

PROGRAMA DE ASIGNATURA: ADMINISTRACIÓN PARA EL SERVICIO

CLAVE: E-ADSE-2

| Propósito de aprendizaje de la Asignatura | | El estudiante desarrollará acciones administrativas en organizaciones de atención prehospitalaria y de seguridad e higiene, a fin de contribuir a la mejora continua, eficacia y eficiencia en el uso y manejo de los recursos humanos y materiales. | | | |
|---|--------------|--|--------------|------------------|---------------|
| Competencia a la que contribuye la asignatura | | Coordinar la atención de emergencias y prevención de riesgos de seguridad e higiene, mediante herramientas estadísticas, la aplicación de protocolos y la operación de unidades de emergencia terrestres y con base en la normatividad aplicable, para contribuir a preservar la vida de las víctimas y a la mejora en la salud ocupacional. | | | |
| Tipo de competencia | Cuatrimestre | Créditos | Modalidad | Horas por semana | Horas Totales |
| Específica | 5 | 2.95 | Escolarizada | 4 | 60 |

| Unidades de Aprendizaje | | Horas del Saber | Horas del Saber Hacer | Horas Totales |
|-------------------------|---|-----------------|-----------------------|---------------|
| I. | Análisis de la Administración para el Servicio | 6 | 9 | 15 |
| II. | El Proceso Administrativo | 12 | 18 | 30 |
| III. | Calidad en la atención a la salud y calidad asistencial | 6 | 9 | 15 |

| | | | | |
|----------|--------|----------------------|-----------------|---------------------|
| ELABORÓ: | DGUTyP | REVISÓ: | DGUTyP | F-DA-01-AS-LIC-56.1 |
| APROBÓ: | DGUTyP | VIGENTE A PARTIR DE: | Septiembre 2024 | |

| | | | |
|----------------|-----------|-----------|-----------|
| Totales | 24 | 36 | 60 |
|----------------|-----------|-----------|-----------|

| Funciones | Capacidades | Criterios de Desempeño |
|--|--|---|
| Gestionar los recursos humanos y materiales, así como las unidades de emergencia mediante técnicas de organización, de trabajo en equipo y liderazgo, y el uso de estrategias de operación para la optimización de los mismos. | Organizar los recursos que intervienen en el evento con base en la normatividad aplicable, las características del evento, y empleando protocolos de comunicación, para dar respuesta a la emergencia. | <p>Elaborar el informe de servicio, de acuerdo a las etapas del evento, especificando:</p> <p>Antes:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Lista de cotejo requisitada con base en el protocolo de entrega-recepción - Reabastecimiento de insumos - Integración de escuadras - Asignación de jefes de escuadras de acuerdo a los recursos disponibles. - Reporte de activación de unidades de acuerdo al protocolo. <p>Durante:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Datos del servicio: tipo de emergencia, hora, dirección, - Escuadra que atiende el evento - Unidad que atiende el evento: número económico y tipo. - Hora de salida de la unidad de emergencia - Hora de llegada de la unidad de emergencia al evento - Reporta las condiciones del entorno. - Apoyos solicitados para atender el evento - Condiciones del paciente - Hora del inicio del traslado del paciente - Hora de llegada al centro de atención con el paciente - Hora de salida del hospital de la unidad de emergencia. <p>Después:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Hora de llegada a la base - Eventualidades ocurridas durante el servicio - Actividades realizadas de limpieza y reabastecimiento de la unidad. |

| | | | | |
|-----------------|---------------|-----------------------------|-----------------|----------------------------|
| ELABORÓ: | DGUTYP | REVISÓ: | DGUTYP | F-DA-01-AS-LIC-56.1 |
| APROBÓ: | DGUTyP | VIGENTE A PARTIR DE: | Septiembre 2024 | |

| | | |
|--|--|---|
| | | - Lista de cotejo requisitada con base en el protocolo de entrega-recepción |
|--|--|---|

