



UNIVERSIDAD DE GUADALAJARA

CENTRO UNIVERSITARIO DE TONALÁ

DIVISIÓN DE CIENCIAS DE LA SALUD

DEPARTAMENTO DE CIENCIAS DE LA SALUD POBLACIONAL

Nombre de la Licenciatura: Licenciatura en Gerontología

1.- Identificación de la Unidad de Aprendizaje

Nombre de la Unidad de Aprendizaje

GESTIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS GERONTOLÓGICOS

Nombre de la academia

Academia de Ciencias Sociales y Salud

Clave de la UA	Modalidad de la UA	Tipo de UA	Valor de créditos	Área de formación
I4028	Presencial	Curso - Teórico	7	Básica Particular Obligatoria
Hora semana	Horas teoría/semestre	Horas práctica/ semestre	Total de horas:	Seriación
4	44	20	64	I4010

Presentación

Las organizaciones en general y las de los servicios de salud en particular, están integrando elementos de los modelos de gestión en su quehacer cotidiano. Esto se debe principalmente a los cambios en la gestión gubernamental, los procesos de globalización, en especial los tecnológicos y económicos y el gran poder técnico y económico de la industria farmacéutica que domina la investigación y el desarrollo de equipos y, técnicas y medicamentos. Sin embargo, los métodos y las técnicas de gestión empleadas no siempre son acordes a la filosofía, valores y, sobre todo, a la cultura institucional. La problemática es triple: por un lado, el sector salud enfrenta la poderosa influencia del gobierno, por el otro, de la industria farmacéutica internacional y en el ámbito interno el desconocimiento de las métodos y técnicas de la gestión, así como la inercia propia de las culturas institucionales. Lo anterior es válido en la prestación de los servicios gerontológicos. Este curso-taller analiza los métodos y técnicas de la gestión, así como las filosofías que los guían y como han sido aplicados en el ámbito de los servicios gerontológicos. Se estudian y analizan artículos de gestión en salud, con énfasis en la gerontología, los alumnos investigan, presentan los temas y desarrollan un proyecto de gestión y desarrollan trabajo de campo.

Unidad de competencia

Evalúa en el campo el acceso a los servicios de salud y gerontología y la calidad de estos con base en el análisis geográfico, sociocultural y económico para realizar la gestión pública y social de los mismos y evaluar su calidad actuando con equidad social, compromiso y ética profesional.

Misión de la Licenciatura en Gerontología

Somos un programa educativo que, a través de la docencia, investigación y vinculación, así como de la permanente actualización científica y tecnológica, gestiona el talento humano para formar profesionales en gerontología que, con un alto sentido de calidad, respeto, responsabilidad, calidez, compromiso social, humano y ético, responden a las necesidades del contexto en el ámbito del proceso de envejecimiento, la etapa de la vejez y de las personas adultas mayores. Valores Ética, Responsabilidad, Pensamiento crítico, Trabajo en equipo, Creatividad, Equidad, Liderazgo, Empatía, Comunicación, Iniciativa, Humanismo, Sensibilidad y Respeto.



UNIVERSIDAD DE GUADALAJARA

CENTRO UNIVERSITARIO DE TONALÁ

Visión de la Licenciatura en Gerontología

Al 2030 posicionarse y consolidarse como un programa educativo innovador con reconocimiento nacional e internacional en la formación de profesionales en gerontología, con excelencia académica que aplican conocimientos, habilidades y actitudes como expertos, investigadores, gestores, educadores, y consultores para mejorar la calidad de vida y el bienestar en el proceso de envejecimiento, en la etapa de la vejez, así como de las personas adultas mayores.

Tipos de saberes

Conocimiento del entorno social, necesidades e indicadores en salud, fundamentos y normatividad para la ejecución de la praxis profesional

Saber	Saber hacer	Saber ser
Conoce los fundamentos de la gestión, conoce los modelos de gestión, conoce los problemas de la gestión en el campo de la salud particularmente en la prestación de servicios de gerontológicos, conoce métodos de gestión institucional, social y económica.	Analiza el marco regulador de los servicios de salud, analiza los costos sociales y económicos de nuevos servicios de salud y de nuevas técnicas y medicamentos, en particular los relacionados con la gerontología. Evalúa el acceso a los servicios gerontológicos y evalúa la calidad en los mismos. Elabora y propone proyectos de mejora en los servicios de gerontología.	Aplica un juicio crítico, con honestidad, posee una actitud de servicio, compromiso social y con sus compañeros, profesionalismo y liderazgo.

Competencia genérica

Analiza los problemas en la gestión de los servicios de la salud del municipio, estado y país con honestidad y compromiso social. Contribuye a la gestión de los servicios y a la calidad de estos.

Competencia profesional

Evalúa proyectos del campo de la gestión del municipio, estado y país con honestidad y compromiso social y propone soluciones viables.

