



PROGRAMA OFICIAL DE CURSO

|                           |  |
|---------------------------|--|
| <b>Unidad Académica</b>   | : Escuela de Kinesiología  |
| <b>Nombre del curso</b>   | : <b>Administración en Salud</b>                                     |
| <b>Código</b>             | : KI05020308058-1  |
| <b>Carrera</b>            | : Kinesiología   |
| <b>Tipo de curso</b>      | : Obligatorio  |
| <b>Área de formación</b>  | : Especializada  |
| <b>Nivel</b>              | : <i>5º nivel</i>  |
| <b>Semestre</b>           | : <i>2º semestre</i>   |
| <b>Año</b>                | : 2016   |
| <b>Requisitos</b>         | : Haber aprobado <i>Conceptos Básicos de Administración en Salud</i> |
| <b>Número de créditos</b> | : 2 créditos / 54 horas. 24 horas presenciales y 33 no presenciales  |

|   |      |
|---|------|
| <b>Nº Alumnos</b>   | : 60 |
| <b>ENCARGADO/A DE CURSO:</b> CAMILA MIÑO MUÑOZ                              |      |
| <a href="mailto:cmينو@fen.uchile.cl">cmينو@fen.uchile.cl</a> +562 29786498  |      |
| <b>COORDINADOR(ES) DE UNIDAD (ES) DE APRENDIZAJE :</b> MARIA OTILIA MIRANDA |      |
| <u>por confirmar</u> +562 29786498  |      |

| DOCENTES PARTICIPANTES | Unidad Académica             | Nº de horas directas |
|------------------------|------------------------------|----------------------|
| Camila Miño Muñoz      | Departamento de Kinesiología | 24                   |
| María Otilia Miranda   | Departamento de Kinesiología | 24                   |
| Jose Miguel Gomez      | Departamento de Kinesiología | 14                   |

**Propósito formativo:** *Este curso se relaciona con las seis subcompetencias de la cuarta competencia del Dominio Gestión Sanitaria. Basado en los logros del curso requisito, se lleva a un nivel de aplicación donde el análisis y propuesta está en un contexto real, en algunos de los centros de internado profesional. Este curso deja instalada la competencia de administrar centros de salud de baja complejidad.*

Una vez comprendida la condición sanitaria general del país y las 4 etapas del proceso de gestión aplicado a las organizaciones de salud, **este curso pretende alcanzar dos logros: 1) realizar un análisis crítico del desempeño estratégico y operativo de alguno de los centros donde cursó su internado profesional y 2) desarrollar una propuesta de mejora implementable que solucione uno de los nodos principales.**

Los logros de este curso, se proyectan en el dominio de Salud Pública y Gestión permitiendo a los kinesiólogos egresados de nuestra casa de estudio participar en el desarrollo de planes de mejoras tanto a nivel estratégico como operativo. Este curso busca reforzar el compromiso de los estudiantes con el bienestar de la comunidad y, así contribuir al crecimiento de las organizaciones en que participa.

**Competencias de egreso a las que contribuye:**

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 Regulación 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 RRHH. 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 con el balance y el estado de resultado sobre el desempeño de la unidad que administra.

4.4. Participación 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 del curso**

#### **Disciplinares:**

- Identificar las oportunidades de mejora que resultan de la comparación entre la situación estratégica y operativa de una unidad de kinesiología en un contexto real actual con lo declarado en su misión, objetivos estratégicos y el comportamiento de sus procesos sobre la calidad asistencial, la generación de valor y la experiencia del usuario.
- Elabora una propuesta de mejora para la unidad de kinesiología que solucione el nodo de mayor impacto.

#### **Científicos**

- Recopila información relevante que respalde la evaluación estratégica y operativa de una unidad de kinesiología en un contexto real.

#### **Genérico-transversales:**

- Genera toda comunicación escrita en lenguaje técnico adecuado, sin falta de ortografías y con una buena redacción. Para la comunicación escrita utiliza un lenguaje técnico adecuado y bien fundamentado.
- Capacidad para administrar su tiempo: cumpliendo con las fechas programadas y los requerimientos del curso.
- Desarrolla habilidades de comunicación oral y presentación efectiva para un proyecto o propuesta.

