los modelos y herramientas de gestión y administración, teniendo en cuenta los enfoques modernos de la calidad.

#### CAPACIDAD III (C3)

Elabora un instrumento de supervisión de enfermería, de acuerdo con los criterios técnicos establecidos.

#### CAPACIDAD IV (C4)

Elabora un cuadro de indicadores de calidad de enfermería para la seguridad del paciente.

### V. METODOLÓGIA.

La asignatura será desarrollada en el marco del enfoque constructivista-conectivista, articulándolas con los componentes transversales que orienta el proceso de enseñanza-aprendizaje basado en competencias. Las estudiantes, de acuerdo con sus saberes previos y experiencias asociarán esta información con la nueva, reajustando y reconstruyendo ambas informaciones, promoviendo, así, el aprendizaje significativo, hecho que fortalecerá las competencias requeridas, asimismo, en un contexto cambiante y de incertidumbre, se promoverá la innovación propia de la era digital, acorde con las nuevas herramientas y tecnologías de información y comunicación.

El estudiante podrá identificar y analizar a través de las metodologías del trabajo científico, en las formas: inductivo, deductivo, analítico y sintético.

La Facultad de Ciencias de la Salud de la UNAC, en cumplimiento de lo dispuesto en la Resolución Viceministerial N° 085-2020-MINEDU, del 01 de abril del 2020, de manera excepcional y mientras duren las medidas adoptadas por el Gobierno, debido al estado de emergencia sanitaria, se impartirá educación remota no presencial, mediante la plataforma virtual educativa SGA de la UNAC, los estudiantes, tendrán a su disposición información detallada del curso: el sílabo, la matriz formativa, ruta del aprendizaje, guía de entregables calificados, y los contenidos de la clase estructurados para cada sesión educativa. Esta plataforma podrá ser complementada con otras herramientas tecnológicas multiplataforma.

- 5.1. Las estrategias metodológicas para el desarrollo de las sesiones teóricas y prácticas permiten dos tipos de aprendizaje en los estudiantes:

- 5.1.1. MODALIDAD SINCRÓNICA (videoconferencia).

Forma de aprendizaje basado en el uso de herramientas que permiten la comunicación no presencial y en tiempo real entre el docente y los estudiantes.

Dentro de la modalidad sincrónica, se hará uso de:

- **Clases dinámicas e interactivas (virtuales):**

El docente genera permanentemente expectativa por el tema a través de actividades que permiten vincular los saberes previos con el nuevo conocimiento, promoviendo la interacción mediante el diálogo y debate sobre los contenidos.

- **Talleres de aplicación (virtuales):**

El docente genera situaciones de aprendizaje para la transferencia de los aprendizajes a contextos reales o cercanos a los participantes que serán retroalimentados en clase.

- **Aprendizaje Cooperativo:** Permitirá el trabajar en grupo, mejorar la atención, la implicación y la adquisición de conocimientos por parte de los estudiantes.

- **Aprendizaje Orientado a Proyectos:**

- **AOP (virtual):** Permite que el estudiante adquiriera desarrollar competencias complejas como el pensamiento crítico, la comunicación, la colaboración o la resolución de problemas del contexto.

- **Aula invertida:**

CLASE INVERTIDA	
ESPACIO INDIVIDUAL	ESPACIO GRUPAL
<ul style="list-style-type: none"><li>• Vídeo interactivo</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Discusión del vídeo y revisión de las preguntas.</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Contestar preguntas</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Aplicar, analizar y evaluar.</li></ul>
	<ul style="list-style-type: none"><li>• Crear.</li></ul>

- **Aprendizaje basado en problemas:**

Es un método de enseñanza-aprendizaje centrado en el estudiante en el que éste adquiere conocimientos, habilidades y actitudes a través de situaciones de la vida real. Su finalidad es formar estudiantes capaces de analizar y enfrentarse a los problemas de la misma manera en que lo hará durante su actividad profesional, es decir, valorando e integrando el saber que los conducirá a la adquisición de competencias profesionales.

También se hará uso de aplicativos: Foro de diálogo, padlet, mentimeter, formularios y otros.

## 5.1.2. MODALIDAD ASINCRÓNICA.

Forma de aprendizaje basado en el uso de herramientas que posibilitan el intercambio de mensajes e información entre los estudiantes y el




docente, sin interacción instantánea.

