

**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE
MÉXICO
ESCUELA NACIONAL DE ENFERMERÍA Y
OBSTETRICIA**



Programa del seminario	TSM Gerencia de los servicios de enfermería
Área de formación	Temas Selectos de Formación Metodológica
Clave	1029
Valor	4 créditos
Duración	32 hrs.
Tipo de asignatura	teórica
Antecedentes	Administración de los servicios de enfermería

El programa del seminario “Gerencia de los Servicios de Enfermería”, pretende que los alumnos profundicen en los elementos teórico-metodológicos de la Administración de los Servicios con un enfoque gerencial.

Para lograr lo anterior el programa comprende cuatro unidades: La primera introduce al alumno a los procesos de la Planeación Estratégica y su aplicación en el contexto de salud y específicamente de Enfermería, en la organización y funcionamiento de los servicios. La segunda está dedicada a desarrollar la capacidad Gerencial y de Liderazgo en la gestión de servicios de Enfermería, haciendo especial énfasis en las teorías de liderazgo situacional y en los procesos de negociación a los que se enfrentará el profesional de Enfermería en su práctica. En la tercera se abordan los aspectos de gestión para el ejercicio independiente de la profesión considerando los elementos de atención al cliente, así como los administrativos necesarios para construir una empresa de servicios de atención de Enfermería. En la última unidad, se introduce al alumno a los conceptos básicos de la calidad, considerando la organización y los principales indicadores para evaluar la garantía de calidad en la atención de los servicios de Enfermería

OBJETIVO GENERAL

Desarrollar en los alumnos la capacidad de gestión de servicios, utilizando el enfoque gerencial, que les permita enfrentar los nuevos retos en los servicios de Salud y proponer prácticas de Enfermería innovadoras en apoyo a la atención a la salud del país y el desarrollo del ejercicio independiente de la profesión.

UNIDAD I PLANEACIÓN ESTRATÉGICA Y SU APLICACIÓN A LOS SERVICIOS DE ENFERMERÍA (8 HORAS)

En esta unidad se introduce al alumno a los enfoques administrativos modernos de la Planeación Estratégica considerada ésta como un proceso que se inicia reflexionando cuál es la misión de la empresa, sus objetivos, políticas, el análisis del entorno para explorar los riesgos y oportunidades que el medio ambiente presenta para la empresa, así como las

estrategias y los programas. Estos elementos teórico-metodológicos permitirán a los alumnos tener un acercamiento y poder aplicarlo al ejercicio profesional en un Departamento de Enfermería, un servicio asistencial, una institución educativa o bien para la apertura de una empresa de Servicios de Enfermería en el ejercicio independiente de la profesión.

Objetivo

Analizar las ventajas de la Planeación Estratégica e identificar las bondades para su aplicación en el ámbito profesional.

Contenido

1. La Planeación Estratégica
 - 1.1 El proceso de la Planeación Estratégica
 - 1.2 Misión, Análisis del medio externo e interno, metas, estrategias y programas.
2. La planeación estratégica y su aplicación en la administración de los Servicios de Enfermería
 - 2.1 El análisis del medio externo
 - 2.2 El análisis del medio interno
 - 2.3 Ejercicio No. 1 “La Planeación Estratégica de Médica Móvil”.
3. Retos y Perspectivas de Enfermería en el Umbral del año 2000
4. Ejercicio N°. 2 “Análisis del Entorno Riesgos y Oportunidades”
5. Ejercicio N°. 3. “Identifica las Fortalezas y Debilidades de tu Organización”

UNIDAD II TEORÍA DE LA GESTIÓN Y LIDERAZGO EN ENFERMERÍA

(8 HORAS)

Como se revisó en la Unidad I. La Planeación Estratégica, requiere de un proceso de Gestión y de un Liderazgo efectivo que conduzca a la organización en su conjunto, en el logro de la misión organizacional y en la aplicación de estrategias de cambio. En esta segunda unidad, se aborda el proceso de gestión y liderazgo, haciendo énfasis en los elementos y características del líder, habilidades de gestión tales como motivación y comunicación, que en su conjunto conforman el proceso de gestión en enfermería.

Objetivo

Desarrollar en el alumno la capacidad para aplicar el proceso de Gestión y Liderazgo eficaz en Enfermería, que se proyecte en el logro de la misión organizacional y en el desarrollo de la Enfermería profesional.

