Se utilizó como referencia el prontuario de HEMS 620 – Gerencia de Calidad en los Servicios de Salud de la Escuela de Estudios Profesionales preparado/revisado en 2013.
TABLA DE CONTENIDO

INFORMACIÓN DEL CURSO--------------------------------------------------------------- 5
DIRECCIONES ELECTRÓNICAS INSTITUCIONALES------------------------------------------ 8
TUTORIALES--------------------------------------------------------------------------------- 11
EVALUACIÓN--------------------------------------------------------------------------------- 12
CUMPLIMIENTO CON LA LEY DE INVESTIGACIÓN------------------------------------------ 17
NORMAS DEL CURSO------------------------------------------------------------------------ 18

TALLER 1 --------------------------------------------------------------------------------- 20
INTRODUCCIÓN AL MEJORAMIENTO CONTINUO DE LA CALIDAD-------------------------------- 20

TALLER 2 --------------------------------------------------------------------------------- 25
IMPACTO DEL LIDERAZGO Y LOS CLIENTES EN EL MEJORAMIENTO CONTINUO DE LA CALIDAD ---- 25

TALLER 3 --------------------------------------------------------------------------------- 29
PROTOCOLOS DE EVALUACIÓN-------------------------------------------------------------- 29

TALLER 4 --------------------------------------------------------------------------------- 33
EQUIPOS DE TRABAJO----------------------------------------------------------------------- 33

TALLER 5 --------------------------------------------------------------------------------- 37
EL Rol del Gerente y Cliente en el Mejoramiento Continuo de la Calidad---------------- 37

TALLER 6 --------------------------------------------------------------------------------- 41
Reporte de Incidentes------------------------------------------------------------------- 41

TALLER 7 --------------------------------------------------------------------------------- 44
SISTEMA DE INFORMÁTICA EN EL MEJORAMIENTO CONTINUO DE LA CALIDAD------------------- 44

TALLER 8 --------------------------------------------------------------------------------- 47
CONTRIBUCIÓN DEL CQI EN LOS SERVICIOS DE SALUD--------------------------------------- 47

ANEJOS ---------------------------------------------------------------------------------- 49
ANEJO A---------------------------------------------------------------------------------- 50
MATRIZ DE VALORACIÓN: PARTICIPACIÓN---------------------------------------------------- 50

ANEJO B---------------------------------------------------------------------------------- 51
GUÍA PARA LA ELABORACIÓN DEL PORTAFOLIO----------------------------------------------- 51

ANEJO B-2---------------------------------------------------------------------------------- 55
MATRIZ DE VALORACIÓN PARA ACTIVIDADES DE AVALÚO DEL APRENDIZAJE------------------- 55

ANEJO C---------------------------------------------------------------------------------- 57
PUNTO MÁS CONFUSO----------------------------------------------------------------------- 57

ANEJO D---------------------------------------------------------------------------------- 58
AUTO-EVALUACIÓN-------------------------------------------------------------------------- 58

HEMG 620 – Gerencia de Calidad en los Servicios de Salud
<table>
<thead>
<tr>
<th>ANEJO</th>
<th>Título</th>
<th>Página</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>E</td>
<td>REACCIÓN ESCRITA INMEDIATA</td>
<td>59</td>
</tr>
<tr>
<td>F</td>
<td>ONE-MINUTE PAPER</td>
<td>60</td>
</tr>
<tr>
<td>G</td>
<td>GUÍA PARA EL ANÁLISIS DE CASOS</td>
<td>61</td>
</tr>
<tr>
<td>H</td>
<td>GUÍA PARA LA ELABORACIÓN DEL ENSAYO</td>
<td>63</td>
</tr>
<tr>
<td>I</td>
<td>TABLA DE CONVERSIÓN: CRITERIOS DE EVALUACIÓN</td>
<td>65</td>
</tr>
<tr>
<td>J</td>
<td>RÚBRICA FOROS DE DISCUSIÓN</td>
<td>66</td>
</tr>
<tr>
<td>K</td>
<td>RÚBRICA PARA EVALUACIÓN DE ENSAYOS</td>
<td>67</td>
</tr>
<tr>
<td>L</td>
<td>RÚBRICA PARA LA EVALUACIÓN DE PRESENTACIONES ORALES</td>
<td>70</td>
</tr>
</tbody>
</table>
Información del curso

Título del Curso: Gerencia de Calidad en los Servicios de Salud

Duración: 8 Semanas

Codificación: HEMG 620

Pre-requisito: Ninguno

Descripción:

Al finalizar el curso el estudiante integrará los conceptos y procesos esenciales de la Gerencia de Calidad en la evaluación de los servicios de salud. Se explorarán tendencias en los servicios de salud y cumplimiento con las regulaciones estatales del Departamento de Salud y a nivel federal las del Center for Medicare and Medicaid Services (CMS). Se reforzarán las destrezas para examinar e identificar soluciones a los problemas existentes en la evaluación de servicios de salud desde una perspectiva de la Gerencia de Calidad Total. Se realizará una recopilación de los eventos históricos más importantes del movimiento de calidad. Se discutirá cómo la calidad ha impactado a las organizaciones, factores de éxito, trabajo en equipo y satisfacción de los clientes. Se presentarán las iniciativas de calidad adoptadas a nivel local e internacional para garantizar la calidad en los servicios.

