



Universidad Nacional del Nordeste
Facultad de Medicina

ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS DE ENFERMERÍA

1. MATERIA:

Áreas (que incluye):

Planificar –Organizar - Evaluar

Ciclo:

2° Ciclo

Carga Horaria: Semanal

12 hs

Total:

200 HS (100 hs teóricas-100 hs prácticas)

2. CONFORMACION DEL EQUIPO DOCENTE

1 Prof. Titular

1 JTP dedicación Simple

3. DESCRIPCION GENERAL DE LA MATERIA (integrando todas las áreas)

La asignatura se encuentra ubicada en el cuarto año del Plan de Estudios, es de régimen cuatrimestral y se dicta en el primer y segundo cuatrimestre.

Aporta los conocimientos de la ciencia administrativa con un enfoque integral de la teoría y de la práctica y provee el uso de técnicas e instrumentos para la administración con enfoque sistémico y estratégico. Tiene incorporada una modalidad de dictados que ofrece situaciones de aprendizajes dirigidos a fomentar la actividad colectiva y la creatividad individual, con criterios de evaluación previamente definidos en concordancias con los propósitos y contenidos de la formación disciplinaria



Universidad Nacional del Nordeste
Facultad de Medicina

4. PRE-REQUISITOS (condiciones del alumno que inicia el cursado)

Tener aprobado el primer ciclo completo.

5. COMPETENCIAS: A desarrollar (generales y específicas, perfil del egresado). Formuladas en términos de conocimiento, habilidades y actitudes.

GENERALES:

Aplica los conocimientos teóricos de planificación, control, presupuestos de suministros y recursos humanos, utilizando indicadores de gestión en el proceso de atención de enfermería
Demuestra actitud, aptitudes y habilidades para el trabajo en equipo y para la autoevaluación objetiva.

ESPECÍFICAS:

Aplica la ciencia de la Administración al Servicio de Enfermería
Se desempeña con eficacia y eficiencia en la Gestión del Servicio de Enfermería

6. CONTENIDOS y los objetivos específicos. Organizados en unidades temáticas, módulos o bloques según corresponda, y consignar los niveles de profundidad pretendidos de los conocimientos pretendidos en cada contenido.

UNIDAD I: LA ORGANIZACIÓN

OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

Identificar las características de las organizaciones de salud
Diferenciar en la pluralidad de fines los propios de las organizaciones de salud

CONTENIDOS

- La organización, definición y características. La organización como parte del sistema social.
- Clasificación de las organizaciones como producto socio cultural, como sistema y como grupos.
- Los fines de la organización. Desplazamiento, sucesión, multiplicación y expansión de fines. Pluralidad de fines.
- Las organizaciones de salud. Características y factores determinantes

UNIDAD II: EVOLUCIÓN DE LAS IDEAS DE ADMINISTRACIÓN

OBJETIVO ESPECÍFICO:

Destacar las características particulares de las escuelas administrativas y su adecuación histórica a los diferentes contextos.

CONTENIDOS

- Administración tradicional: Enfoque clásico y neoclásico, de las relaciones humanas; estructuralismo; teoría de la organización
- Teoría general de sistemas. Aporte semántico. Modelo de rango y modelo adaptativo complejo.



Universidad Nacional del Nordeste

Facultad de Medicina

- Administración estratégica y competitiva. Dimensiones Hard y Sof
- La evolución del pensamiento administrativo y su correlación con la evolución de la atención médica.
- Estructura. Conceptos y características genéricas

UNIDAD III: ESTRUCTURA DE LAS ORGANIZACIONES.

OBJETIVO ESPECÍFICO:

Conceptualizar los criterios básicos sobre la estructura organizativa y dinámica de sus respuestas dentro del enfoque de sistemas.

CONTENIDOS

- Estructura. concepto y características genéricas.
- Teoría de las estructuras. Criterios para establecer estructuras, modularidad, fragmentación complejidad, coordinación, comunicación y optimización.
- Estructura formal e informal. Centralización y descentralización. Delegación. Dimensión vertical y horizontal. Departamentalización. Concepto. Modelos típicos. Por funciones, por proceso, por productos, por área geográfica, por tipo de clientes y por tiempo. Staff y servicios.
- Fragmentación lineal y funcional. Esquemas ACME, Jhonson, Kast y Rosenzweig. Sistemas en la estructura organizacional. Los circuitos administrativos y la cibernética.