Contenido

1. Proceso de Gestión
 - 1.1 Planificación
 - 1.2 Organización
 - 1.3 Motivación
 - 1.4 ControlEjercicio N°. 1 “Mi Escudo de Gestión”
2. El Liderazgo en el Proceso de Gestión.

- Ejercicio 2. Estilos de liderazgo
- Ejercicio 3 ¿Es usted un líder transformador ?
- 3. La Comunicación en el Proceso de Gestión
 - Estilos y Aptitudes de comunicación
 - Ejercicio N°. 4 “Situaciones Laborales”
- 4. Gestión de conflictos. Un modelo para la negociación
- 5. Política y Liderazgo en la Práctica de Enfermería

UNIDAD III LA GESTIÓN PARA EL EJERCICIO INDEPENDIENTE DE LA ENFERMERÍA (8 HORAS)

En esta unidad se introduce al alumno en los aspectos básicos de gestión para la creación de una empresa de enfermería. Las oportunidades para que la enfermería participe con servicios profesionales de manera independiente se da en el marco de las Reformas del Sector Salud, a partir de la búsqueda de sistemas innovadores de atención en donde la Enfermería tiene un mercado potencial que a la fecha ha sido poco explorado. El contenido de esta unidad incluye las reformas del Sector Salud para la práctica de la enfermería, experiencias exitosas de prácticas independientes de enfermeras y elementos éticos y legales para el ejercicio de la enfermera y profesional.

Objetivo

Brindar al alumno elementos teóricos necesarios para la gestión técnica y administrativa para el ejercicio independiente de la enfermería.

Contenido

- 1 Las Reformas del Sector Salud y la Educación y Práctica de la Enfermería.
- 2 Ejercicio Independiente de Enfermería
 - 2.1 Características, Organización y Funcionamiento.
 - 2.2 Elementos éticos y legales para el ejercicio independiente.
- 3 La Práctica Independiente en la Experiencia del Proyecto de Enfermería del Aire.
- 4 Proyecto de Código de Ética
- 5 Factores que influyen en la competitividad de la empresa y la organización.
 - 5.1 Estudio técnico administrativo.
 - 5.2 Términos Legales y Administrativos.
- 6 La Mercadotecnia de la Salud.
 - 6.1 Ejercicio N°. 2 La Mercadotecnia y la Microempresa.
- 7 Experiencias en el Ejercicio Independiente de la Profesión.
 - 7.1 Ejercicio Independiente en México (Video)
 - 7.2 Ejercicio Independiente en Colombia.

UNIDAD IV GARANTÍA DE CALIDAD EN LA ATENCIÓN DE ENFERMERÍA (8 HORAS)

La presente unidad introduce a los alumnos en la filosofía de la Calidad Total, tomando como referencia los enfoques Japonés y Norteamericano; de tal forma que identifiquen la importancia y trascendencia de la “Garantía de Calidad en la Atención de Enfermería” dentro de este contexto. La unidad se desarrolla, haciendo énfasis en el origen de la calidad total, su concepto y características; así como la responsabilidad en la garantía de calidad dentro del campo de la salud y de la enfermería. Como parte de esta se encuentran diversos ejercicios y actividades necesarios para afirmar y retroalimentar los contenidos, estos deberán presentarse en las asesorías grupales para su discusión y conclusiones.

Objetivo

A partir de los elementos teórico-metodológicos revisados, los alumnos describirán los aspectos a considerar para lograr la “Garantía de Calidad en la Atención de Enfermería”.

Contenido

1. Características del control de calidad Japonés.
2. Garantía de Calidad : ¿ Quién es responsable?.
3. Modelo Administrativo para lograr la excelencia en Enfermería.
4. Garantía de Calidad en Enfermería.
5. Bases para la evaluación de la calidad de la atención en las Unidades médicas del Sector Salud.
6. La Mejora Continua y los equipos de trabajo.

METODOLOGÍA DE ENSEÑANZA APRENDIZAJE

El seminario requiere de la participación activa del alumno en su proceso de aprendizaje, apoyándose en los materiales específicamente diseñados.