Objetivos Generales

Al finalizar el curso, el estudiante:

1. Definirá que es el Mejoramiento Continuo de la Calidad (CQI), beneficios, implicaciones en la estructura organizacional, aportación a la seguridad de la organización, cumplimiento con el Center for Medicare and Medicaid Services (CMS) y el Departamento de Salud de Puerto Rico.
2. Determinará el valor crítico y la contribución del desarrollo del CQI desde la industria japonesa hasta su integración a la prestación de Servicios de Salud.
3. Definirá el concepto de cliente desde la perspectiva de CQI.
4. Explicará la importancia del gerencial, su rol y compromiso requerido con la calidad.
5. Enumerará los factores que han influenciado la difusión del CQI en el sector de salud.
6. Desarrollará el protocolo básico de evaluación, protocolo para la solución de conflictos e indicará la importancia del paciente en el proceso de CQI.

7. Explicará cómo desarrollar equipos de trabajo de calidad exitosos.

8. Desarrollará modelos para medir la satisfacción de los clientes.

9. Desarrollará el modelo general para evaluar y documentar eventos no esperados.

10. Discutirá la importancia de los sistemas de informática y sus beneficios en el proceso de CQI.

11. Indicará la contribución del CQI a nivel de la prestación de servicios de salud e institucional del mercado común.

Textos y bibliografía


Recursos externos (Organizaciones Profesionales)

Agency for Healthcare Research & Quality | www.ahrg.gov

American Hospital Association | www.aha.org

American Medical Association | www.ama-assn.org

American Nurses Association | www.nursingworld.org

Centers for Disease Control and Prevention | www.cdc.gov

Centers for Medicare and Medicaid Services | www.cms.gov

Departamento de salud de Puerto Rico | www.salud.gov.pr

National Association of Public Hospitals and Health Systems | www.naph.org

National Institutes of Health | www.nih.gov

The Joint Commission | www.jointcommission.org

United States Department of Health and Human Services | www.hhs.gov

United States Food and Drug Administration | www.fda.gov

Organización Mundial de la Salud | www.who.int

HEMG 620 – Gerencia de Calidad en los Servicios de Salud
Organización Panamericana de la Salud | www.paho.org
Administración de Seguros de Salud de Puerto Rico | www.ases.pr.gov
Livanta | www.livanta.com
Health Catalyst | www.healthcatalyst.com
U.S Department of Health and Human Services, Health Resources and Services Administration (HERSA) | https://www.hrsa.gov/index.html
Institute for Healthcare Improvements | www.ihi.org
Agency for Healthcare Research and Quality (AHRQ) | http://archive.ahrq.gov
The American Health Quality Association (AHQA) | www.ahqa.org
Society of Hospital Medicine (shm) | www.hospitalmedicine.org
Indigene Healthcare | www.indegenehealthcare.com
National Committee for Quality Assurance (NCQA) | www.ncqa.org
Direcciones electrónicas institucionales
Serán utilizadas como recursos para todos los talleres

Adquisición de textos por capítulos

www.cengage.com

Adquisición de ebooks

- http://www.pearsoneducacion.net/puerto-rico/inicio
- www.mcgraw-hill-educacion.com
- http://store.virtusbooks.com/

Bibliotecas del Sistema

Universidad del Turabo (Para algunos recursos debes utilizar tu nombre de usuario (email) y contraseña)

http://bv.ut.suagm.edu/es
- Bases de datos
  - http://bv.ut.suagm.edu/es
- Catálogo de Biblioteca (Identificar textos disponibles en la Biblioteca)
  - http://bibliotecavirtualut.suagm.edu/es/publications

Universidad del Este

https://mysuagm.suagm.edu/web/une-servicios-al-estudiante/biblioteca1
- Base de datos (Para algunos recursos debes utilizar tu nombre de usuario (email) y contraseña)
  - https://mysuagm.suagm.edu/web/une-servicios-al-estudiante/bases-de-datos
- Catálogo de Biblioteca (Identificar textos disponibles en la Biblioteca)
  - https://mysuagm.suagm.edu/web/une-servicios-al-estudiante/motores-de-busqueda

Universidad Metropolitana

http://bibliotecametu.suagm.edu/
Escuela de Estudios Profesionales
Programa Ahora
Universidad Metropolitana, Universidad del Este, Universidad del Turabo

- **Base de datos** (Para algunos recursos debes utilizar tu nombre de usuario (email) y contraseña)
  - [http://bibliotecauemet.suagm.edu/index.php/buscar-informacion-link/articulos-via-db-link](http://bibliotecauemet.suagm.edu/index.php/buscar-informacion-link/articulos-via-db-link)
  - [http://www.doaj.org/](http://www.doaj.org/)

- **Catálogo de Biblioteca** (Identificar textos disponibles en la Biblioteca)
  - [http://cat.umet.suagm.edu/vwebv/searchBasic?sk=en_US](http://cat.umet.suagm.edu/vwebv/searchBasic?sk=en_US)

**Enlaces importantes:**

- **Manual de Publicación de Estilo de la **American Psychological Association** (APA)
  - [http://www.apastyle.org](http://www.apastyle.org)
  - [https://mysuagm.suagm.edu/web/une-servicios-al-estudiante/manuales-de-estilo](https://mysuagm.suagm.edu/web/une-servicios-al-estudiante/manuales-de-estilo)

- **Derechos de autor y plagio**
  - [http://bibliotecauemet.suagm.edu/index.php/para-investigar/herramientas-para-investigar/guia-de-derecho-de-autor](http://bibliotecauemet.suagm.edu/index.php/para-investigar/herramientas-para-investigar/guia-de-derecho-de-autor)
  - [https://mysuagm.suagm.edu/web/une-servicios-al-estudiante/plagio](https://mysuagm.suagm.edu/web/une-servicios-al-estudiante/plagio)

