



## PROGRAMA OFICIAL DE CURSO

Unidad Académica: **Escuela de Kinesiología**

Nombre del curso: **Conceptos Básicos de Administración en Salud**

Código: **KI04010306047-1**

Carrera: **Kinesiología**

Tipo de curso: **Obligatorio**

Área de formación: **Básica**

Nivel: **VII semestre**

Semestre: **segundo**

Año: **2016**

Requisitos: Haber aprobado *Responsabilidad del Ejercicio Profesional*

Número de créditos: **2**

Horas de trabajo: **28** presenciales y **28** no presenciales

Nº Alumnos: **60**

**ENCARGADO/A DE CURSO:** PROF. ASIST. JOSÉ MIGUEL GÓMEZ L.

Horario de atención a estudiantes: miércoles 10:30 - 12:00 hrs previo agendamiento de cita.

Contacto: [jgomez@med.uchile.cl](mailto:jgomez@med.uchile.cl) y/o [josemiguel\\_r77@yahoo.com](mailto:josemiguel_r77@yahoo.com)

Teléfonos (56 2) 978 6513 - (56 2) 978 6514 . Fax (56 2) 978 6514

**COORDINADOR(ES) DE UNIDADES DE APRENDIZAJE:**

**Camila Miño Muñoz**

Contacto: [cmino@fen.uchile.cl](mailto:cmino@fen.uchile.cl)

DOCENTES PARTICIPANTES	Unidad Académica	Nº de horas directas
José Miguel Gómez	Departamento de Kinesiología	48
María Otilia Miranda	Departamento de Kinesiología	6
Camila Miño Muñoz	Departamento de Kinesiología	46

**Propósito formativo:** *Este curso se relaciona con las seis subcompetencias de la cuarta competencia del Dominio Gestión Sanitaria. Una vez comprendido el contexto general de las políticas de salud nacional, y los deberes y derechos inherentes al ejercicio profesional del Kinesiólogo, este curso desarrolla sus competencias como Administrador de Centros de Salud, aplicando el marco contextual considerado en los cursos requisito. Los logros de este curso se continúan en el 5º nivel, en donde de un contexto teórico se pasa a uno real.*

*4 Competencia del Dominio de Gestión Sanitaria*

*Analiza y propone estrategias de administración de unidades de Kinesiología pertenecientes a diferentes centros de salud y administrar su propio ejercicio profesional de acuerdo a principios éticos y a la Reglamentación vigente.*

*4.1. Aplicando conceptos básicos de microeconomía en la comprensión de los mercados de servicios sanitarios.*

*4.2. Aplicando la definición de competencias como eje central de los distintos ciclos de los RR.HH. y alineando estos últimos con la estrategia competitiva de la organización en que la trabaja.*

*4.3. Aplicando conceptos básicos de contabilidad en el análisis de la información entregada por el balance y el estado de resultado sobre el desempeño de la unidad que administra.*

*4.4. Participando en el desarrollo de estrategia competitiva de la organización.*

*4.5. Colaborando en el desarrollo de una estrategia de marketing de servicios así como en indicadores de calidad del servicio y satisfacción usuaria.*

*4.6. Comprendiendo y aplicando la regulación legal y tributaria al ejercicio profesional.*

## Resultados de Aprendizaje

### Disciplinares:

- a) Describe la (s) necesidad (es) que satisface una organización de salud como una Unidad de Kinesiología.
- b) Analiza la posición competitiva de una organización y/o sus unidades en el mercado.
- c) Analiza el cumplimiento de la calidad asistencial como resultado de los procesos ejecutados por la organización y/o la unidad.
- d) Evalúa los clientes y/o usuarios, la propuesta de valor, los recursos claves, las actividades claves, los canales, la relación con el cliente y/o usuario y el flujo de ingreso para evaluar fundamentadamente el comportamiento del modelo de negocios de una organización y/o sus unidades desde la perspectiva de la gestión por procesos y luego de analizar una serie de casos en contexto simulado.

### Científicas:

- a) Recopila información relevante que respalde la evaluación del modelo de negocio de una organización de salud y/o sus unidades

### Genéricas-transversales:

- a) Genera toda comunicación escrita con un lenguaje técnico adecuado, sin faltas de ortografía y con una buena redacción.
- b) Administra adecuadamente su tiempo: cumpliendo con las fechas programadas y los requerimientos del curso.
- c) Participa activamente en la discusiones del grupo y del curso; aportar con ideas a la evaluación del modelo de negocios y cumple con las entregas comprometidas con sus compañeros.

