



UNIVERSIDAD PERUANA DEL CENTRO  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

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

**1. DATOS INFORMATIVOS**

1.1. Nombre de la Asignatura	: Gestión de los Servicios de Salud
1.2. Código de la Asignatura	: ENF19746
1.3. Número de créditos	: 3
1.4. Carácter de la Asignatura	: Obligatorio
1.5. Ciclo Académico	: VII
1.6. Total de horas	: 12
1.6.1. Horas de teoría	: 04
1.6.2. Horas de práctica	: 08
1.7. Pre requisito	: Ninguno
1.8. Total de semanas	: 17 semanas

**2. 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.

**3. COMPETENCIAS**

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

**4. CRONOGRAMA Y CONTENIDOS**

**UNIDAD I**  
**EL FUNDAMENTO DE LA TEORÍA Y LA PRÁCTICA DE LA ADMINISTRACIÓN GLOBAL**

Capacidades:

1. 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, las habilidades gerenciales. Y el liderazgo.

N° de Sem.	CONTENIDOS		% de Avance
	CONCEPTUAL	PROCEDIMENTAL	
1	Evolución de las principales teorías de la administración. Principales aportes de la gerencia moderna Bases conceptuales de la administración Funciones y habilidades gerenciales. Liderazgo	Elaboración de mapa conceptual sobre habilidades gerenciales y el liderazgo, relacionándolas con las teorías administrativas. Rúbrica 1.	
2	Sistemas de salud del Perú y del mundo Organización hospitalaria Organización de Enfermería	Elaboración de infografía sobre el sistema de salud, organización hospitalaria y organización de enfermería Rúbrica 2	
3	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.	Redacción del diagnóstico situacional del servicio de enfermería seleccionado utilizando herramientas de análisis estratégicos, espina de Ishikawa, árbol de problemas, FODA, PESTEL, AMOFHIT. Rúbrica 3	
4	Gerencia Estratégica: Planeamiento estratégico. Plan Operativo Anual. Documentación del plan Proceso para elaborar un plan operativo Proceso Administrativo: Fase II: Organización Etapas, documentos de gestión. Organización de la oferta, niveles atención y Capacidad resolutive.	Redacción de la priorización utilizando Matriz de selección. Rúbrica 4.	

5	Proceso Administrativo: Fase III: Dirección Elementos: Motivación, comunicación, relaciones humanas, toma de decisiones y negociaciones, trabajo en equipo y liderazgo. Manejo de conflictos	Redacción del diagnóstico situacional del servicio con las estrategias y con la priorización de problemas utilizando los instrumentos indicados. Rúbrica 5.	
6	<b>PRIMERA EVALUACIÓN PARCIAL</b>		33.34%

**UNIDAD II**  
**LA GERENCIA ESTRATÉGICA Y LOS ELEMENTOS DEL PROCESO ADMINISTRATIVO**

Capacidades:

- 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.

N° de Sem.	CONTENIDOS		% de Avance
	CONCEPTUAL	PROCEDIMENTAL	
7	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	Presentación final del diagnóstico situacional del EESS/servicio seleccionado final GEC N°1	
8	Plan: Generalidades. Partes. Objetivos. Actividades. Metas. Estrategias. Plazos. Responsabilidad. Matriz. Diagrama de Gantt. Construcción de indicadores.	Diseña la matriz de programación del plan de mejora. Rúbrica 6	
9	Gerencia de recursos. Cuadro de necesidades: recurso humano, material, tecnológico. Documentación técnica: Registros, reportes, informes técnicos.	Redacta la propuesta ejecutiva del Plan de Gestión y sustenta. GEC N°2	
10	Gestión por procesos: Concepto y evolución. Principios de la gerencia de procesos. Tipos de procesos. Áreas estratégicas. Mapa de procesos, análisis, ventajas.	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 7.	
11	El sistema de salud y la calidad. Conceptos de calidad. Historia de la calidad y su implicancia en el enfoque actual. Sistema de gestión de la calidad.		

	Acreditación y certificación de la calidad. Marco técnico internacional de la calidad.		
12	<b>SEGUNDA EVALUACIÓN PARCIAL</b>		66.67%

**UNIDAD III  
HERRAMIENTAS GERENCIALES Y CALIDAD DE GESTIÓN EN SALUD**

Capacidades:

3. Elabora un instrumento de supervisión en enfermería, de acuerdo con los criterios técnicos establecidos.
4. Elabora un cuadro de indicadores de calidad de enfermería para la seguridad del paciente