- **Información para estudiantes: Publicaciones, reglamentos, manuales, etc.**
  - [http://www.suagm.edu/umet/ve_publicaciones.asp](http://www.suagm.edu/umet/ve_publicaciones.asp)
  - [http://www.suagm.edu/turabo/con_manuales_docs_estudiante.asp](http://www.suagm.edu/turabo/con_manuales_docs_estudiante.asp)
  - [http://estune.suagm.edu/encuentros](http://estune.suagm.edu/encuentros)
  - [http://estune.suagm.edu/vicerrectoria_politicas#overlay-context=vicerrectoria_politicas](http://estune.suagm.edu/vicerrectoria_politicas#overlay-context=vicerrectoria_politicas)
Aviso: Si por alguna razón no puede acceder las direcciones electrónicas ofrecidas en el módulo, no se limite a ellas. Existen otros “web sites” que podrá utilizar para la búsqueda de la información deseada. Entre ellas están:

https://scholar.google.com/
http://www.sciencedirect.com/
http://www.search.com/
http://www.academicinfo.net/subject-guides
http://eric.ed.gov/
http://www.base-search.net/
http://bv.ut.suagm.edu/es

El Facilitador puede realizar cambios a las direcciones electrónicas y/o añadir algunas de ser necesario.
Escuela de Estudios Profesionales
Programa Ahora
Universidad Metropolitana, Universidad del Este, Universidad del Turabo

Tutoriales:
Acceda a los tutoriales para utilizar las herramientas de Blackboard:

1. Foro de Discusión
2. Chat
3. Group Pages
4. E-mail
5. Cotejar Notas
6. Acceder a un curso
7. Someter una tarea
8. Enviar correo electrónico
9. Audio con audacity
10. Video con windows moviemaker
11. Tutorial estudiantes acceso a módulos
12. Activación cuenta correo electrónico Windows Live

Acceda a los tutoriales para el uso de la Biblioteca:

Universidad del Este

https://mysuagm.suagm.edu/web/une-servicios-al-estudiante/tutoriales

Universidad del Turabo

http://bv.ut.suagm.edu/es/resources-and-guides
http://ut.suagm.edu/es/estudprofesionales/tutoriales

Universidad Metropolitana

http://bibliotecauimet.suagm.edu/index.php/servicios/guias-de-ayuda-y-tutoriales
## Evaluación

<table>
<thead>
<tr>
<th>Criterios de evaluación</th>
<th>Puntuación máxima</th>
<th>Porcentaje (%), máximo</th>
<th>Puntuación alcanzada</th>
<th>Porcentaje (%), alcanzado</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Participación* (Anejo A)</td>
<td>20</td>
<td>5%</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Examen o pruebas cortas*</td>
<td>25</td>
<td>10%</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Portafolio* (Anejo B y B2)</td>
<td>25</td>
<td>10%</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Reporte de incidentes - desarrollo de formulario (Taller 6)</td>
<td>60</td>
<td>20%</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Desarrollo de un instrumento de evaluación de satisfacción (Taller 3)</td>
<td>50</td>
<td>15%</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Presentación en clase (Taller 4,7) (Anejo L)</td>
<td>60</td>
<td>20%</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Otros:</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>▪ Foros de Discusión</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>▪ Informe sobre calidad en los enunciados estratégicos (Taller 2)</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>▪ Informe de hallazgos sobre formulario de satisfacción (Taller 3)</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>▪ Reflexión sobre experiencia profesional en</td>
<td>60</td>
<td>20%</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
</tbody>
</table>
grupos de trabajo (Taller 4)

- Ensayo de Métricas de evaluación (Taller 5) ([Anejo H]; [Anejo K])
- Ensayo de Incidentes de mayor frecuencia en salud (Taller 6) ([Anejo H]; [Anejo K])
- Ensayo sobre lectura de revista profesional con el tema relacionado al proceso de transformación organizacional mediante la calidad o por qué se adoptan los principios del Mejoramiento Continuo de Calidad (Taller 8) ([Anejo H]; [Anejo K])

<table>
<thead>
<tr>
<th></th>
<th>300</th>
<th>100%</th>
</tr>
</thead>
</table>

Total: **300**

*Estos criterios son requeridos en todos los cursos del Programa AHORA.*

El/La Facilitador/a del curso determinará las fechas límites para la entrega de trabajos, tareas, portafolio y administración de pruebas, entre otros.

(Ver **Anejo I**: Tabla de conversión)
Explicación de los criterios de evaluación:

1. **Participación** (Ver Anejo A): La participación es un elemento indispensable en cada taller. En caso de ausencia, el/la estudiante debe realizar todas las gestiones necesarias para comunicarse con el/la Facilitador/a de manera que pueda prepararse adecuadamente para la próxima reunión. Todas las actividades realizadas en el taller ausente, sujetas a evaluación, serán consideradas y ponderadas de acuerdo con los parámetros especificados en el módulo y los estándares comunicados por el Facilitador en el Taller Uno.

2. **Portafolio (Ver Anejo B y B2)**: Consistirá de una reflexión, una crítica o un análisis de los trabajos presentados, donde incluya el grado de éxito alcanzado en relación a las metas que se propuso al inicio del curso, su crecimiento intelectual y las destrezas que desarrolló en el curso. El/La Facilitador/a determinará la fecha de entrega y el formato del portafolio electrónico.