Competencias previas del alumno

Posee nociones de términos enfocados a la calidad, fundamentos generales de gestión de servicios de salud y funcionamiento de instituciones relacionadas con la salud y sus servicios

Competencia del perfil de egreso

Al terminar la unidad, el alumno será capaz de analizar los problemas de la gestión de calidad de los servicios de gerontología, evaluar proyectos relativos y proponer soluciones viables y pertinentes con honestidad y compromiso social a través de proyectos de gestión.

Perfil deseable del docente

Licenciatura afín a ciencias de la salud con posgrado afín a ciencias de la salud, administración o calidad.

Misión Licenciatura en Gerontología

Somos un programa educativo que, a través de la docencia, investigación y vinculación, así como de la permanente actualización científica y tecnológica, gestiona el talento humano para formar profesionales en gerontología que, con un alto sentido de calidad, respeto, responsabilidad, calidez, compromiso social, humano y ético, responden a las necesidades del contexto en el ámbito del proceso de envejecimiento, la etapa de la vejez y de las personas adultas mayores.



UNIVERSIDAD DE GUADALAJARA

CENTRO UNIVERSITARIO DE TONALÁ

Visión Licenciatura en Gerontología

Al 2030 posicionarse y consolidarse como un programa educativo innovador con reconocimiento nacional e internacional en la formación de profesionales en gerontología, con excelencia académica que aplican conocimientos, habilidades y actitudes como expertos, investigadores, gestores, educadores, y consultores para mejorar la calidad de vida y el bienestar en el proceso de envejecimiento, en la etapa de la vejez, así como de las personas adultas mayores

2.- Contenidos temáticos

Contenido

I . Herramientas tecnológicas

- 1.1 Uso y manejo Excel I
- 1.2 Tablas dinámicas
- 1.3 Elaboración de gráficos estadísticos

II . Fundamentos de la gestión

- 2.1 Administración versus gestión
- 2.2 Organizaciones caracterización y problemática
- 2.3 Modelos de gestión
- 2.4 El concepto de Calidad

III. Introducción a la calidad.

- 3.1 Definiciones.
- 3.2 Historia.
- 3.3 Calidad Total.
- 3.4 Cultura de Calidad.
- 3.5 Trabajo en equipo.

IV Historia de los modelos de calidad.

- 4.1 Historia de los modelos de calidad.
El concepto de modelo de calidad en las organizaciones.
Método
Resultados

V Calidad en el Servicio

- Concepto



UNIVERSIDAD DE GUADALAJARA

CENTRO UNIVERSITARIO DE TONALÁ

El Servicio

Servicio al cliente

Caracterización de los servicios

Proceso del servicio

Modelos de medición

Otros modelos

Estudios de caso

VI Herramientas Estadísticas

Check List

Diagrama de Causa- Efecto

Siete herramientas de Ishikawa

Gráficas de Control

Diagrama de Correlación y de Flujo

VII La Calidad en los servicios Gerontológicos

Retos y perspectivas servicios

Contexto de la prestación de servicios gerontológicos

Evaluación de los servicios

Gestión de la calidad en los servicios gerontológicos

Certificaciones de calidad en unidades prestadoras de servicios de salud.

VIII. Análisis de Modelos.

Europeo a la calidad EFQM

NARICHA

CAF

CICAGP

Estrategias docentes para impartir la unidad de aprendizaje

Lectura previa de los materiales programados con resumen y reflexión individual de estudios de caso, puesta en común a la luz de un problema del área de gerontología, exposiciones y ensayos individuales, evaluación por equipos de problemas de gestión de la calidad de en los servicios de gerontología y análisis y presentación de una propuesta de solución. Elaboración de proyecto integrador como trabajo final.

Bibliografía básica

EVANS, James R. Lindsay, William (2000): Administración y Control de Calidad. Thompson Editores. México. CERI: 658.562 EVA 2008.

Tobar , Federico (2002) Modelos De gestión en Salud, Buenos Aires, Argentina.



UNIVERSIDAD DE GUADALAJARA

CENTRO UNIVERSITARIO DE TONALÁ

Bibliografía complementaria

- Galinelí Bernardo y Alejandra Migliore (2015). Administración y gestión pública ¿De qué hablamos cuando hablamos de gestión?
- González, Max et al. (2001) Gestión de los Servicios en Salud, Organización Panamericana de la Salud.
- Jaime Nebrera Herrera. La filosofía de Deming. Introducción a la Calidad.
- F. Tobar, Buenos, Modelos de gestión en salud (2002) Aires.
- Isaac Rubio González, UAT, La administración de la calidad Total Y Círculo De Control De Calidad.
- Evans, James, (2008). Administración y control de la calidad, México.
- Pedraza, Andrea (2011) Modelo de Gestión de Redes y Microrredes en Salud,
- James, Paul (1996). Gestión de la Calidad Total. Ed. Prentice Hall. México. CER: 658.568. J AM
- Cantu, Delgado Humberto (1998). Desarrollo de una Cultura de Calidad. McGraw Hill. México. CER: 658.562 CAN.
- Summers, C.S., Donna (2006). Administración de la Calidad. Ed. Pearson. México. CER: 658.562 SUM 2006.
- Cantu Delgado Humberto, Konntz, H. Weihrich H, Lepely, M.; Gutiérrez Pulido, Humberto (2005). Calidad Para la Globalización. McGraw Hi Il. México.
- TQM Como implementar lo, Joseph R. Jablowski, Ed. CECSA.
- Moreno Luzón (2001). Gestión de la Calidad y Diseño de las Organizaciones. Ed. Prentice Hall. México.
- Sosa Pulido (2002). Manual de Calidad Total para Operarios. Ed. Limusa Noriega. México.
- Control Total de Calidad, Armand V. Feigenbaum, Ed. CECSA
- Control Total de Calidad, Estrategias de Mejora y herramientas básicas, Humberto Gutiérrez Pulido, Ed UDG.
- ISO-9001:2008 Elementos para conocer e implantar la norma, Víctor Manuel Nava Carbellido, Ed. Limusa.
- Claudia Narvárez, Luis Arturo Rivas, Adela Chávez (2015). Modelos de gestión de la calidad en instituciones públicas de salud en México. Análisis y Planeación de la Calidad Método Juran, Frank Gryna, Ed. Mc Graw-Hill.
- Kaizen: La Clave de la Ventaja Competitiva Japonesa, Masaaki Imai, Ed. CECSA.