UNIDAD IV: DISEÑO DE ESTRUCTURAS

OBJETIVO ESPECÍFICO:

Aplicar métodos e instrumentos adecuados para el análisis y diseño de estructuras organizativas y para estandarizar su funcionamiento.

CONTENIDOS.

- El análisis de la estructura como un método. Relevamiento, definición y objetivos. Modelo de aplicación.
- Desarrollo del método. Definición de objetivos. Selección de la metodología. Complementación de datos. Los circuitos administrativos. Análisis y elaboración de datos. Aspectos relacionados con las áreas de actividad, con el personal y con la información.
- Diagnóstico. Recomendaciones de cambio. Implementación y seguimiento. Técnicas de dibujo y resolución. Organigramas. Atributos y tipos de organigramas. Diagramas de procesos.
- Manuales. Objetivos, ventajas y limitaciones. Tipos de Manuales. Descripción de puestos, procedimientos y normas.

UNIDAD V: SISTEMAS EN LA ADMINISTRACIÓN DE LA SALUD

OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Describir el modelo estructural del sistema de salud y la dinámica de su funcionamiento en el input, proceso y output.



Universidad Nacional del Nordeste

Facultad de Medicina

- Señalar el valor de la información, de la comunicación y de los procesos automáticos bajo el control de programas.

CONTENIDOS:

- La administración de la salud como sistema. Estructura y dinámica del sistema de salud.
- Flujo de pacientes. Necesidades, demanda y oferta. Organización institucional. Sistema de prestaciones de servicios. Evolución en la República Argentina.
- Flujos de insumos y de recursos financieros .flujo de información. Teoría de la información la informática en los servicios de salud.

UNIDAD VI: DECISION Y PLANEAMIENTO

OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Conocer el cuerpo de teorías sobre decisión, planeamiento y presupuesto.
- Aplicar el método de gestión en salud a la planificación del servicio de enfermería.
- Conocer las técnicas cuantitativas de la programación en salud.

CONTENIDOS.

- Decisiones, conceptos y clasificación. Funciones decisorias. El ejercicio de las decisiones y el liderazgo. Estilos conductivos.
- Planeamiento. Consideraciones generales. Factores que lo limitan. Tipos de planeamiento. Categorías administrativas de los planes.
- Proceso de planeamiento. Planeamiento estratégico y competitivo.
- Presupuesto. Clasificación. Presupuesto tradicional y por programa. Control presupuestario.
- Técnicas cuantitativas de programación. Gantt, PERT, C.P.M. Planificación en salud. Concepto. Etapas. Programación regional.

UNIDAD VII: ADMINISTRACIÓN EN ENFERMERIA

OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Utilizar el enfoque de sistemas y los conocimientos previos en la gestión de enfermería
- Destacar la influencia de los recursos materiales y del presupuesto en la acreditación de los servicios.
- Formular estándares de calidad para el cuidado de pacientes y de la comunidad, según consignas.

CONTENIDOS

- Administración de enfermería dentro del marco de sistemas, correlación entre estructura, proceso y resultado.
- Servicio de enfermería. Conceptos generales. Definición. Características. Fines y funciones. Estructura vertical y horizontal.
- Los recursos materiales y el presupuesto. Centralización versus descentralización. Sistematización. Normas y estándares. Concepto. Diferencias. Proceso de estandarización. Requisitos. Formulación. Implementación y evaluación de estándares.
- Clasificación de estándares. De estructura, proceso y resultado. Los estándares de proceso y el cuidado de enfermería.



Universidad Nacional del Nordeste
Facultad de Medicina

UNIDAD VIII RECURSOS HUMANOS

OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Conocer las tendencias actuales en la dirección de recursos humanos.
- Adecuar la gestión de los recursos humanos a las características del contexto.

CONTENIDOS

- Dirección de personal. Conceptos. Principios. Alcances. Enfoque sistémico.
- Políticas de personal. Reclutamiento. Selección de empleo. Desarrollo. Valuación de puestos. Definición. Técnicas.
- Motivación. Conceptos generales. Frustración. Síntomas. Asertividad. Supervisión. Naturaleza y niveles. Estilos conductivos. Red de supervisión. Comunicación. Proceso comunicacional. Tipos de comunicación. Valor de la comunicación informal. Barreras. Desafío empresario.
- Gestión de los recursos humanos en enfermería. Sistemas para dotación de personal. Relaciones de mayor uso. Factores condicionantes.