### **Realización esperada como resultado de aprendizaje del curso:**

*Comprende los fundamentos de administración en salud y es capaz de aplicar alguno de ellos en un contexto real a través de la presenta y defensa individual de una propuesta de mejora para una Unidad de Kinesiología basada en el desarrollo de un correcto análisis estratégico y operativo, con lenguaje técnico adecuado que permite fundamentar su propuesta.*

*La propuesta de mejora debe ser presentada en un informe escrito y además en una presentación oral delante de una comisión calificada.*

### **Requisitos de aprobación:**

#### **Asistencia obligatoria a los talleres y optativa para presentaciones de avance.**

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 finales obtenidas en la unidad:

- Presentación de los resultados del modelo de negocio y análisis competitivo 30%
- Presentación de los resultados de análisis de procesos y cuadro de mando integral 30%
- Presentación de los resultados del análisis de calidad asistencial y la experiencia del consumidor aplicada a la calidad asistencial 30%
- Control de liderazgo 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 de primera oportunidad corresponde a la presentación y defensa de la oportunidad de mejora para la Unidad de Kinesiología seleccionada. Todos los integrantes del curso deben rendir examen.

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

### **REGLAMENTO DE ASISTENCIA**

La asistencia a actividades teóricas es libre. No obstante, el estudiante debe cumplir con 100% de asistencia a actividades talleres, seminarios y evaluaciones. 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 al PEC en un plazo máximo de cinco días hábiles. El estudiante, además, deberá avisar al PEC por vía electrónica dentro de las 24 horas siguientes a contar de la fecha de inasistencia. 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 Consejo de Escuela 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. El plazo de recuperación de cada control o certamen será antes del próximo control. 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 al examen final de la asignatura.

Este curso por tratarse de una instancia de trabajo individual en el centro de práctica del internado implica trabajo en su mayoría, en horario no presencial.

### **Nota**

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/>).

Todos los integrantes de la asignatura deben comunicar su ID de la aplicación.

| <b>PROGRAMA DE TRABAJO</b>   |   |  |
|--|---|--|
| <b>Unidades de aprendizaje</b>   | <b>Logros parciales de aprendizaje</b>  | <b>Acciones asociadas</b>  |
| <p><b>Elaboración de una propuesta de mejora</b></p> <p><b>Horas totales de la unidad: 54</b></p> <p><b>Horas presenciales: 10</b></p> <p><b>Horas no presenciales: 44</b></p> | <p>Aplica el Modelo de Canvas para identificar los puntos fuertes y débiles del modelo de negocio de los macroprocesos de la organización en los cuales participa la Unidad de Kinesiología.</p> <p>Aplica el modelo FODA para desarrollar un análisis competitivo de la Unidad.</p> <p>Establece la brecha entre los resultados del análisis competitivo y la posición estratégica actual declarada a través de la visión, misión y objetivos estratégicos.</p> <p>Identifica las actividades claves, los recursos claves y los factores críticos de éxito para la Unidad.</p> <p>Aplica la metodología de análisis de procesos para realizar una evaluación operativa de la cadena de valor de la organización y de la Unidad.</p> <p>Establece relaciones causales entre los nodos de los procesos y las perspectivas afectadas en el Cuadro de Mando Integral.</p> <p>Establece un diagnóstico del cumplimiento de la calidad asistencial basado en los resultados del análisis de los procesos de la cadena de valor de Unidad.</p> <p>Analiza críticamente la experiencia del usuario considerando los factores que determinan la calidad del servicio, las expectativas, la percepción del resultado y el diseño de la experiencia.</p> <p>Presenta una propuesta de mejora que considera las conclusiones de todos los análisis previamente hechos. La propuesta soluciona los nodos más relevantes de los procesos y agrega valor para el usuario y pudiendo establecer indicadores que controlen la desviaciones.</p> | <p>Asistencia y participación activa en talleres.</p> <p>Identifica quiebres y necesidades de la Unidad de Kinesiología seleccionada a través de la observación en el centro de internado.</p> <p>Aplica modelo Canvas para el centro de internado.</p> <p>Analiza las relaciones entre los resultados obtenidos del análisis realizado y la realidad que enfrenta la Unidad.</p> <p>Realiza el análisis FODA del centro de internado.</p> <p>Aplica Cuadro de Mando Integral para evaluar el centro seleccionado.</p> <p>Aplica conceptos de calidad asistencial en su análisis.</p> <p>Identifica los procesos más relevantes del centro seleccionado.</p> <p>Identifica los nodos más importantes y propone indicadores para medirlos.</p> <p>Analiza la experiencia del usuario a través de los mapas de empatía.</p> <p>Elabora una propuesta de mejora para el centro de internado, basado en análisis completo del centro de internado.</p> |
| <b>Estrategias metodológicas</b>   | <p>Estudio autónomo.</p> <p>Lecturas dirigidas.</p>   |  |

|                                   |  |
|-----------------------------------|--|
|                                   | Presentaciones de avances.<br>Talleres.<br>Trabajo de Campo.<br>Presentaciones con uso de TICs   |
| <b>Procedimientos evaluativos</b> | Control de Liderazgo (10%)<br>Entregas de avance:<br>1) análisis de modelo de negocio y análisis competitivo (30%)<br>2) análisis de proceso y cuadro de mando integral (30%)<br>3) análisis de la calidad asistencial y experiencia del consumidor aplicada a la calidad asistencial (30%). |
| <b>Recursos</b>                   | Sala de clases para 60 estudiantes con proyector multimedia y conexión a internet vía Wifi   |