## Realización esperada como resultado de aprendizaje del curso:

Presenta y defiende el análisis del Modelo de Negocios de una organización de salud y/o de una Unidad de Kinesiterapia ante una comisión utilizando el diagrama de Canvas empleando un lenguaje técnico adecuado que permite fundamentar su estudio. El desarrollo del análisis en cuestión se realizará en grupo, mientras que la presentación estará a cargo de uno de los integrantes elegido al azar. El resto de los integrantes responderán las preguntas de la comisión.

**Requisitos de aprobación:** Se acepta hasta un 20% de inasistencia debidamente justificada a seminarios y talleres. Debe cumplir con los requisitos de asistencia y tener una nota de presentación a examen de primera oportunidad, igual o superior a 4,0. Ésta se obtiene del promedio ponderado de las calificaciones obtenidas en la unidad:

- Controles de entrada: 10%
- ABP Análisis competitivo: 15%
- Evaluación individual: procesos y la cadena de valor: 20%
- ABP: la experiencia del usuario: 15%
- ABP: indicadores en salud: 15%
- Perfil del usuario: 15%
- Evaluación 360 n: 10%

Si la nota de presentación es menor a 4,0, y superior o igual a 3,5 el estudiante tendrá derecho a rendir el examen de segunda oportunidad. Si es inferior a 3,5, el estudiante reprueba el curso.

El examen corresponderá a la presentación y defensa del Diagrama de Canvas (modelo de negocios) de una organización de salud. El o los integrantes del grupo que defiendan el trabajo en forma oral serán elegidos al azar. La nota mínima del examen será de un 4.0. Todos los integrantes del curso deben rendir examen. Para el examen de segunda oportunidad, el modelo de negocios será evaluado individualmente.

Al inicio de algunas de las sesiones presenciales, exceptuando la primera y aquellas en que se realicen certámenes, los estudiantes podrán ser sometidos a un **control de entrada o de salida**. Las sesiones en que se apliquen dichos controles, serán elegidos al azar por los docentes. En dichos controles se evaluarán las lecturas relacionada con los temas a tratar durante esa clase o bien, los contenidos de las sesiones anteriores o los contenidos de la misma clase (control de salida). El promedio de esas notas corresponderá al 10% de la nota de presentación al examen.

El nivel de exigencia para la nota 4.0 será de un 60%, salvo en los controles y certámenes de recuperación, en los cuales el nivel de exigencia, para la nota 4,0 será de un 70%

PROGRAMA DE TRABAJO		
Unidades de aprendizaje	Logros parciales de aprendizaje	Acciones asociadas
<b>Análisis del modelo de negocio</b>  <b>Horas totales de la unidad: 54</b>  <b>Horas presenciales: 28</b>  <b>Horas no presenciales: 28</b>	Identifica los tipos de organizaciones de salud existentes hoy en el mercado.  Aplica metodología para relacionar las necesidades de los clientes con los satisfactores de necesidades que entregan las empresas.  Aplica el modelo de las 5 fuerzas de Porter para evaluar la posición estratégica de la organización y/o sus unidades, estableciendo sus oportunidades y amenazas.  Reconoce los puntos críticos que deben gestionar las empresas de servicio para ser competitivas.	Visualización de material audiovisual y estudio independiente.  Lecturas dirigidas  Realiza visitas con pautas de observación.  Analiza casos simulados.  Desarrolla actividades guiadas para la evaluación de los distintos bloques del

	<p>Identifica los macroprocesos de negocio de una organización de salud, relacionando las necesidades que se busca satisfacer con el quehacer principal (o la misión) de la organización.</p> <p>Aplica el modelo de la cadena de valor para establecer relaciones entre las actividades claves, los recursos claves y la propuesta de valor.</p> <p>Aplica el enfoque de la gestión por procesos para establecer una relación causal entre los nodos (problemas) detectados en la cadena de valor y la pérdida de valor.</p> <p>Identifica las fortalezas y debilidades de la cadena de valor.</p> <p>Establece una relación causal entre los nodos detectados en la experiencia del usuario con la percepción de la calidad del servicio recibido.</p> <p>Analiza las dimensiones de la calidad asistencial que se ven impactadas positiva o negativamente por el desempeño de los procesos asistenciales.</p> <p>Propone indicadores de estructura, de procesos y de resultados como mecanismo de control del proceso de atención y calidad asistencial.</p> <p>Describe el perfil de los usuarios del subsistema público y privado de salud.</p> <p>Establece relaciones entre la propuesta de valor, los canales y el segmento de clientes al cual se apunta.</p> <p>Analiza el flujo de ingresos de una organización de salud y/o sus unidades.</p> <p>Relaciona el flujo de ingreso con la propuesta de valor.</p> <p>Presenta las conclusiones de los siguientes bloques del modelo de negocios de Canvas: clientes, propuesta de valor, canales, relación con el usuario, actividades claves, recursos claves y flujo de ingresos.</p>	<p>modelo de negocios.</p>
<p><b>Estrategias metodológicas</b></p>	<p>Clases Lectivas. Estudio autónomo</p>	