UNIDAD IX RECURSOS MATERIALES

OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Reconocer las áreas fundamentales de la administración de suministros.
- Señalar los criterios que sustentan la programación, calendario de compras y procedimientos de proveeduría
- Valorar la correlación entre flujos permeables y el proceso de atención de la salud.

CONTENIDOS

- Administración de suministros. Conceptos El problema del manejo de suministros. El costo de suministros.
- Técnicas de programación. Prioridades. Centralización de normas, métodos y procedimientos. Determinación de necesidades. Calidad. Cantidad.
- Calendario de compras. Procedimientos de proveeduría. Compras menores. Concurso o licitación.
- Almacenamiento central. Funciones. Circuitos. Catalogación. Normas técnicas.

UNIDAD X CONTROL

OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Conformar criterios para el desarrollo de programas de control de calidad.
- Evaluar los resultados de un instrumento de gestión

CONTENIDOS

- Control. Conceptos básicos. Áreas de aplicación. Objetivos. Enfoque sistémico. Dinámica del proceso. Centros de control. Relación entre insumos y variables. Inventarios. Integración.
- Instrumentos de gestión. Control presupuestario, auditoría operativa, evaluación de índices, análisis de evolución de variables. Control de costos. Los costos hospitalarios.



Universidad Nacional del Nordeste
Facultad de Medicina

UNIDAD XI LA CALIDAD EN LOS SISTEMAS DE SALUD

OBJETIVO ESPECÍFICO:

Manejar las variables apropiadas para el gerenciamiento y evaluación de la calidad en los servicios de salud.

CONTENIDOS

- El concepto de calidad y su evolución. Garantía de calidad. Control de calidad. Gestión total de calidad. Clientes internos y externos. El porqué de los procesos de su relación con el diseño de las estructuras de la organización.
- Normas para los sistemas de gestión de la calidad. Diferencias entre círculos de calidad y comités de mejoramiento de la calidad.
- Evaluación de la atención médica. Definición y principios de la calidad. El resultado y la calidad de la atención. Tipos de evaluación de la calidad. Áreas y métodos de medición. Niveles de medición.
- Control de la atención médica y de las instituciones. Programas. Control operativo y de gestión de los servicios de enfermería.
- Auditoria médica y el proceso de atención de salud. La acreditación como garantía de calidad. Los comités de control de la práctica hospitalaria. Programa Nacional de Garantía de Calidad de la Atención Médica Ley N° 1424/97 PEN.R.A.
- Calidad, costos y rentabilidad de la atención de enfermería.

TRABAJOS PRÁCTICOS

- Práctico N° 1.- Diseño de estructura y organigrama.
- Práctico N° 2.- Relevamiento de funciones y descripción de puestos
- Práctico N° 3.- Diseño de manuales y funciones y de procedimientos
- Práctico N° 4.- Diagrama de proceso y flujo
- Práctico N° 5.- Cálculo y programación de personal
- Práctico N° 6.- Elaboración de estándares
- Práctico N° 7.- Cálculo de suministro y costos

7. METODOLOGÍA DE ENSEÑANZA Y APRENDIZAJE (descripción de cada método y estrategia propuesta y la carga horaria que demanda cada una).

CLASES TEORICAS (100 hs teóricas totales):



Universidad Nacional del Nordeste
Facultad de Medicina

TRABAJO GRUPAL: Se desarrolla una vez finalizadas las clases teóricas sobre la unidad programática y consta de tres fases (Ocupando un 10 o 15% del tiempo asignado para cada tema)

COLOQUIOS: Utilizados para Favorecer el avance del alumno en el manejo de los temas teóricos, con capacidad de expresión y transmisión de ideas y consolidar las habilidades adquiridas. (Se realiza durante los últimos 10 o 15' de cada clase teórica)

HORAS PRÁCTICAS (100 hs totales):

TRABAJOS PRÁCTICOS (7 prácticos de 4 hs cada uno). Se favorece la investigación bibliográfica.

EXPERIENCIA CLÍNICA (72 HS TOTALES) Adiestramiento dirigido en los servicios de Enfermería de hospitales y clínicas.

8. AMBITOS DE PRACTICA (ubicación y características)

Hospitales Públicos y Sanatorios Privados de las provincias de Corrientes y Chaco. "J.R. Vidal"; "Hospital Escuela Gral J.de San Martín"; Hospital Geriátrico; Instituto de Cardiología; Clínica del Niño; "Juan Pablo II"; Avelino Castelán; J.C. Perrando; Sanatorio Frangioli; Sanatorio Palacios; Sanatorio Güemes.