3. **Foros de Discusión**: Como parte del proceso de evaluación, se requiere la participación activa en los foros de discusión, a través de Blackboard (Anejo J). Salvo que se indique en las instrucciones de un debate o foro específico, el/la facilitador/a espera que cada estudiante contribuya al menos con dos respuestas bien estructuradas a las preguntas de discusión o temas. Estas respuestas deben ser pertinentes en relación con el tema planteado, elaboradas correctamente y documentadas con las lecturas requeridas o de otras fuentes que el (la) estudiante haya utilizado. Siempre cite las fuentes en el estilo APA.

Se requerirá del estudiante dos contribuciones. La primera deberá ser una respuesta directa a las preguntas establecidas. La segunda deberá ser una respuesta a una intervención de alguno de sus compañeros. Esta segunda intervención en el foro de discusión puede ser de apoyo, crítica o añadir información complementaria a lo
inalmente comentado por su compañero. La segunda contribución o respuesta no es un simple comentario, debe ser un aporte académico con sus respectivas citas de apoyo a sus argumentos. Se debe siempre respetar la posición de sus compañeros. Los foros de discusión son actividades que permiten que los estudiantes compartan opiniones y posiciones sobre los diferentes temas que se cubran en la clase. Esta es una oportunidad para demostrar individualmente su dominio de los temas a discutirse en cada Taller.

4. **Examen teórico:** Se ofrecerá un examen teórico final o varias pruebas cortas donde se evaluarán los conocimientos adquiridos. El/La Facilitador/a determinará la fecha para administrar el examen o pruebas cortas.

5. **Ensayos críticos:** El/La facilitador/a asignará varias lecturas durante el curso utilizando las lecturas deberá desarrollar un ensayo crítico. El ensayo crítico sigue el mismo formato de cualquier tipo de ensayo cuyas partes o componentes son: introducción, desarrollo y conclusión. (Ver **Anejo H**: **Anejo K**). Los ensayos son escritos donde el autor desarrolla sus ideas, cuando el facilitador especifica que desarrolles un ensayo del tipo crítico usted creará un documento donde presentará una crítica, análisis o reflexión relacionado al tema de referencia asignado. Es sumamente importante que presente sus ideas o inferencias del asunto de interés en un orden lógico y organizado. Usted será un juez del tema asignado y deberá de convencer al lector que sus argumentos son válidos. Posiblemente deberás hacer uso de recursos adicionales a la lectura asignada para clarificar sus dudas y presentar sus hallazgos y recomendaciones.

6. **Estudios de casos:** Los estudios de casos promueven el desarrollo del pensamiento para solucionar situaciones e identificar oportunidades. A medida que se realizan los estudios de caso los estudiantes van desarrollando un sistema ordenado para la toma de decisiones Favor de hacer referencia al **Anejo G** para detalles e instrucciones específicas.

7. **Informes escritos:** Durante el transcurso del curso se les solicitarán a los estudiantes que redacte varios informes al finalizar una tarea que puede ser una lectura o investigación de un tema en particular. El diccionario de la Real Academia Española define la palabra informe y cito: “Descripción, oral o escrita, de las características y circunstancias de un suceso o asunto.” Tomando la definición anterior como guía lo que
estaremos realizando en este tipo de actividad es describir por escrito los hallazgos de una lectura o investigación del asunto asignado.

El formato a utilizar es similar a los de los ensayos, esto quiere decir que se incluye: introducción, cuerpo del trabajo, conclusiones, recomendaciones y bibliografía. Cuando someta sus recomendaciones es beneficiosos que usted incluya material de apoyo a sus planteamientos ya que será más fácil entender sus puntos de vista y como llego a sus conclusiones. (Anejo K)
**Cumplimiento con la ley de investigación**

El Sistema Universitario Ana G. Méndez a través de las Juntas Institucionales de Revisión (IRB) que están reguladas por la Ley Federal 45 CFR 46 Partes A, B, C y D, establece que en caso de que el Facilitador o el estudiante requiera o desee realizar una investigación o administrar cuestionarios o entrevistas, debe referirse a las normas y procedimientos de la Oficina de Cumplimiento y solicitar su autorización.

Para obtener más información o acceder a los formularios de la Oficina de Cumplimiento puede visitar los siguientes enlaces:

1. Ir a la página electrónica [http://ac.suagm.edu/investigacion/vicepresidencia-asociada-recursos-externos-cumplimiento](http://ac.suagm.edu/investigacion/vicepresidencia-asociada-recursos-externos-cumplimiento)
2. seleccionar Oficina de Cumplimiento, o
   a. al final de la página seleccione Formularios o acceda al enlace directo [http://ac.suagm.edu/oficina-cumplimiento-formularios-irb](http://ac.suagm.edu/oficina-cumplimiento-formularios-irb)

Además de los formularios puedes encontrar las instrucciones para la certificación en línea. Estas certificaciones son: IRB Institucional Review Board, Health Information Portability Accounting Act (HIPAA), Responsibility Conduct for Research Act (RCR). De tener alguna duda, favor de comunicarse con la Coordinadoras Institucionales o a la Oficina de Cumplimiento a los siguientes teléfonos:

<table>
<thead>
<tr>
<th>Nombre</th>
<th>Posición</th>
<th>Contacto</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Sra. Evelyn Rivera Sobrado</td>
<td>Directora Oficina de Cumplimiento</td>
<td>Tel. (787) 751-0178 Ext. 7196</td>
</tr>
<tr>
<td>Srta. Carmen Crespo</td>
<td>Coordinadora Cumplimiento UMET</td>
<td>Tel. (787) 766-1717 Ext. 6366</td>
</tr>
<tr>
<td>Sra. Josefina Melgar</td>
<td>Coordinadora Cumplimiento Turabo</td>
<td>Tel. (787) 743-7979 Ext. 4126</td>
</tr>
<tr>
<td>Sra. Natalia Torres</td>
<td>Coordinadora de Cumplimiento UNE</td>
<td>Tel. (787) 257-7373 Ext. 2279</td>
</tr>
</tbody>
</table>
Normas del curso

1. El/la estudiante debe excusarse con el/la Facilitador/a, si tiene alguna ausencia y reponer todo trabajo. El/la Facilitador/a se reserva el derecho de aceptar la excusa y el trabajo presentado y ajustar la evaluación, según entienda necesario.