### Calendario de Actividades

| <i>Fecha / Semana</i> | <i>Horario</i>                       | <i>Tipo Activ.</i> | <i>Tipo Asist.</i> | <i>Descripción de la Actividad</i>  | <i>Profesor(es)</i>                   | <i>Horas Pres.</i> | <i>Hrs No Pres.</i> |
|-----------------------|--------------------------------------|--------------------|--------------------|---|---------------------------------------|--------------------|---------------------|
| 1º                    | Viernes 17 de junio<br>14:30 - 16:30 | CL                 | L                  | Presentación del programa e informes.   | María Otilia Miranda.<br>Camila Miño. | 2                  |                     |
| 2º                    | Viernes 29 de julio<br>14:30 - 16:30 | TA                 | L                  | Analiza las directrices de la organización y de la Unidad de Kinesiología.<br><br>Analiza el modelo de negocios de los principales macroprocesos de la organización en que los cuales se encuentra involucrada la Unidad de Kinesiología analizada.             |                                       |                    | 3                   |
| 3º                    | Viernes 5 de agosto<br>14:30 - 16:30 | TA                 | L                  | Analiza el proceso de desarrollo de la Unidad de Kinesiología dentro del o los macroproceso(s) de la organización.<br><br>Realización análisis FODA, estableciendo las brechas entre los resultados del análisis competitivo y el desempeño estratégico actual. |                                       |                    | 3                   |

|     |                                    |    |   |   |  |   |   |
|-----|------------------------------------|----|---|---|--|---|---|
| 4º  | Viernes 12 de agosto 14:30 - 16:30 | TA | L | Presentaciones avances<br>Horario de consulta para primera entrega.   | María Otilia Miranda.<br>Camila Miño.                      | 2 |   |
| 5º  | Lunes 22 de agosto 14:30 - 16:30   | E  | O | Primera entrega.  |  |   | 3 |
| 6º  | Viernes 26 de agosto 14:30 - 16:30 | TA | L | Análisis de los procesos de entrega y post entrega e identificación de los recursos claves, factores claves y factores críticos de éxito de cada proceso. |  |   | 5 |
| 7º  | Viernes 2 de sept 14:30 - 16:30    | TA | L | Presentaciones de avance<br>Horario de consultas para análisis de procesos.   | María Otilia Miranda.<br>Camila Miño.                      | 2 |   |
| 8º  | Lunes 12 de sept 14:30 - 16:30     | E  | O | Segunda Entrega análisis de procesos.   |  |   | 3 |
| 9º  | Viernes 16 de sept 14:30 - 16:30   | TA | L | Análisis de la calidad asistencial y análisis de la experiencia del consumidor  |  |   | 3 |
| 10º | Viernes 23 de sept 14:30 - 16:30   | TA | L | Presentaciones de avance<br>Horario de consulta para resultados del análisis de la calidad asistencial y la experiencia del consumidor.                   | María Otilia Miranda.<br>Camila Miño.                      | 2 |   |
| 11º | Lunes 3 de octubre 14:30 - 16:30   | E  | O | Tercera entrega análisis de la calidad asistencial y la experiencia del consumidor.   |  |   | 5 |
| 12º | Viernes 7 de oct 14:30 - 16:30     | TA | L | Desarrollo de la propuesta de mejora.   |  |   | 5 |
| 13º | Viernes 21 de oct 14:30 - 16:30    | TA | L | Presentaciones de avance<br>Horario de consultas propuesta de mejora.   |  | 2 |   |
| 14º | Viernes 28 de oct 14:30 - 16:30    | E  | O | Examen de primera– Presentación de la propuesta de mejora.  | María Otilia Miranda.<br>Camila Miño.<br>Jose Miguel Gómez | 5 |   |
| 15º | Viernes 4 de nov de 14:30 - 16:30  | E  | O | Examen de primera – Presentación de la propuesta de mejora.   | María Otilia Miranda.<br>Camila Miño.<br>Jose Miguel Gómez | 5 |   |

|     |                                    |   |   |   |  |   |  |
|-----|------------------------------------|---|---|---|--|---|--|
| 16º | Viernes 11 de nov de 14:30 - 16:30 | E | O | Examen de segunda – Presentación de la propuesta de mejora. | María Otilia Miranda.<br>Camila Miño.<br>Jose Miguel Gómez | 4 |  |
|-----|------------------------------------|---|---|---|--|---|--|