	Aprendizaje basado en problemas Lecturas dirigidas Resolución de casos
<b>Procedimientos evaluativos</b>	Controles de entrada: test individual escrito de respuestas cortas ABP: informe de las conclusiones y/o resultado según rúbrica. Certamen escrito individual sobre gestión por procesos y cadena de valor. Construcción del perfil de usuario de una determinada organización de salud: presentación ante el equipo académico. Realización modelo Canvas en una empresa: presentación ante comisión
<b>Recursos</b>	Sala de clases 60 estudiantes con proyector multimedia y conexión a internet vía Wifi

### REGLAMENTO DE ASISTENCIA

El reglamento de asistencia se ajustará a la Norma Operativa sobre Inasistencia a Actividades Curriculares Obligatorias para las carreras de pregrado de la Facultad de Medicina.

La asistencia a actividades teóricas es libre. No obstante, el estudiante debe cumplir con 80% de asistencia a actividades talleres, seminarios y evaluaciones (Art. 18 D.E. N00010109/97). Si un estudiante se aproxima o sobrepasa el número máximo de inasistencias, el Profesor Encargado de Curso deberá presentar el caso al Coordinador de Nivel.

El estudiante que sobrepase el máximo de inasistencias permitido, y no aportó elementos de juicio razonables y suficientes que justificaran el volumen de inasistencias, figurará como "Reprobado" en el Acta de Calificación Final de la Asignatura con nota final 3.4

En caso de certificado o licencia médica deberá adjuntar copia de bono, recibo, boleta de honorarios u otro comprobante, del facultativo que extiende el certificado respectivo, la fecha de atención médica debe ser coincidente con la fecha de inasistencia, toda la documentación deberá presentarse en Secretaría en un plazo máximo de cinco días hábiles. El estudiante, además, deberá avisar al PEC por la vía más expedita posible (electrónica a través de Auladigital) dentro de las 24 horas siguientes a contar de la fecha de inasistencia. Si no se realiza esta justificación en los plazos estipulados, el estudiante debe ser calificado con la nota mínima (1,0) en esa actividad de evaluación.

En caso de que sea una situación diferente, el estudiante deberá contactarse con el PEC para explicar las razones de la inasistencia. Siempre será resorte del PEC aceptar o no la justificación esgrimida por el estudiante, teniendo éste la posibilidad de apelar al Coordinador de Nivel mediante una carta explicativa, si le parece que la resolución ha sido injusta.

Será responsabilidad del estudiante contactarse con el PEC para calendarizar la recuperación, el cual se realizará el día indicado por el PEC. En caso de no recuperarse dentro de este plazo, será calificado con nota 1.0. Las fechas destinadas a actividades de recuperación, deben ser previas a la publicación de la nota de presentación.

## REGLAMENTO DEL CURSO

El canal de comunicación formal será U-cursos. En los foros de dicho instrumento, se aceptarán preguntas sólo hasta 48 horas antes de los certámenes, entregas y actividades evaluativas en general.

Para el mejor desarrollo del curso y facilitar reuniones no presenciales entre tutores de proyectos y estudiantes, ambas partes deben descargar e instalar en forma gratuita Skype (<http://www.skype.com/es/>). Pudiendo alternativamente utilizar Hang Out de Google. El horario para establecer dicha comunicación deberá ser solicitado con una semana de anticipación y será asignado por los docentes dentro de su horario laboral según disponibilidad.

Todas las solicitudes del curso deberán realizarse a través del delegado del curso, quién una vez que haya sido elegido debe presentarse ante el PEC.

Todas las solicitudes del curso deberán realizarse a través del delegado del curso, quién una vez que haya sido elegido debe presentarse ante el PEC.