2. El/la estudiante deberá acceder a Blackboard antes del inicio del curso y durante para estar al tanto de los anuncios que haya publicado el/la Facilitador/a en la plataforma o alguna otra actividad relacionada.

3. Las presentaciones orales y actividades especiales no se pueden reponer, si el estudiante presenta una excusa válida y verificable (ej. médica o de tribunal), se procederá a citarlo para un examen escrito de la actividad a la cual no asistió.

4. Este curso es de naturaleza acelerada y requiere que el estudiante se prepare antes de cada taller según específica el módulo. Se requiere un promedio de 15 horas semanales para prepararse para cada taller.

5. El/la Facilitador/a podrá requerir al participante que vuelva a completar cualquier trabajo, si entiende que no cumple con los requisitos establecidos previamente.
   o Se espera un comportamiento ético en todas las actividades del curso. Esto implica que TODOS los trabajos tienen que ser originales y que de toda referencia utilizada deberá indicarse la fuente, bien sea mediante citas o bibliografía. No se tolerará el plagio y, en caso de que se detecte casos del mismo, el estudiante se expone a recibir cero en el trabajo y a ser referido al Comité de Disciplina de la institución. Los estudiantes deben observar aquellas prácticas dirigidas a evitar incurrir en el plagio de documentos y trabajos. (https://mysuagm.suaqm.edu/web/une-servicios-al-estudiante/plagio)  
   (http://bibliotecaumet.suaqm.edu/index.php/para-investigar/herramientas-para-investigar/guia-de-derecho-de-autor)

6. Si el/la Facilitador(a) realiza algún cambio, deberá discutir los mismos con el/la estudiante en el primer taller. Además, entregará los acuerdos por escrito a los/as estudiantes y al Programa.

7. El/la Facilitador/a establecerá el medio y proceso de contacto.
8. El uso de teléfonos celulares está permitido solo durante actividades del curso, según el/la facilitador/a lo establezca.

9. No está permitido traer niños o familiares a los salones de clases.

10. Los estudiantes que reciban servicios de Rehabilitación Vocacional deben comunicarse con el/la Facilitador/a al inicio del semestre para planificar el acomodo razonable y equipo asistido necesario conforme a las recomendaciones de la Vicerrectoría de Desarrollo y Retención. También aquellos estudiantes con necesidades especiales que requieren de algún tipo de asistencia o acomodo en cualquier aspecto del curso, deben comunicarse con su Facilitador/a. El/la estudiante con necesidades especiales deberá consultar con su Facilitador/a en caso de necesitar evaluación diferenciada debido a su necesidad particular.

11. Todo estudiante es responsable de cumplir con las normas académicas y administrativas de la institución que están disponibles en la Vicerrectoría de Asuntos Estudiantiles, incluyendo el reglamento de estudiantes.
Objetivos específicos

Al finalizar el taller, el/la estudiante:

1. Definirá Mejoramiento Continuo de la Calidad y sus componentes principales.
2. Enumerará los momentos históricos relevantes del MejoramientoContinuo de la Calidad.
4. Evaluará lo que es el PDCA – Plan, Do, Check and Act.
5. Correlacionará el impacto e importancia del mejoramiento continuo de la calidad en una facilidad de servicios de salud con el mercadeo, cumplimiento organizacional, manejo de riesgo, certificaciones y acreditaciones.

Búsquedas electrónicas

Utilizando un motor de búsqueda o en la base de datos de la biblioteca virtual, realizará una investigación tomando en consideración lo siguiente:

- Calidad
- Gerencia Total de Calidad, Mejoramiento Continuo de la Calidad, CQI
- William Edwards Deming
- Walter Shewhard
- Philip B. Crosby
- Componentes del mejoramiento Continuo de la Calidad
- PDSA Cycle
- Trilogía de Juran
- Juran Institute
- Triángulo de Calidad
- Reingeniería
- Plan
- Mercadeo
- Riesgo
- Producto
- Servicio
Tareas a realizar antes del taller uno

Instrucciones:

1. La tarea inicial es la búsqueda electrónica en la base de datos de la Institución o cualquier motor de búsqueda, utilizando palabras relacionadas con el contenido del taller número 1, se incluyen palabras claves en la sección de Búsqueda Electrónica. La información deberá estar organizada ya que de esta manera la discusión de los temas fluirá con mejores resultados.

2. Vas a ir a la sección de Foros de Blackboard (Anejo J) y seguirás las instrucciones de las siguientes dos actividades:
   a. Primera actividad: su finalidad es para conocerse los estudiantes y el profesor mediante la aplicación de Blackboard.
   b. Segunda actividad: la actividad es un foro de discusión (Anejo J) donde cada estudiante, al finalizar su búsqueda de información y preparación para el taller, presentará su definición del mejoramiento continuo de la calidad y cuáles son sus componentes primordiales. Luego cada estudiante seleccionará un comentario de uno de sus compañeros y reaccionará a lo expuesto. El/La facilitador/a presentará un resumen y sus comentarios de la actividad en el taller presencial.