### Calendario de Actividades alumnos que viajan

Jael Agredo, José Carrasco, Karina Castro, Diego Galvez, Diego Rivera, Daniela Rodriguez, Macarena Rojo, Andres Terreros, Daniela Villablanca y Sebastián Hernandez

| <i>Fecha / Semana</i> | <i>Horario</i>                        | <i>Tipo Activ.</i> | <i>Tipo Asist.</i> | <i>Descripción de la Actividad</i>  | <i>Profesor(es)</i>                   | <i>Horas Pres.</i> | <i>Hrs No Pres.</i> |
|-----------------------|---------------------------------------|--------------------|--------------------|---|---------------------------------------|--------------------|---------------------|
| 1º                    | Viernes 17 de junio<br>14:30 - 16:30  | CL                 | L                  | Presentación del programa e informes.   | María Otilia Miranda.<br>Camila Miño. | 2                  |                     |
| 2º                    | Viernes 29 de julio<br>14:30 - 16:30  | TA                 | L                  | Analiza las directrices de la organización y de la Unidad de Kinesiología.<br><br>Analiza el modelo de negocios de los principales macroprocesos de la organización en que los cuales se encuentra involucrada la Unidad de Kinesiología analizada.             |                                       |                    | 5                   |
| 3º                    | Viernes 5 de agosto<br>14:30 - 16:30  | TA                 | L                  | Analiza el proceso de desarrollo de la Unidad de Kinesiología dentro del o los macroproceso(s) de la organización.<br><br>Realización análisis FODA, estableciendo las brechas entre los resultados del análisis competitivo y el desempeño estratégico actual. |                                       |                    | 5                   |
| 4º                    | Viernes 12 de agosto<br>14:30 - 16:30 | TA                 | L                  | Presentaciones avances<br>Horario de consulta para primera entrega.   | María Otilia Miranda.<br>Camila Miño. | 2                  |                     |
| 5º                    | Lunes 22 de agosto<br>14:30 - 16:30   | E                  | O                  | Primera entrega y Análisis de los procesos de entrega y post entrega e identificación de los recursos claves, factores claves y factores críticos de éxito de cada proceso.   |                                       |                    | 5                   |

|     |                                    |    |   |   |  |   |   |
|-----|------------------------------------|----|---|---|--|---|---|
| 6º  | Viernes 26 de agosto 14:30 - 16:30 | TA | L | Presentaciones de avance<br>Horario de consultas para análisis de procesos. (On-line)   | María Otilia Miranda.<br>Camila Miño.                      | 2 |   |
| 7º  | Viernes 2 de sept 14:30 - 16:30    | TA | L | Segunda Entrega análisis de procesos.   |  |   | 5 |
| 8º  | Lunes 12 de sept 14:30 - 16:30     | E  | O | Análisis de la calidad asistencial y análisis de la experiencia del consumidor  |  |   | 5 |
| 9º  | Viernes 16 de sept 14:30 - 16:30   | TA | L | Presentaciones de avance<br>Horario de consulta para resultados del análisis de la calidad asistencial y la experiencia del consumidor. | María Otilia Miranda.<br>Camila Miño.                      | 2 |   |
| 10º | Viernes 23 de sept 14:30 - 16:30   | TA | L | Tercera entrega análisis de la calidad asistencial y la experiencia del consumidor.   |  |   | 5 |
| 11º | Lunes 3 de octubre 14:30 - 16:30   | E  | O | Desarrollo de la propuesta de mejora.<br>Presentaciones de avance<br>Horario de consultas propuesta de mejora.                          |  |   | 6 |
| 12º | Viernes 7 de oct 14:30 - 16:30     | TA | L | Examen de primera– Presentación de la propuesta de mejora.  | María Otilia Miranda.<br>Camila Miño.<br>Jose Miguel Gómez | 5 |   |
| 13º | Viernes 21 de oct 14:30 - 16:30    | TA | L | Examen de segunda – Presentación de la propuesta de mejora. (Vía Skype)   | María Otilia Miranda.<br>Camila Miño.<br>Jose Miguel Gómez | 5 |   |

**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.

Trabajo Autónomo (TA): Actividad que realiza el alumno en forma no presencial y a su propio ritmo.