3.-Evaluación

Indicadores del nivel de logro

Unidad	Estrategia	Evidencia de evaluación
I	Lectura previa, y documentación del tema herramientas tecnológicas	Resumen, reflexión individual, de estudios de caso, estudio de un caso o problema para su evaluación y solución
II	Lectura previa, y documentación del tema fundamentos de la gestión	Resumen, lluvia de ideas sobre definiciones de gestión de calidad de distintos autores
III	Lectura previa, y documentación del tema Introducción a la calidad	Ensayos, lluvia de ideas, cuestionarios sobre calidad y sus modelos
IV	Lectura previa, y documentación del tema historia de los modelos de calidad.	Resumen, lluvia de ideas, cuestionarios sobre calidad y sus modelos en campo de la salud



UNIVERSIDAD DE GUADALAJARA

CENTRO UNIVERSITARIO DE TONALÁ

V	Lectura previa, y documentación del tema calidad en el servicio	Cuestionarios, revisión de modelos de calidad en instituciones de servicios y de salud
VI	Lectura previa, y documentación del tema herramientas estadísticas	Estudio de un problema para su evaluación y solución por medio de técnicas estadísticas y toma de decisiones basada en los resultados obtenidos
VII	Lectura previa, y documentación sobre calidad en los servicios gerontológicos	Estudio de caso práctico de servicios gerontológicos para evaluar la calidad de los mismos

Saber	Saber hacer	Saber ser
<p>Conoce los fundamentos de la gestión, conoce los modelos de gestión, conoce los problemas de la gestión en el campo de la salud particularmente en la prestación de servicios de gerontológicos , conoce métodos de gestión institucional, social y económica.</p>	<p>Analiza el marco regulador de los servicios de salud, analiza los costos sociales y económicos de nuevos servicios de salud y de nuevas técnicas y medicamentos, en particular los relacionados con la gerontología. Evalúa el acceso a los servicios gerontológicos, Evalúa la calidad en los mismos. Elabora y propone proyectos de mejora en los servicios de gerontología.</p>	<p>Aplica un juicio crítico, con honestidad y compromiso social, profesionalismo y liderazgo.</p>

Criterios de Evaluación (% por criterio)

- 18% Asistencia
- 20% Exposición
- 13% Ensayos.
- 25% Taller – trabajo de campo.
- 24% Trabajo final – Presentación de propuesta

4.-Acreditación

PARA ORDINARIO

- Estar inscrito en el plan de estudios y curso.
- Cumplir con al menos 80% de asistencia al curso.
- Reunir por lo menos 60/100 como calificación final al término del periodo ordinario.

PARA EXTRAORDINARIO

- Estar inscrito en el plan de estudios y curso.
- Cumplir con al menos 60% de asistencia al curso.
- La calificación obtenida durante este periodo tendrá una ponderación de 80/100.
- La calificación obtenida al término del periodo ordinario tendrá una ponderación de 40% para la calificación extraordinaria.
- La calificación obtenida en el examen extraordinario tendrá una ponderación de 60% para la calificación extraordinaria.
- La calificación final del periodo extraordinario será la que resulte de la suma de la ponderación de los puntos anteriores.



UNIVERSIDAD DE GUADALAJARA

CENTRO UNIVERSITARIO DE TONALÁ

SERÁ MOTIVO DE REPROBACIÓN

No cumplir con los requerimientos básicos de acuerdo con el programa y el puntaje en cada uno de los rubros a calificar.

Incurrir en malas prácticas como el plagio académico.

5.- Participantes en la elaboración y modificación

Código(s)	Nombre(s)	Ciclo escolar
2534096	Martha Lucy Barriga Hernández	Julio 2017

Vo. Bo.

Dra. María Luisa Avalos Latorre
Jefa del Departamento de Ciencias de la Salud Poblacional

Dr. José Carlos Ramírez Cruz
Presidente de la Academia de Ciencias Sociales y Salud