Actividades

1. Presentación del Facilitador y los estudiantes a través de una actividad de socialización (rompe hielo) seleccionada por el/la Facilitador/a.

2. El/La Facilitador/a discutirá lo siguiente:
   a. Objetivos del curso
   b. Recursos disponibles
   c. Criterios de evaluación (hacer referencia a los anejos)
      i. Portafolio
         1. El mismo será en formato electrónico
   d. Establecer fechas de entrega y administración de pruebas
e. Información relacionada con las tareas asignadas

f. Demostración del acceso y uso de las herramientas de la plataforma *Blackboard*:

   i. Tareas

   1. El/La Facilitador/a debe crear los espacios en *Blackboard* para someter tareas y explicará el proceso de envío.

   ii. Exámenes o Pruebas cortas

   1. El/La Facilitador/a explicará el proceso para completar las pruebas creadas en *Blackboard*.

   iii. Foros: El/La Facilitador/a indicará que se crearán Foros en la plataforma educativa *Blackboard* para promover la interacción entre los estudiantes del curso:

   1. Foro de Presentación.

   2. Foro Temático, el/la Facilitador/a definirá el Tema e indicará el período de disponibilidad y colocará las siguientes reglas básicas de participación donde cada estudiante deberá:

      a. Crear un tema de conversación (*new thread*) (1 por participante).

      b. Reaccionar por lo menos a dos (2) de los temas que coloquen los compañeros/as.

   g. Otros asuntos relacionados con el curso que el facilitador estime necesario

   3. El/La Facilitador/a podrá compartir documentación electrónica necesaria utilizando la herramienta de *Blackboard* (*botón Recursos adicionales*).

4. Selección del Representante Estudiantil y discusión de responsabilidades.

5. El/La facilitador/a, durante el transcurso de los talleres, realizará varias actividades en grupos, por tal motivo se procederá a dividir la clase en tres para realizar dichas dinámicas grupales. Los grupos establecidos se mantendrán durante todo el curso. Cada grupo va a poseer un anotador y dirigente de la actividad.

   a. El dirigente establecerá orden en el grupo para que fluya de forma organizada la tarea asignada.

   b. El anotador, junto al dirigente del grupo, presentarán el resumen de los hallazgos o actividades realizadas. Los demás participantes de la clase
presentarán sus preguntas y dudas a medida que se realizan las presentaciones.

c. El/La facilitador/a guiará al grupo y tomará nota para presentar su resumen al final de cada actividad.

6. Durante el Taller número uno (1) los grupos de trabajo realizarán las siguientes actividades:

a. El grupo uno (1) va a resumir los momentos históricos relevantes del Mejoramiento Continuo de la Calidad y sus componentes. Va a desarrollar una lista focalizada donde resaltarán los eventos más significativos y por qué se le atribuye su importancia. Cuando tengan su lista la presentarán a la clase y al facilitador.

b. Los miembros del grupo dos discutirán las contribuciones de W. Edwards Deming y Walter Shewhard en el Mejoramiento Continuo de la Calidad. Van a diferenciar entre las contribuciones realizadas al movimiento de calidad de cada proponente. Contestarán la siguiente pregunta: ¿hay diferencia en los enfoques de las contribuciones de Deming y Shewhard en el movimiento de calidad?, ¿Cuál fue la importancia?

c. El grupo tres evaluará lo que es el PDCA (Plan, Do, Check and Act). Deberán de evaluar la validez de este enfoque en la complejidad de los servicios de salud, ¿es beneficioso o no?, ¿puede ser una herramienta en el manejo de riesgos institucionales, mercadeo, cumplimiento organizacional, certificaciones y acreditaciones?

d. El/La facilitador/a guiará al grupo y tomará nota de los trabajos presentados por los estudiantes y al final del taller presentará el resumen de cada actividad.

7. **Actividad de cierre**: Desarrollo de un Mapa Conceptual sobre el Mejoramiento Continuo de la Calidad y sus componentes, instrucciones:

a. Reflexione sobre el Mejoramiento Continuo de la Calidad y haga una lista de los elementos y detalle sus componentes. Cuando tenga su lista proceda a categorizar por prioridades y establezca una jerarquía de los conceptos que incluirá en su trabajo.

b. Realice los enlaces o conexiones correspondientes con frases o palabras claves.
c. Puedes hacer uso de la siguiente referencia para desarrollar su trabajo:

Cañas, A., Ford, K., Coffey, J. Reichherzer, T., Carff, R., Hill, G.,
Construir y Compartir Modelos de Conocimiento Basados en
Mapas Conceptuales.

8. El/La Facilitador/a aclara las dudas relacionadas con las tareas a completar antes del próximo taller. **Importante verificar siempre** las tareas y actividades sugeridas para el próximo taller para proceder con los arreglos que sean necesarios.

9. Antes de finalizar el taller, el/la estudiante debe completar y entregar el documento de Assessment/Avalúo.

10. Toda tarea, evidencia de assessment u otros documentos trabajados en el curso deberán estar presentes en el portafolio, luego de haber sido corregidos por el/la Facilitador/a.

**Assessment**

1. Mapa Conceptual donde los estudiantes integran los elementos y conceptos que componen el Mejoramiento Continuo de Calidad.