9. PROPUESTAS DE ARTICULACION (vertical y horizontal)

Horizontal: Para el desarrollo de la habilidad de control con la Cátedra Enfermería en el Paciente Crítico

Vertical: Metodología de la Investigación en Enfermería; Enfermería en Salud Comunitaria II; Bioestadística y Práctica Integradora II.

10. EVALUACION (diagnóstica, formativa, sumativa).

Formativa y sumativa: a través de los trabajos prácticos, coloquios y dos exámenes parciales con sus respectivos recuperatorios.



Universidad Nacional del Nordeste
Facultad de Medicina

11. REGIMEN DE PROMOCION (Aprobación de la materia)

PROMOVIDOS: Quienes hayan cumplido con los requisitos.

- Asistencia al 75 % de las clases teórico práctico.
- Asistencia al 90 % de la Experiencia Clínica Administrativa
- Aprobar cada una de las Instancias Evaluativos fijadas en el cronograma de actividades correspondientes a presentación de los temas del programa teórico y trabajos prácticos. Con una nota no menor a 8 (ocho)
- Aprobar los tres parciales con una nota no inferior a 8 (ocho)

REGULARES CON EXAMEN FINAL:

- Asistencia al 75 % de las clases teórico - prácticos y actividades indicadas en el cronograma.
- Aprobar cada una de las Instancias Evaluativos fijadas por cronograma que corresponden a presentación de temas del Programa teórico y de los Trabajos prácticos con una nota de 6 (seis) como mínimo.
- Aprobar los tres parciales con una nota no inferior a 6 (seis).

12. INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO

La actividad de la materia, Administración en servicio de enfermería se desarrolla en un aula cómodo, amplio, buena iluminación, aire acondicionado.

Equipamiento: Multimedia, Retroproyector, Pizarra. Servicio de informática.

13. PROGRAMACION DE ACTIVIDADES (teóricas, prácticas y evaluaciones) por semana

SEMANA	Temas	CLASE TEORICA	TRABAJOS PRACTICOS
1	Unidad I	Orientación a la Materia Las Organizaciones. Definición Características y fines. Relaciones entre organizaciones y fines. Desplazamiento. Sucesión, Multiplicación. Las organizaciones de salud (6 hs)	
	Unidad II	Evolución de las ideas en Administración. Precursores. Administración Tradicional. Escuelas administrativas. Teoría general de sistema. Aporte semántico. Modelo de rango y adaptativo (6 hs)	
2	Unidad II	Administración Estratégica y Competitiva. Propuestas de dimensiones Soft y Hard.	



Universidad Nacional del Nordeste
Facultad de Medicina

		Cultura compartida. Globalización. Alianza. Calidad total. Correlación entre el pensamiento administrativo y la evolución de la atención médica. (6 hs)	
	Unidad III	Estructura de las organizaciones. Concepto. Características genéricas. Criterios para establecer estructura. Departamentalización. Modelo típicos. Por proceso. Por productos. Por áreas geográfica. (6 hs)	
3	Unidad IV	Fragmentación lineal y funcional. Esquema ACME. Análisis de estructura como un método. Relevamiento. Aplicación, análisis y elaboración de datos. Diagnóstico y recomendación al cambio. Técnicas de dibujo y resolución. (2 hs) Organigramas. Manuales. descripción de puestos. (2 hs)	Práctico I (4 hs) Práctico II (4 hs)
4	Unidad V	Administración de la salud como sistema. Flujo de pacientes. Necesidades de demanda y oferta organización institucional. Sistema de prestaciones de servicios. Evolución en la Republica Argentina. (2 hs) Flujo de insumo y recursos financieros. Flujos de información. (2 hs)	Práctico III (4 hs) Práctico IV (4 hs)
5		Coloquio de la Unidad I - II (8 hs)	