UNIDADES DE APRENDIZAJE

| | | | | | | |
|-----------------------|--|---|-----------------------|---|---------------|----|
| Unidad de Aprendizaje | I. Análisis de la Administración para el Servicio | | | | | |
| Propósito esperado | El estudiante distinguirá los conceptos básicos y los modelos administrativos clásicos para su aplicación en el contexto de la administración de los servicios de salud. | | | | | |
| Tiempo Asignado | Horas del Saber | 6 | Horas del Saber Hacer | 9 | Horas Totales | 15 |

| Temas | Saber Dimensión Conceptual | Saber Hacer Dimensión Actuacional | Ser y Convivir Dimensión Socioafectiva |
|---|--|---|---|
| Introducción a la Administración para el servicio | Identificar tipos de organizaciones; características de la administración con énfasis en los servicios de salud. | Valorar los contextos y procesos de la función administrativa en el campo profesional del paramédico. | Desarrollar el pensamiento analítico a través de la identificación de conceptos para resolver problemas en su formación académica o su entorno. |
| Modelos Clásicos de la Administración: Fayol y Taylor | Identificar los modelos de administración de Fayol y Taylor. | Verificar la pertinencia de los modelos administrativos de Taylor y Fayol en las organizaciones actuales. | |

| | | | | |
|----------|--------|----------------------|-----------------|---------------------|
| ELABORÓ: | DGUTYP | REVISÓ: | DGUTYP | F-DA-01-AS-LIC-56.1 |
| APROBÓ: | DGUTyP | VIGENTE A PARTIR DE: | Septiembre 2024 | |

| Proceso Enseñanza-Aprendizaje | | | |
|---|--|----------------------|----|
| Métodos y técnicas de enseñanza | Medios y materiales didácticos | Espacio Formativo | |
| | | Aula | 15 |
| Análisis de casos Simulación Mapas conceptuales | Laptop Proyector Acceso a Internet y plataformas digitales/electrónicas Disponibilidad de medios electrónicos para elaborar documentos, hojas de cálculo y presentaciones Casos prácticos Empresas (visita guiada) Investigación | Laboratorio / Taller | 0 |
| | | Empresa | 0 |

| Proceso de Evaluación | | |
|---|---|--|
| Resultado de Aprendizaje | Evidencia de Aprendizaje | Instrumentos de evaluación |
| Los estudiantes comprenden y analizan las partes de un sistema de emergencias local, en relación a las características de la administración de los servicios de salud y los modelos administrativos clásicos. | A partir de un caso de un sistema de emergencias u organización relacionada en la localidad, Identifica los conceptos básicos de la administración, relaciona los elementos de los modelos de administración de Henry Fayol y Frederick Taylor y describe las características de la administración de los servicios de salud. | Estudio de caso Lista de verificación |

| | | | | |
|----------|--------|----------------------|-----------------|---------------------|
| ELABORÓ: | DGUTYP | REVISÓ: | DGUTYP | F-DA-01-AS-LIC-56.1 |
| APROBÓ: | DGUTyP | VIGENTE A PARTIR DE: | Septiembre 2024 | |

UNIDADES DE APRENDIZAJE

| | | | | | | |
|-----------------------|---|----|-----------------------|----|---------------|----|
| Unidad de Aprendizaje | II. El Proceso Administrativo | | | | | |
| Propósito esperado | El estudiante implementará los elementos de planeación, organización, dirección y control para administrar procesos en organizaciones de salud, seguridad e higiene industrial. | | | | | |
| Tiempo Asignado | Horas del Saber | 12 | Horas del Saber Hacer | 18 | Horas Totales | 30 |

| Temas | Saber Dimensión Conceptual | Saber Hacer Dimensión Actuacional | Ser y Convivir Dimensión Socioafectiva |
|---|---|---|--|
| Herramientas de Planeación estratégica en las organizaciones: el FODA | Explicar los componentes de la planeación estratégica: misión, visión, políticas, objetivos, estrategias, fortalezas, debilidades, oportunidades, amenazas. | Diagnosticar las áreas de oportunidad de una organización utilizando las herramientas de la planeación estratégica. | |
| Tipos y estructura organizacional Recursos Humanos y capacitación | Identificar los tipos y estructura de las organizaciones Explicar la importancia de los recursos humanos y la capacitación | Diseñar organigramas de organizaciones de atención prehospitalaria, de seguridad e higiene. | Fortalecer la capacidad de análisis, trabajo en equipo y liderazgo a fin de sistematizar sus conocimientos y habilidades para gestionar de manera eficiente el proceso administrativo. |
| Fase de Dirección: Comunicación, liderazgo y supervisión como elementos clave | Identificar los tipos de liderazgo y supervisión, así como las estrategias más efectivas de motivación y comunicación en las organizaciones de salud. | Establecer estrategias de liderazgo y supervisión efectivos, técnicas de motivación, y comunicación adecuadas con base al contexto. | |
| Tipos de Control e Indicadores de desempeño y resultados. | Describir los elementos de los indicadores de desempeño y resultados. | Proponer indicadores de desempeño y resultados para evaluar el alcance de metas. | |