El alumno a partir de las lecturas recomendadas y las actividades de aprendizaje señaladas en un primer momento y de manera individual podrá elaborar juicios, análisis y reflexiones en torno a los elementos revisados, posteriormente se llevará a la asesoría académica para discutir e intercambiar ideas en el grupo, enriqueciendo el proceso de aprendizaje .

Bajo éstas consideraciones el alumno es responsable de su propio aprendizaje, que requiere de la revisión de los contenidos previo a la asesoría y la elaboración de los ejercicios establecidos y además, en su ejercicio profesional ir confrontando los elementos teórico-metodológicos y su realidad concreta.

El asesor de la materia tiene la responsabilidad de coordinar el trabajo de los alumnos para el logro de los objetivos que incluya la discusión, aclaración o ampliación de los contenidos. Así también guiar al alumno en el desarrollo de los ejercicios o actividades señaladas para su elaboración individual o grupal.

En relación a la bibliografía sugerida en cada unidad; ésta se considera como material básico para el estudio de los contenidos sin ser exhaustiva. El alumno podrá sugerir nuevas lecturas, a fin de ampliar el marco de referencia.

Se espera que al término de la asignatura y a partir de los elementos teórico-metodológicos revisados por los alumnos, elaboren un ejercicio de Planeación Estratégica, en una realidad concreta ya sea en un Departamento de Enfermería, un Servicio en Particular, una Institución Educativa o bien en la apertura de una Empresa de Servicios de Enfermería para el ejercicio independiente de la profesión.

CRITERIOS DE ACREDITACIÓN

De acuerdo con los criterios metodológicos del curso hay que concebir a la evaluación como un proceso permanente inserto en la enseñanza-aprendizaje, bajo la responsabilidad de todos quienes participan en el desarrollo del programa, es decir, alumnos, asesores y coordinadores del sistema, de manera que se identifiquen los obstáculos e interferencias en la consecución del aprendizaje y se redefinan las estrategias docentes en virtud de alcanzar los objetivos y metas académicas. Así, la auto evaluación del alumno deberá ser propiciadora de la confirmación o reencuentro con los intereses formativos profesionales que marcan el ritmo para el estudio de los contenidos programáticos, con la idea que sea él mismo quien ajuste los esfuerzos para aprender y valorar la necesidad de asesoría. La elaboración de los trabajos constituye la evidencia más importante del aprendizaje adquirido.

La acreditación deberá obedecer a los siguientes parámetros :

Asistencia del 90% a las asesorías.

Entrega de los ejercicios que determine el asesor 15%.

Participación en las sesiones de discusión 15%.

Elaboración de un trabajo final que será determinado entre asesor y alumnos 50%.

Examen departamental 20%.

Opciones de trabajo final

- Elaboración de Plan Estratégico de (Departamento de Enfermería, un servicio o una escuela).
- Elaboración de un Proyecto de Creación Empresarial para la Práctica Independiente de Enfermería.
- Elaboración de un Programa de Mejora Continua de la Calidad en Enfermería.
- Elaboración de un Programa Integral para el Desarrollo del Liderazgo en Enfermería.

BIBLIOGRAFÍA BÁSICA

UNIDAD I

FLORES, Robledo y Gómez Alarcón Identifique las Fortalezas y Debilidades de su Empresa. Ed. Sicco, *Revista Administrate Hoy*, N°. 27, Julio.. 1996

KOTLER, Philip Establecimiento de Bases Mediante la Planeación Estratégica en Dirección de la Mercadotecnia. 7ª edición. Prentice-Hall Hispanoamericano, S.A. México, .1993, P.p. 37 - 68.

ZARATE, Rosa A. La Planeación Estratégica. Su Aplicación en la Administración de los Servicios de Enfermería, en : *Desarrollo Científico de Enfermería* ; México. 1996, Vol. 4 N°. 3, marzo P.p. 6 - 12.

ZARATE, Rosa A Retos y Perspectivas de Enfermería en el Umbral del años 2000. Conferencia presentada en el XIX Congreso Nacional de Cardiología en: *Revista Mexicana de Enfermería Cardiológica*, México, Vol. 3 N°. 3, Julio - Septiembre , 1995, Pp. 57 - 60.

UNIDAD II

BLANKENSHIP, June, WOODWARD SMIT, . Mary Ann *Guía Práctica para la Dirección de Personal en Enfermería*. Ed. Doyma. Barcelona, 1992, P.p. 19-32.