N° de Sem.	CONTENIDOS		% de Avance
	CONCEPTUAL	PROCEDIMENTAL	
13	Proceso de mejora continua. Conceptos. Características. Herramientas de la mejora continua. Plan de mejora continua. Indicadores. Generalidades. Indicadores y estándares de enfermería	Elaboración de los instrumentos de medición de satisfacción del usuario. Rúbrica 9.	
14	Gestión del riesgo y seguridad del paciente Gestión de la seguridad del Paciente Gestión del riesgo del paciente Seguridad en el trabajo	Elaboración de indicadores de enfermería para la calidad y seguridad del usuario. GEC N°3	
15	Auditoría. Generalidades. Marco técnico legal. Conceptos, clasificación, rasgos comunes de la auditoría.		
16	Auditoría en salud. Objetivos. Elementos. Auditoría clínica. Perfil del auditor.		
17	<b>TERCERA EVALUACIÓN PARCIAL</b>		100%

## 5. METODOLOGÍA Y/O ESTRATÉGICAS DIDÁCTICAS

5.1. **Métodos:** Inductivo, deductivo, polémico, expositivo y heurístico, sintético-analítico

5.2. **Técnicas:** mapas mentales, mapas conceptuales, diálogo, dinámica de grupos, entre otros.

5.3. **Formas:** oral, escrita, lectura de textos, reflexiva-participativo, etc.

5.4. **Modo:** individual y grupal

5.5. **Modalidad:**

5.5.1. **Modalidad sincrónica:** 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:

- 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.
- Aula invertida: Videos interactivos, contestación de preguntas, discusiones.

5.5.2. **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.

## 6. RECURSOS MATERIALES

- **Para el estudiante:**

Cuaderno, papelotes, diapositivas, guías académicas.

- **Para el docente:**

Equipos:

Multimedia

Materiales:

Plumones

Textos y separata del curso

Videos

Direcciones electrónicas

Carpeta de trabajo

Biblioteca virtual

## 7. EVALUACION

Se considerará dos dimensiones:

La evaluación de los procesos de aprendizaje y la evaluación de los resultados del aprendizaje. Estas dimensiones se evaluarán a lo largo de la asignatura en cada unidad de aprendizaje, puesto que la evaluación es un proceso permanente cuya finalidad es potenciar los procesos de aprendizaje y lograr los resultados previstos.

La evaluación del proceso de aprendizaje consistirá en evaluar: Los saberes y aprendizajes previos, los intereses, motivaciones y estados de ánimo de los estudiantes, la conciencia de aprendizaje que vive, el

ambiente y las relaciones interpersonales en el aula; los espacios y materiales; y nuestros propios saberes (capacidades y actitudes); de modo que permita hacer ajustes a la metodología, las organizaciones de los equipos, a los materiales (tipo y grado de dificultad), etc.

Asimismo, la evaluación de los resultados de aprendizaje consistirá en: evaluar las capacidades y actitudes, será el resultado de lo que los alumnos han logrado aprender durante toda la unidad. Este último será tanto individual como en equipo. Es decir, cada alumno al final del curso deberá responder por sus propios conocimientos (50%), deberá demostrar autonomía en su aprendizaje, pero también deberá demostrar capacidad para trabajar en equipo cooperativamente (50%). Los exámenes serán de dos tipos: parcial y final.

El promedio de tarea académica (TA) es el resultado de las evaluaciones permanentes tomadas en clase: prácticas calificadas, exposiciones y otros, también es el resultado de la evaluación valorativa: actitudes positivas, participación en clase, reflexiones y otros. Sin embargo, los exámenes parcial y final serán programados por la Universidad. El promedio final (PF) se obtendrá de la siguiente ecuación.

TA: Promedio de tareas académica

EP1 :1ra evaluación parcial

EP2 : 2da evaluación parcial

EF: Evaluación Final

NF : Nota final

$$NF = \frac{\overline{TA} + EP1 + EP2 + EF}{4}$$

## 8. BIBLIOGRAFÍA

- Alvarado, A. (2012) Administración y mejora continua en Enfermería.
- Álvarez, F. (2007) Calidad y auditoría en salud.
- Alvarez, F. (2013) Gerencia de hospitales e instituciones de Salud.
- Andi, W. (2018). Manual de Gestión Pública.
- Ayuso, D. (2006). La Gestión de Enfermería y los Servicios Generales en las Organizaciones Sanitarias.
- Ayuso, D. (2015). Gestión de la calidad de cuidados en enfermería seguridad del paciente.
- Baldera, M. (2015). Administración de los servicios de enfermería.
- Blanco J. (2016). Administración de servicios de Salud
- Cázares Y. et. al. (2006) Ética y valores: un acercamiento práctico.
- Cruz M. (2010). Gestión tecnológica hospitalaria: Un enfoque sistémico.
- Lemus D. (2014). Administración hospitalaria y de organizaciones de atención de la salud.
- Loya S. (2011). Liderazgo en el comportamiento organizacional.
- Malagón. G. et al. (2008). Administración Hospitalaria.
- Marriner A. (2015). Guía de gestión y dirección de enfermería.
- Organización Mundial De La Salud (2005). Dotación de recursos humanos en salud, nuevas perspectivas de análisis.
- Ribera, J et al. (2006). Gestión en el Sector de la Salud: Elementos de Gestión en las Instituciones.