| | | | | |
|----------|--------|----------------------|-----------------|---------------------|
| ELABORÓ: | DGUTYP | REVISÓ: | DGUTYP | F-DA-01-AS-LIC-56.1 |
| APROBÓ: | DGUTyP | VIGENTE A PARTIR DE: | Septiembre 2024 | |

| Proceso Enseñanza-Aprendizaje | | | |
|---|--|-----------------------------|---|
| Métodos y técnicas de enseñanza | Medios y materiales didácticos | Espacio Formativo | |
| | | Aula | x |
| Análisis de casos Simulación Mapas conceptuales | Laptop Proyector Acceso a Internet y plataformas digitales/electrónicas Disponibilidad de medios electrónicos para elaborar documentos, hojas de cálculo y presentaciones Casos prácticos Empresas (visita guiada) Investigación | Laboratorio / Taller | |
| | | Empresa | |

| Proceso de Evaluación | | |
|--|---|--|
| Resultado de Aprendizaje | Evidencia de Aprendizaje | Instrumentos de evaluación |
| Los estudiantes examinan los componentes de la planeación, organización, dirección y control relacionados con lo administrativo en organizaciones de salud, seguridad e higiene para identificar áreas de oportunidad. | A partir de un análisis FODA, diagnostica áreas de mejora para un servicio de emergencias local, proponiendo estrategias de manejo de recursos humanos y materiales; identifica aciertos y áreas de mejora en el liderazgo y supervisión y elabora indicadores para medición de resultados. | Estudio de caso Lista de verificación Cuestionario |

| | | | | |
|----------|--------|----------------------|-----------------|---------------------|
| ELABORÓ: | DGUTYP | REVISÓ: | DGUTYP | F-DA-01-AS-LIC-56.1 |
| APROBÓ: | DGUTyP | VIGENTE A PARTIR DE: | Septiembre 2024 | |

UNIDADES DE APRENDIZAJE

| | | | | | | |
|-----------------------|--|---|-----------------------|---|---------------|----|
| Unidad de Aprendizaje | III. Calidad en la atención a la salud y calidad asistencial | | | | | |
| Propósito esperado | El estudiante aplicará los postulados de la calidad, mejora continua, calidad en salud y calidad asistencial; para asegurar la su aplicación en la gestión administrativa de atención prehospitalaria, de seguridad e higiene. | | | | | |
| Tiempo Asignado | Horas del Saber | 6 | Horas del Saber Hacer | 9 | Horas Totales | 15 |

| Temas | Saber Dimensión Conceptual | Saber Hacer Dimensión Actuacional | Ser y Convivir Dimensión Socioafectiva |
|---|---|---|--|
| Principios de Calidad y mejora Continua | Explicar las teorías de mejora continua, sus elementos y aplicaciones: Deming, Kaizen, Tagushi. | Proponer acciones de mejora a los protocolos y procedimientos de la atención Prehospitalaria. | Aplicar la capacidad de análisis, toma de decisiones y trabajo en equipo para optar por estrategias adecuadas de mejora continua de acuerdo al contexto de las organizaciones evaluadas. |
| Calidad en la atención a la Salud Calidad Asistencia | Definir los componentes de la calidad en salud y calidad asistencial. | Aplicar los criterios para evaluar la calidad asistencial | |

| Proceso Enseñanza-Aprendizaje | | | |
|---------------------------------|--|-------------------|---|
| Métodos y técnicas de enseñanza | Medios y materiales didácticos | Espacio Formativo | |
| | | Aula | x |
| Equipos colaborativos | Laptop | | |
| Tareas de investigación | Proyector | | |
| Mapas conceptuales | Acceso a Internet y plataformas digitales/electrónicas | | |
| | | | |
| | | | |

| | | | | |
|----------|--------|----------------------|-----------------|---------------------|
| ELABORÓ: | DGUTYP | REVISÓ: | DGUTYP | F-DA-01-AS-LIC-56.1 |
| APROBÓ: | DGUTyP | VIGENTE A PARTIR DE: | Septiembre 2024 | |

| | | | |
|--|--|--|--|
| | Disponibilidad de medios electrónicos para elaborar documentos, hojas de cálculo y presentaciones Casos prácticos Empresas (visita guiada) Investigación Bases de datos en línea | | |
|--|--|--|--|