2. Completar documento Punto más Confuso (**Anejo C**)
Taller 2
Impacto del Liderazgo y los Clientes en el Mejoramiento Continuo de la Calidad

Objetivos específicos
Al finalizar el taller, el/la estudiante:

1. Definirá, desde la perspectiva del Mejoramiento Continuo de la Calidad en los servicios de salud, el concepto de liderazgo y cliente.
2. Definirá los requerimientos para cero defectos.
3. Diferenciará entre el concepto de certificación y acreditación en las organizaciones de servicios de salud.
4. Explicará cómo las organizaciones influyen en los clientes destacando la calidad en sus servicios.
5. Especificará las diferencias entre los diversos modelos de calidad.

Búsquedas electrónicas
Utilizando un motor de búsqueda o en la base de datos de la biblioteca virtual, realizará una investigación tomando en consideración lo siguiente:

- Cliente
- Liderazgo y tipos existentes
- Certificación de una facilidad de servicios de salud
- Acreditación de una facilidad de servicios de salud
- Cero defectos
- Modelos de calidad
- Componentes de la gerencia de calidad total
- Sistemas
- Norma ISO 9000
- European Foundation for Quality Management (EFQM)
- FADE (Focus, Analyze, Develop, Execute and Evaluate)
- Six Sigma
- Método de los siete pasos
Tareas a realizar antes del taller

Instrucciones:

1. Realizará la búsqueda electrónica de los temas del taller 2 utilizando las palabras claves en la sección de Búsqueda Electrónica.
2. Buscará acceso a las páginas de cuatro hospitales principales del país y realizarás las siguientes actividades:
   a. Buscará información relacionada a la misión, visión y valores institucionales. Identificará como cada una de las cuatro facilidades de salud plasman el concepto de calidad en sus enunciados de misión, visión y valores.
   b. Al tener la información solicitada, procederá a contestar las siguientes preguntas en el Foro de discusión de Blackboard (Anejo J):
      i. Las facilidades ¿hacen referencia en su misión, visión y valores las palabras calidad y excelencia?
      ii. ¿Qué efecto puede tener en los consumidores que se incluya la palabra calidad y excelencia en sus enunciados estratégicos?
      iii. De las cuatro direcciones electrónicas evaluadas, ¿cuál de las instituciones evaluadas entiende usted que puede capturar más clientes en el mercado? Explique su contestación.
      iv. De los comentarios vertidos por sus compañeros usted seleccionará uno y comentará sobre sus observaciones en el foro de Blackboard.
      v. Durante el taller presencial entregará un resumen de los hallazgos y conclusiones relacionado a esta tarea.
      vi. El/La facilitador/a presentará en el taller presencial su retroalimentación relacionado a las contestaciones de los estudiantes; luego se proveerá el espacio para dialogar sobre las experiencias de los estudiantes y facilitador/a relacionado a la pertinencia de los enunciados de misión y visión en las organizaciones de servicios de salud.

Actividades

1. El/La facilitador/a presentará y discutirá los objetivos del taller número dos.
2. El facilitador/a presentará el resumen de los hallazgos de la actividad del Foro de discusión del taller dos, luego en plenaria los estudiantes compartirán sus experiencias al realizar la tarea asignada del concepto de calidad en los enunciados estratégicos.

3. Con la discusión finalizada y la presentación del facilitador, se procederá a dividir la clase en los grupos de trabajo para desarrollar los temas que serán asignados según acordado en el taller número uno. Las tareas a realizar por los grupos de trabajo son las siguientes:
   a. Grupo 1:
      i. ¿Se puede relacionar el tipo de liderazgo existente en una organización a partir de sus enunciados estratégicos? Explique.
      ii. ¿Qué distingue a los diferentes tipos de liderazgo y cliente del mercado de salud? ¿son todos iguales?, ¿las expectativas de los clientes por los servicios de salud se encuentran enmarcada en qué aspectos? Enumere y explique.
      iii. En un caso hipotético: usted se encuentra buscando unos servicios médicos para ser tratado por una condición de salud, ¿cómo puede influir el plan de mercadeo de la facilidad de servicios médicos en la selección que usted realizará cuando se enfatiza la calidad en todos sus servicios médicos? ¿Cómo las organizaciones influyen en los clientes destacando la calidad en sus servicios?
   b. Grupo 2:
      i. Enumere los diferentes modelos de calidad.
      ii. ¿Qué proveen los diferentes modelos de calidad a las organizaciones de servicios de salud?
      iii. ¿Los modelos de calidad son iguales?, ¿existen diferencias?, ¿Cuál es su finalidad? Provea ejemplos y explique.
      iv. ¿Qué significa cero defectos?, ¿Cómo se puede alcanzar el cero defectos? ¿Cuál es su pertinencia en el mercado se servicios de salud?, ¿Cómo contribuye una filosofía de cero defectos en el manejo de riesgo? Explique detalladamente
c. Grupo 3:
   i. ¿Cuál es la diferencia entre acreditación y certificación?
   ii. ¿Cuál es la contribución de los procesos de calidad durante la acreditación y certificación de una facilidad?
   iii. ¿Es necesario estar acreditado y certificado?

4. Cada grupo, mediante su coordinador y anotador, presentarán al grupo y al/la facilitador/a sus conclusiones en un tiempo de 15 minutos.

5. El grupo tendrá tiempo al finalizar las presentaciones de someter sus dudas y comentarios. El/La facilitador/a presentará sus comentarios a medida que sean necesarios.

6. El/La Facilitador/a aclarará las dudas relacionadas con las tareas a completar antes del próximo taller.

7. Antes de finalizar el taller, el/la estudiante debe completar y entregar el documento de Assessment/Avalúo.

8. Toda tarea, evidencia de assessment u otros documentos trabajados en el curso deberán estar presentes en el portafolio, luego de haber sido corregidos por el/la Facilitador/a.