- ✚ Portafolio de Evidencias Digital: Permite dar seguimiento a la organización y presentación de evidencias de investigación y recopilación de información para poder observar, contrastar, sugerir, incentivar, preguntar.
- ✚ Pensamiento de diseño: Permitirá que el estudiante tenga una experiencia educativa creativa e innovadora orientada hacia la satisfacción mutua.
- ✚ Aprendizaje Basado en el Pensamiento: Permitirá que el estudiante aprenda a contextualizar, analizar, relacionar, argumentar. Es decir, convertir información en conocimiento.

**5.2. Material documental:**

Fuentes de información: Buscador de Google, Google académico, ERIC, Lectora RSS, blogs, podcats, you tube, entre otros.

Captura y gestión de información: Google drive, Dropbox, symboloo, evernot, entre otros.

Recurso	Finalidad
	Herramienta de videoconferencias para realizar las Sesiones síncronas los días Miércoles desde el 4 de abril hasta el miércoles 20 de julio 2022  <b>Enlace GOOGLE MEET:</b> Jueves: 1:50 – 5:10 pm <a href="https://meet.google.com/pjf-smju-xzu">meet.google.com/pjf-smju-xzu</a>
<p><b>AULA VIRTUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN ACADÉMICA (SIGA)</b></p> 	Plataforma educativa que permite la realización de las actividades de estudio independiente, así como la entrega de los reportes que dan evidencia de los logros de aprendizaje. En esta aula se encuentran las Guías didácticas con las que se desarrollarán las Unidades de aprendizaje que componen el curso.
	<p><b>Guías de estudios por Unidad</b></p> <p>Cada semana se publica una Guía correspondiente a la parte de la Unidad que se trabaja, en ella se encuentra el detalle de las acciones a realizar, los materiales a consultar y las fechas de reporte.</p>

## CONCORDANCIA CON EL DISEÑO PEDAGÓGICO DE LA ASIGNATURA.

Las actividades en la asignatura están establecidas en su diseño pedagógico de modo que todo esté respondiendo a sus componentes: Adquisición (ADQ), Discusión (DIS), Investigación (INV), Prácticas (PRA) y Producto (PRO).

Los mencionados componentes están balanceados por sesión semanal de acuerdo con las características del tema a tratar y los recursos necesarios.



## RESPONSABILIDAD SOCIAL:

La responsabilidad social es la obligación que los miembros de una entidad tienen para preservar las buenas condiciones de su alrededor, se relaciona estrechamente con la ética y la moral, dado que las decisiones que toman tanto los individuos como las sociedades o grupos en general tienen consecuencias sobre el resto y hay que desarrollar una conciencia de conjunto. En ese sentido, la responsabilidad social se aplica en el cotidiano del proceso enseñanza/aprendizaje.