GARZON ALARCÓN, Nelly *Política y Liderazgo en la Práctica de Enfermería*. Mecanograma de la XVII Reunión Nacional de Licenciados en Enfermería, 60º aniversario de la Facultad de Enfermería, Universidad Veracruzana, Facultad de Enfermería de Veracruz, México. 1996.

LA MONICA, Elaine L; *Dirección y Administración en Enfermería. Un enfoque práctico*. Mosby/doyma. Barcelona,. .1994, P.p. 3-9 y 26-36.

MASTENBROED, W.F. *Un Modelo para la Negociación*. Adaptado para el Seminario Gerencia de los Servicios de Enfermería. SUA-ENEO. México, 1995

RODRIGUEZ, D. Gloria; *El Liderazgo en Enfermería para el Desarrollo de las Organizaciones*. Mecanograma para el Seminario de Gerencia de los Servicios de Enfermería. SUA-ENEO-UNAM. México, Agosto ,1998.

UNIDAD III

Asociación Mexicana de Licenciados en Enfermería, Ac.(1995)Proyecto de Código de Ética Profesional. México, D.F..

BASTIDAS Nuñez, José Julio.(1998) Factores que influyen en la competitividad empresarial. Conferencia VII Congreso Nacional de Consultoría, México, Mayo.

GALLARDO Montalvo Irma, Rosa A. Zárate G. La Microempresa en Enfermería. Mecanograma adaptado para el Seminario de Gerencia de los Servicios de Enfermería. SUA-UNAM

GOMEZ, Leal. Mercadotecnia de la Salud, Mecanograma adaptado para el Seminario de Gerencia de Servicios de Enfermería. SUA-ENO-UNAM.

MANFREDI, Maricel. (1997) Las Reformas del Sector Salud y la Educación y Práctica de Enfermería. Conferencia 90 años de Enfermería Universitaria México, Noviembre

MUÑUZURI, Hernández Norma.(1992) La Práctica Independiente en la Experiencia del Proyecto de Enfermería del Aire. ENEO-UNAM, Memorias de la XII Reunión Nacional de Licenciados en Enfermería. Del Arte Antiguo a los Desafíos de la Ciencia Moderna. México.

SAMPER. Durana e Isabel Cristina Artunduaga. (1995) Casos 1 y 2 de Enfermeras Colombianas. en Privatización de Servicios de Salud e Implicaciones para Enfermería. Bogotá, Colombia. Febrero (mecanograma). P.p. 19-30.

SAMPER. Durana e Isabel Cristina Artunduaga.(1995) Privatización de Servicios de Salud e Implicaciones para Enfermería. Bogotá, Colombia. Febrero de (mecanograma). P.p. 3-18.

BIBLIOGRAFÍA COMPLEMENTARIA

UNIDAD I

ISHIKAWA, Kaoru; *Características del Control de Calidad Japonés*. en : Qué es el Control de Calidad?. La Modalidad Japonesa. Traducción. David J. Lu Grupo Editorial Norma, Colombia, 1992, P.p. 11-37.

DONABEDIAN, Avedis. *Garantía de la Calidad. ¿Quién es el responsable?*. Conferencia presentada. Revista Sociedad Mexicana de Calidad de Atención a la Salud A.C. Fundación Mexicana para la Salud. Vol. 3, N°. 1 y 2. Junio de 1996 P.p. 7-11.

BELTRAN, E. Esther. Modelo Administrativo para lograr la Excelencia en Enfermería En : *Desarrollo Científico de Enfermería*, Vol. 5. N°. 10, Noviembre-Diciembre 1997.

GUILLES, Dec *Ann Gestión de Enfermería. Una Aproximación a los Sistemas*. Ed. Massun Salvat Barcelona. 1994.

RUIZ, de Chávez. M y Cols; Bases Para la Evaluación de la Calidad de la Atención en la Unidades Medicas del Sector Salud. En *Rev. Salud Pública*, México. .1990, 32 :156 - 169.

GRIFFITHS, David N; *Implementando la Calidad con un enfoque hacia el cliente*. ed. Panorama. México.1992.

SUE, MITCHELL. Nancy; *Equipos de Mejoría en: Desempeño con Calidad*. Ed. Panorama. 1ª. Edición en Español., 1993.