Universidad Nacional del Nordeste
Facultad de Medicina

			Práctico V (4 hs)
6	Unidad VI	Decisiones. Concepto y clasificación. Funciones decisoria. El ejercicio de las decisiones y el liderazgo. Estilo conductivo. Planeamiento. Factores que lo limitan. Tipos de planeamiento. Categorías administrativa de los planes. (6 hs) Proceso de planeamiento estratégico y competitivo. Presupuesto. Clasificación. Presupuesto tradicional y por programa. Control presupuestario. Técnicas cuantitativa de programación. Gantt. PERT. CPM Planificación en salud. Programa regional. (6 hs)	
7		PRIMER EXAMEN PARCIAL (2 hs) Administración de Enfermería dentro del marco de sistemas, correlación entre estructura, proceso y resultado. (6 hs)	Trabajo práctico VI (4 hs)
8	Unidad VII	Servicio de Enfermería. Características. Fines y funciones. Estructura vertical y horizontal. Recursos materiales y el presupuesto. Centralización. Descentralización. Sistematización. Normas y estándares. Concepto y diferencias. Proceso de estandarización. Requisitos. Formulación..Implementación y evaluación de estándares. Clasificación de estándares. De estructura, proceso. y resultado. Los estándares de proceso y el cuidado de enfermería. (8 hs)	Trab. Práctico VII (4 hs)
9	Unidad VIII	Dirección de personal concepto y principios. Alcances. Enfoque sistémico. Política de personal. Reclutamiento. Selección de	



Universidad Nacional del Nordeste
Facultad de Medicina

		empleo. Desarrollo. Valuación de puestos. Definición. Técnicas. Motivación. Frustración. Síntomas. Asertividad. Supervisión. Naturaleza y niveles. Estilos conductivos. Red de supervisión. Comunicación. Proceso comunicacional. Tipos de comunicación. Desafío empresario. Gestión de los recursos humanos en enfermería. Sistema para la dotación de personal. Relaciones de mayor uso. Factores condicionantes. (6 hs)	
10	Unidad IX	Administración de suministros. Concepto. El problema del manejo de suministros. El costo de suministros. Técnicas de programación. Prioridades. Centralización de normas. Métodos y procedimientos. Determinación de necesidades. Calculo en función de Calidad. Cantidad. Calendario de compras. Procedimientos de proveeduría. Compras menores. Concurso . Licitación. Almacenamiento central. Funciones. Circuitos. Catalogación. Normas y técnicas (6 hs)	
11	Unidad X	SEGUNDO EXAMEN PARCIAL (2 hs) Control. Concepto. Áreas de aplicación. Objetivos. Enfoque sistémico. Dinámica del proceso. Centros de control. Relación entre insumos y variables. Inventarios. Integración. Instrumentos del control de gestión. Control presupuestario. Auditoria operativa. Evaluación de índices, análisis de evaluación de variables. Control de costos. Costos hospitalarios. (6 hs)	
12	Unidad XI	Concepto de calidad y su evolución. Garantía de calidad. Control de calidad. Gestión total de calidad. Clientes internos y externos.	



Universidad Nacional del Nordeste
Facultad de Medicina

		<p>Normas para los sistemas de gestión de la calidad. Diferencias entre círculos de calidad y comités de mejoramiento de la calidad</p> <p>Evaluación de la atención médica. Definición y principios de la calidad. El resultado y la calidad de atención. Tipos de evaluación de la calidad. Áreas y métodos de medición. Niveles de medición. (6 hs)</p>	
13		<p>Programa. Control operativo y de gestión de los servicios de enfermería.</p> <p>Auditoría médica y de enfermería. Acreditación como garantía de calidad. Los comités de control de la práctica hospitalaria.</p> <p>Programa Nacional de Garantía de calidad. Calidad. Costos, y rentabilidad de la atención de enfermería. (6 hs)</p>	
14			EXPERIENCIA CLINICA HOSPITALARIA.
15			EXPERIENCIA CLINICA HOSPITALARIA.
16			EXPERIENCIA CLINICA HOSPITALARIA. (Total 72 hs)
17		RECUPERATORIOS DE LOS PARCIALES I Y II. COLOQUIO INTEGRADOR. (6 hs)	

14. BIBLIOGRAFÍA



Universidad Nacional del Nordeste
Facultad de Medicina

Hermida, J. Serra, R. (1992) Administración y Estrategia. Editorial Macchi Grupo Editor SA México.

Solana, R. S Pienovi, A.A. (1978) Teoría de la Administración de Organizaciones. Editorial Contabilidad Moderna Buenos Aires.

Temes, J.L Pastor, V. Diaz, J.L. (1992) Manual de Gestión Hospitalaria Mc. Graw Hill

Arndt C. Joucine M. Huckbay D, (1980) Administración de Enfermería Editorial Copyrigh