## VI. PROGRAMACIÓN

UNIDAD DE APRENDIZAJE N° 1: El fundamento de la teoría y la práctica de la administración global					
Fecha de inicio: 07 -setiembre - 2022					
Fecha de término: 12 - octubre - 2022					
Horas teóricas: 4 (T) Horas prácticas: 8 (P)					
Capacidad 01: Elabora el diagnóstico del servicio, analizando la situación interna y externa del servicio y prioriza los problemas utilizando las herramientas e instrumentos indicados, teniendo en cuenta el aporte de la administración a la gerencia modernas, las habilidades gerenciales y el liderazgo.					
No. Sesión	N° de Cap.	Evidencias de aprendizaje calificadas del curso	Indicador (es) de logro de la evidencia de aprendizaje del curso	Evidencia de aprendizaje por Sesión	Temario por Sesión
SESIÓN 1	1	Plan de Mejora de un EESS/servicio de salud, aplicando los instrumentos y herramientas indicados, en el marco de la gestión de la calidad	Presentación del Diagnóstico final del EESS/servicio de salud de acuerdo con los instrumentos y/o herramientas. Guía Entregable Calificada N°1(GEC 01)	Elaboración de mapa conceptual sobre habilidades gerenciales y el liderazgo, relacionándolas con las teorías administrativas. Rúbrica 1	Evolución de las principales teorías de la administración Principales aportes a la gerencia moderna Bases conceptuales de la Administración Funciones y habilidades gerenciales. Liderazgo.
SESIÓN 2				Elaboración de infografía sobre el sistema de salud, organización hospitalaria y organización de enfermería. Rúbrica 02	Sistemas de salud del Perú y del mundo. Organización hospitalaria. Organización de Enfermería
SESIÓN 3	1			Redacción del diagnóstico situacional del servicio de enfermería seleccionado utilizando herramientas de análisis estratégico, espina de Ishikawa, árbol de problemas, FODA, PESTEL, AMOFHIT. Rúbrica 03	Proceso Administrativo: Fase I: Planificación 1. Definición 2. Objetivos. Principios de planeación. 3. Investigación y diagnóstico administrativo 4. Herramientas de análisis estratégico y priorización de problemas.
SESIÓN 4	1			Redacción de la priorización utilizando Matriz de selección Rúbrica N° 4	Gerencia Estratégica: Planeamiento estratégico. Plan Operativo Anual. Documentación del plan. Proceso para elaborar un plan operativo.
SESIÓN 5	1				Proceso Administrativo: Fase II: Organización Etapas, Documentos de gestión. Organización de la oferta, niveles atención y Capacidad resolutive.
SESIÓN 6	1				Redacción del diagnóstico situacional del servicio con las estrategias y con la priorización de problemas utilizando los instrumentos indicados. Rúbrica N° 5

UNIDAD DE APRENDIZAJE N° 2: La gerencia estratégica y los elementos del proceso administrativo					
Horas Teóricas 4 (T) Horas prácticas: 8 (P)					
Fecha de inicio: 19 - octubre - 2022 Fecha de término: 23 - noviembre-2022					
Capacidad 01: Elabora el diagnóstico del servicio, analizando la situación interna y externa del servicio y prioriza los problemas utilizando las herramientas e instrumentos indicados, teniendo en cuenta el aporte de la administración a la gerencia moderna y las habilidades gerenciales.					
Capacidades 02 Elabora los objetivos estratégicos y su matriz operativa del plan de gestión con sus respectivos indicadores, teniendo en cuenta las características del sistema de salud y su incidencia en la administración de los hospitales y del departamento o servicio de enfermería.					
Capacidad 03 Diseña y presenta un Plan de Gestión del departamento o servicio de un establecimiento de salud, aplicando los modelos y herramientas de gestión, teniendo en cuenta los enfoques modernos de la calidad.					
No. Sesión	N° de Cap.	Evidencias de aprendizaje calificadas del curso	Indicador (es) de logro de la evidencia de aprendizaje del curso	Evidencia de aprendizaje por Sesión	Temario por Sesión
SESIÓN 7	1	Plan de Mejora de un EESS/servicio de salud, aplicando las herramientas e instrumentos indicados, en el marco de la gestión de la calidad (Sustenta)		Presentación final del diagnóstico situacional del EESS/servicio seleccionado final GEC N° 1	Proceso Administrativo: Fase IV: El Control Gerencial de Servicios de Salud. 1. Elementos de control: monitoreo, supervisión y evaluación. Matriz AMFE 2. Ética individual y del funcionario público.
SESIÓN 8	EVALUACIÓN PARCIAL				
SESIÓN 9	2	Plan de Mejora de un EESS/servicios de salud, aplicando las herramientas e instrumentos indicados, en el marco de la gestión de la calidad (Sustenta)	Presenta la propuesta de Plan de Mejora de un EESS/servicio de salud, aplicando las herramientas e instrumentos indicados, en el marco de la gestión de calidad. Criterios de calificación: Ver Guía de entregable calificado 02 (GEC 02)	Diseña la matriz de programación del plan de mejora. Rúbrica 06	Plan: Generalidades. Partes. Objetivos. Actividades. Metas. Estrategias. Plazos. Responsabilidad. Matriz. Diagrama de Gantt. Construcción de indicadores.
SESIÓN 10	2			Redacta la propuesta ejecutiva del Plan de Gestión y sustenta. GEC 02	Gerencia de recursos: Cuadro de necesidades: recurso humano, material, tecnológico. Documentación técnica: Registros, reportes, informes técnicos.
SESIÓN 11	3			Elabora y redacta un Mapa de procesos de una organización pública o privada en el marco de un sistema de gestión de la calidad. Rúbrica 07	Gestión por procesos: Concepto y evolución. Principios de la gerencia de procesos. Tipos de procesos Áreas estratégicas Mapa de procesos, análisis, ventajas.
SESIÓN 12	3				El sistema de salud y la calidad: Conceptos de calidad Historia de la calidad y su importancia en el enfoque actual. Sistema de gestión de la calidad. Acreditación y certificación de la calidad. Marco técnico internacional de la calidad