## CALENDARIO DE ACTIVIDADES

<i>Fecha / Semana</i>	<i>Horario</i>	<i>Tipo Actividad</i>	<i>Tipo Asist.</i>	<i>Descripción de la Actividad</i>	<i>Profesor(es)</i>	<i>Horas Pres.</i>	<i>Horas no Pres.</i>
1º Sem 8 Mar	14:30 15:30		OB	Presentación del curso, objetivos y entrega de grupos	José Miguel Gómez L.	1	0
	15:45 16:45	CL	L	Modelo de Negocios (Canvas) Las necesidades, su relación con el core del negocio y los procesos.	José Miguel Gómez L. Camila Miño	1	
					Tipos de empresa		
2º Sem 15 Mar	14:30 15:30	CL	L	Los puntos críticos en la gestión de las empresas de servicio.	José Miguel Gómez L. Camila Miño	1	1
	15:45 16:45			Lectura dirigida: "Las cinco fuerzas competitivas que le dan forma a la estrategia"			1
3º sem 22 Mar	14:30 15:30	ABP	OB	Análisis competitivo o Análisis de Porter (ABP 1)	José Miguel Gómez L. Camila Miño	2	2
	15:45 16:45						
4º sem 29 Mar	14:30 15:30	CL	L	Análisis de la cadena de valor	José Miguel Gómez L. Camila Miño	2	2
	15:45 16:45						
5º sem 5 Abr	14:30 15:30	CL	L	Gestión de procesos	José Miguel Gómez	1	
	15:45 16:45	T	OB	Taller 1: identificación de procesos	José Miguel Gómez L. Camila Miño	1	2

6º sem 12 Abr	14:30 15:30	E	OB	Evaluación: proceso y cadena de valor	Camila Miño	1	1
	15:45 16:45			Lectura dirigida: la experiencia del usuario			1
7º sem 19 Abr	14:30 15:30	ABP	OB	La experiencia del usuario (ABP).	José Miguel Gómez L. Camila Miño	2	2
	15:45 16:45						
8º sem 26 Abr	14:30 15:30	CL	L	Calidad asistencial	María Otilia Miranda	1	1
	15:45 16:45			Lectura dirigida		1	1
9º sem 3 May	14:30 15:30	CL	L	Control de gestión a través de indicadores	María Otilia Miranda	2	2
	15:45 16:45						
10º sem 10 May	14:30 15:30	ABP	OB	Control de gestión a través de indicadores	José Miguel Gómez L. Camila Miño María Otilia Miranda	2	2
	15:45 16:45						
11º sem 17 May	14:30 15:30	CL	L	Perfil del cliente en salud	Camila Miño	2	2
	15:45 16:45	CL	L	Relación entre propuesta de valor, canal y cliente target			
12º sem 24 May	14:30 15:30	E	OB	Presentación del perfil del usuario	José Miguel Gómez L. Camila Miño	2	1
	15:45 16:45						
13º sem 31 May	14:30 15:30	CL	L	Flujo de ingresos en los subsectores público y privado	José Miguel Gómez L. Camila Miño	2	2
	15:45 16:45						
14º sem 7 Jun	14:30 15:30	T	OB	Taller 2: Consolidación del Modelo de negocios o Diagrama de CANVAS	José Miguel Gómez L. Camila Miño	2	
	15:45 16:45						
15º sem 14 Jun	14:30 15:30			Preparación examen.		0	2
	15:45 16:45						
16º sem 21 Jun	14:30 15:30	E	OB	Examen de primera oportunidad	José Miguel Gómez L. Camila Miño	2	
	15:45 16:45						

17º sem 28 Jun	14:30 15:30			Preparación examen de segunda			
	15:45 16:45						
18º sem 5 Jul	14:30 15:30	E	OB	Examen de segunda		-	-
	15:45 16:45					24	30

**Tipo:****Clase Lectiva (CL):**

- Horas no presenciales: podría no necesitar preparación, pero si estudio posterior. Se definirá entonces 1:1 cuando el tema tratado sea de baja complejidad, 1:2 de complejidad mayor y 1:3 cuando la clase requiera preparación previa y estudio posterior o tema sea de gran complejidad.

**Seminario (S):**

- Horas no presenciales: entre 1:1 y 1:3 dependiendo de la cantidad de estudio necesario para enfrentar la actividad.

**Taller (T):**

- Horas no presenciales: desde 1:0 si el logro se obtiene completamente en la sesión presencial, máximo 1:2 si necesita preparación previa y análisis posterior.

**Laboratorio (L):**

- Horas no presenciales: entre 1:1 y 1:3 dependiendo de la cantidad de estudio necesario para enfrentar la actividad.

**Aprendizaje Basado en Problemas (ABP):**

- Horas no presenciales: entre 1:4 y 1:6 dependiendo de la complejidad del problema.

**Paso Práctico entre Alumnos (PPA):**

- Horas no presenciales: 1:1.

**Paso Práctico en Campo Clínico (PPC):**

- Horas no presenciales: entre 1:1 y 1:3 dependiendo de la cantidad de conocimientos requeridos del mismo o varios cursos.

**Evaluación (E):**

- Horas no presenciales: 1:3 en caso de ser un certamen de unidad y 1:5 en caso de examen sumatorio.