| Proceso de Evaluación | | |
|---|---|--|
| Resultado de Aprendizaje | Evidencia de Aprendizaje | Instrumentos de evaluación |
| Los estudiantes analizan la estructura de un sistema de emergencias médicas locales para determinar los criterios de la calidad asistencial prehospitalaria en su práctica diaria | A partir de un proyecto de investigación, evalúa la calidad en salud y/o calidad asistencia en una organización local, para proponer acciones de mejora continua. | Proyectos colaborativos Lista de verificación |

| Perfil idóneo del docente | | |
|--|---|---|
| Formación académica | Formación Pedagógica | Experiencia Profesional |
| Lic. En Administración, Ing. En Gestión de Proyectos, Lic. En Contaduría Pública y/o con pos grado en Ciencias Administrativas, carreras afines a la administración, o relaciones laborales. | Educación basada en competencias con enfoque al aprendizaje significativo, aprendizaje basado en soluciones, aprendizaje situado. Aplicación de metodología para la elaboración de proyectos de investigación. Habilidad para realizar demostraciones prácticas, guiar resolución de problemas y adaptar la enseñanza a las necesidades individuales, promoviendo el uso ético y seguro de tecnología educativa. | Aplicación de conocimientos, técnicas y/o metodologías en el área laboral acorde a su perfil profesional. Impartición de clases. Experiencia docente previa en administración, relaciones laborales y/o consultoría en el área de la salud, atención prehospitalaria y emergencias. |

| | | | | |
|----------|--------|----------------------|-----------------|---------------------|
| ELABORÓ: | DGUTYP | REVISÓ: | DGUTYP | F-DA-01-AS-LIC-56.1 |
| APROBÓ: | DGUTyP | VIGENTE A PARTIR DE: | Septiembre 2024 | |

| Referencias bibliográficas | | | | | |
|--|------|--|----------------------|--------------------|---------------|
| Autor | Año | Título del documento | Lugar de publicación | Editorial | ISBN |
| Koontz Harold, Weihrich Heinz | 2013 | Elementos de Administración | México | Mc Graw Hill | 9786071509314 |
| Balderas Pedrero María de la Luz | 2015 | Administración de los servicios de enfermería | México | Mc Graw Hill | 9789701069264 |
| David R Fred | 2013 | Conceptos de Administración Estratégica | México | Pearson | 9786073215763 |
| Robins, S. | 2010 | Administración 10Ed. | México | Pearson | 9786074423884 |
| Fondahn Emily, Lane Michael, Vannucci Andrea | 2017 | Manual Washington de calidad en la atención y seguridad del paciente | Estados Unidos | Ed. Wolters Kluwer | 9788416781218 |

| Referencias digitales | | | |
|---|-----------------------|---|---|
| Autor | Fecha de recuperación | Título del documento | Vínculo |
| Organización Panamericana de la Salud. | 03 de julio del 2024 | Servicios de salud de calidad: guía de planificación. | https://iris.paho.org/bitstream/handle/10665.2/56398/9789275325957_spain.pdf?sequence=1&isAllowed=y |
| López Szergio, Jesús Vertis, Edgar Jarillo, Et al. | 03 de julio del 2024 | El Sistema Integral de Calidad en Salud. Una Mirada Crítica | https://www.insp.mx/resources/images/stories/Produccion/pdf/150707_SiCalidad.pdf |
| Coronado Zarco, Roberto, Eva Cruz-Medina, Salvador Macías-Hernández, Et al. | 03 de julio del 2024 | El Contexto Actual de Calidad en Salud y sus Indicadores. | https://www.medigraphic.com/pdfs/fisica/mf-2013/mf131e.pdf |
| Rodríguez Pérez MP. Grande Armesto M. | 03 de julio del 2024 | Calidad asistencial: Concepto, dimensiones y desarrollo operativo | https://www.scribd.com/document/349384284/n14-1-Calidad-Asistencial |

| | | | | |
|----------|--------|----------------------|-----------------|---------------------|
| ELABORÓ: | DGUTyP | REVISÓ: | DGUTyP | F-DA-01-AS-LIC-56.1 |
| APROBÓ: | DGUTyP | VIGENTE A PARTIR DE: | Septiembre 2024 | |

| | | | |
|--|--|--|--|
| | | | |
|--|--|--|--|

| | | | | |
|----------|--------|----------------------|-----------------|---------------------|
| ELABORÓ: | DGUTyP | REVISÓ: | DGUTyP | F-DA-01-AS-LIC-56.1 |
| APROBÓ: | DGUTyP | VIGENTE A PARTIR DE: | Septiembre 2024 | |