UNIDAD DE APRENDIZAJE N° 3: Herramientas gerenciales y calidad de l gestión en salud					
Horas Teóricas 4 (T) Horas prácticas: 8 (P)					
Fecha de inicio: 30 noviembre - 2022 Fecha de termino: 14 - diciembre- 2022					
Capacidad 03 Diseña y presenta un Plan de Gestión del departamento o servicio de un establecimiento de salud, aplicando los modelos y herramientas de gestión, teniendo en cuenta los enfoques modernos de la calidad.					
Capacidad 04 Elabora un cuadro de indicadores de calidad de enfermería para la seguridad del paciente.					
No. Sesión	N° de Cap.	Evidencias de aprendizaje calificadas del curso	Indicador (es) de logro de la evidencia de aprendizaje del curso	Evidencia de aprendizaje por Sesión	Temario por Sesión
SESIÓN 13	3	Instrumentos de supervisión de enfermería	Elabora y presenta instrumentos de supervisión de enfermería, teniendo en cuenta los criterios técnicos indicados.  Ver Guía entregable calificada 03 (GEC 03)	Elabora de los instrumentos de medición de satisfacción del usuario, Rúbrica 09	Proceso de mejora continua  <a href="https://www.youtube.com/watch?v=1bYKXghNAco">https://www.youtube.com/watch?v=1bYKXghNAco</a>  Conceptos. Características Herramientas de la mejora continua Plan de mejora continua. Indicadores. Generalidades Indicadores y estándares de enfermería.
SESIÓN 14	3	Indicadores de enfermería para la calidad y seguridad del usuario Sustenta	Elabora y presenta los indicadores más relevantes de enfermería para la calidad y seguridad el usuario, teniendo en cuenta la ficha indicada. Ver Guía entregable calificada 04 (GEC 04)	Elaboración de indicadores de enfermería para la calidad y seguridad del usuario. GEC 03	Gestión del riesgo y seguridad del paciente  Gestión de la seguridad del paciente. Gestión del riesgo del paciente. Seguridad en el trabajo.
SESIÓN 15	3				Auditoría Generalidades. Marco técnico legal Conceptos. Clasificación. Rasgos comunes de la auditoría Auditoría en salud. Objetivos. Elementos. Auditoría clínica. Perfil del auditor.
SESIÓN 16	EVALUACIÓN FINAL				
SESIÓN 17	EVALUACIÓN SUSTITUTORIA				

## VII. EVALUACIÓN DEL CURSO

### REQUISITOS PARA APROBAR LA ASIGNATURA

De acuerdo con los artículos 83°, 84° y 85° del Reglamento General de Estudios de la Universidad Nacional del Callao, aprobado con Res. N° 185-2017-CU, de fecha 27 de junio del 2017, se tendrá a consideración lo siguiente:

- Participación en todas las tareas de aprendizaje.
- Asistencia al 70% como mínimo.
- La escala de calificación es de 00 a 20.
- El estudiante aprueba si su nota promocional es mayor o igual a 10.5.
- El examen sustitutorio se realizará de acuerdo con la normativa vigente.

La evaluación del aprendizaje debe adecuarse a la modalidad no presencial, considerando las capacidades y desempeños descritos para cada unidad. Se evalúa antes, durante y al finalizar el proceso, considerando la aplicación de los instrumentos de evaluación pertinentes.

### CRITERIOS DE EVALUACIÓN DE LOS ENTREGABLES.

Nº Cap.	Evaluación (Producto de aprendizaje evaluado con nota)	Siglas	Ponderación porcentual
1	Guías entregables calificado 01	GCE 01	15%
2	Guías entregables calificado 02	GCE 02	
	Evaluación parcial	EP	25%
3	Guías entregables calificado 03	GEC 03	15%
4	Guías entregables calificado 03	GEC 03	
	Evaluación final	EF	30%
	Evaluación actitudinal	EA	10%
	Evaluación de la Responsabilidad Social	EPRSU	5%

Fórmula para la obtención de la nota final:

$$NF= GEC\ 1,2*0.15+EP*0.25+GEC3,4*0.15+EF*0.30+EA*0.1+EPRSU*0.05$$

## VIII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

### En físico Biblioteca UNAC

1. ALVARADO FALCÓN, Araceli. Administración y mejora continua en Enfermería. 2012
2. ALVAREZ HEREDIA, Francisco. Gerencia de hospitales e instituciones de Salud. 2013.
3. ÁLVAREZ HEREDIA, Francisco. Calidad y auditoría en salud. 2007
4. ANDIA VALENCIA, Walter. Manual de Gestión Pública. 2018
5. AYUSO MURILLO, Diego. La Gestión de Enfermería y los Servicios Generales en las Organizaciones Sanitarias. 2006.
6. AYUSO MURILLO, Diego. Gestión de la calidad de cuidados en enfermería seguridad del paciente. 2015
7. BALDERAS PEDRERO, María de la Luz. Administración de los servicios de enfermería. 2015.
8. BLANCO RESTREPO, Jorge Humberto. Administración de servicios de Salud 2016.
9. CÁZARES GONZALES, Yolanda M.; LOZANO VILLALOBOS, Ana Luz et. al. Ética y valores: un acercamiento práctico. 2006.
10. CRUZ ANTONIO, Miguel. Gestión tecnológica hospitalaria: Un enfoque sistémico. 2010.
11. LEMUS JORGE, Daniel. Administración hospitalaria y de organizaciones de atención de la salud. 2014.
12. LOYA LOYA, Salvador F. Liderazgo en el comportamiento organizacional. 2011.
13. MALAGÓN-LONDOÑO, Gustavo; GALÁN MORERA, Ricardo. Administración Hospitalaria. 2008.
14. MARRINER TOMEY, Ann. Guía de gestión y dirección de enfermería. 2015.
15. ORGANIZACIÓN MUNDIAL DE LA SALUD. Dotación de recursos humanos en salud, nuevas perspectivas de análisis. 2005
16. RIBERA, Jaume. GUTIÉRREZ FUENTES, José A. Gestión en el Sector de la Salud. Elementos de Gestión en las Instituciones. 2006

## **LIBROS VIRTUALIZADOS.**

[https://alvarezrubenantonio.milaulas.com/pluginfile.php/150/mod\\_resource/content/1/LIBRO%20DE%20administraciondelosserviciosdeenfermeriafororinconmedico-141007210731-conversion-.pdf](https://alvarezrubenantonio.milaulas.com/pluginfile.php/150/mod_resource/content/1/LIBRO%20DE%20administraciondelosserviciosdeenfermeriafororinconmedico-141007210731-conversion-.pdf)

<https://es.scribd.com/document/327952806/Libro-Planeamiento-Estrategico-L-Robles-1430472915qizglw>

### **Sitios Web**

- [www.minsa.gob.pe](http://www.minsa.gob.pe)
- [www.paho.org](http://www.paho.org)
- [www.who.org](http://www.who.org)
- [www.inei.gob.pe](http://www.inei.gob.pe)
- [www.sciencedirect.org](http://www.sciencedirect.org)
- [www.redalyc.org](http://www.redalyc.org)
- [www.Lilacs](http://www.Lilacs)
- [www.scielo.org](http://www.scielo.org)

### **IX. NORMAS DE CONVIVENCIA.**

- ✚ Trabajo en equipo.
- ✚ Presentación oportuna de los entregables.
- ✚ Comunicación eficaz de manera oral y escrita.
- ✚ Organización y usa el tiempo de acuerdo con lo programado.
- ✚ Participación activa hacia la consecución de metas comunes.
- ✚ Muestra habilidades interpersonales: calidez, sensibilidad, empatía, asertividad.
- ✚ Respeto a los derechos de autor.

**DOCENTE:**



**Dra. Vilma María Arroyo Vigil**