Assessment

1. El/La estudiante realizará un One Minute Paper (Anejo F) donde resumirá:
   a. ¿Qué fue lo más importante que aprendiste en la clase de hoy?
   b. ¿Qué pregunta se quedó sin responder durante la clase?
   c. ¿En qué situación puedes aplicar los conceptos discutidos hoy?
Objetivos específicos
Al finalizar el taller, el/la estudiante:
1. Generará un instrumento de evaluación de satisfacción para una facilidad de servicios de salud.
2. Explicará el método correcto para el desarrollo y administración de un formulario de satisfacción de servicios.
3. Describirá la forma correcta de organizar los datos recopilados en una evaluación de satisfacción de servicios.
4. Explicará la manera correcta de divulgar hallazgos y de establecer un plan de corrección o solución de conflictos.
5. Explicará cuales son los modelos gráficos que existen de mayor utilidad en el CQI.

Búsquedas electrónicas
Utilizando un motor de búsqueda o en la base de datos de la biblioteca virtual, realizará una investigación tomando en consideración lo siguiente:
- Registros
- Cuestionarios
- Conflictos organizacionales
- Entrevistas
- Observaciones directas
- Flujogramas
- Histogramas
- Diagrama de dispersión
- Diagrama de causa y efecto
- Diagrama de Pareto
- Tormenta de ideas
- Diagrama de afinidades
- Estratificación
- Diagrama de Gant
- Diagramas de matriz
Tareas a realizar antes del taller

Instrucciones:

1. **Realizará la búsqueda electrónica de los temas del taller número tres (3) utilizando las palabras claves en la sección de Búsqueda Electrónica.**

2. **Buscará cuatro formularios que reciben los pacientes donde evalúan su satisfacción relacionada a los servicios ofrecidos en una institución de salud, por ejemplo: Centro de Imágenes, Laboratorio Clínico, Sala de Emergencia, Farmacia, Centro de Diálisis, otras.**

3. **Evaluará los instrumentos y tabularás sus hallazgos, deberá tener en consideración los siguientes componentes:**
   a. Demográfico del cliente: genero, edad, estado civil, pueblo de residencia, fecha de administración el formulario, otros.
   b. Facilidades físicas: accesibilidad, limpieza, comodidad, temperatura, otros.
   c. Personal: cordialidad, trato, respeto, vestimenta, discreción en el manejo de la información, otros.
   d. Generales: Tiempo de espera, política de citas, continuidad en el servicio, otros
   e. Documentos adicionales: fotos, narrativo del representante de la facilidad y el accidentado.
   f. Sección de comentarios

4. **Al tener la información solicitada procederás a contestar las siguientes preguntas en el Foro de discusión de Blackboard (Anejo J):**
   a. Los instrumentos ¿incluyen los elementos esenciales? Especifique.
   b. ¿Qué recomendaciones realizaría?
   c. Realizará un informe escrito de sus hallazgos el cual entregarás en el taller presencial.

5. **Con la revisión de literatura realizada, los estudiantes reflexionarán y desarrollarán un instrumento de evaluación de satisfacción tomando en consideración los criterios recomendados en la literatura. El formulario se entregará vía Blackboard previo al taller presencial.**
6. El día del taller deberá de traer información relacionada a los diferentes modelos gráficos de uso en el CQI. Deberá traer ejemplos y descripción de la aplicación, entre ellos: flujogramas, histogramas, diagrama de dispersión, diagrama de causa y efecto, Diagrama de Pareto, Tormenta de ideas, Diagrama de afinidades, Estratificación, Diagrama de Gant, Diagramas de matriz, Diagramas de flechas (PERT), Diagrama de decisiones de acción, otros.

Actividades

1. El/La facilitador/a presentará y discutirá los objetivos del taller número tres.
2. El/La facilitador/a presentará el resumen de los hallazgos de la actividad del Foro de discusión del taller tres incluyendo el protocolo recomendado para la creación, administración y recopilación de datos en una evaluación o encuesta; además el facilitador presentará sus recomendaciones del modelo de evaluación de satisfacción de una facilidad de servicios de salud. Los estudiantes en plenaria presentarán sus dudas relacionadas a la actividad del foro de discusión y protocolo presentado por el/la facilitador/a.
3. En plenaria, el/la facilitador/a realizará una actividad donde presentará dos procesos en los cuales hay que administrar un formulario de encuesta. Se incluyen en la presentación escenarios desde el desarrollo del formulario, visto bueno para su uso, administración y preservación del documento ya contestado. Al finalizar los estudiantes presentarán su reacción pasando juicio sobre los estilos presentados. Los estudiantes contestarán la siguiente pregunta:
   a. ¿Cuál es el estilo correcto a ser utilizado en un escenario de servicio de salud?
   b. Al finalizar la actividad el facilitador detallará los elementos esenciales que se deben honrar en los procesos de encuestas para garantizar la pureza de los datos y seguridad de los participantes.
4. En plenaria, el/la facilitador/a discutirá la forma correcta de organizar los datos recopilados en una evaluación de satisfacción de servicios y preservación de los instrumentos utilizados.
5. En plenaria, el/la facilitador/a presentará el protocolo de divulgación de los hallazgos y cuando es meritorio establecer los planes de corrección y seguimiento.
   a. Los estudiantes deberán estar preparado para esta actividad ya que se realizará preguntas directas en el taller.
6. El/la facilitador/a dividirá la clase en grupos y a cada uno le facilitará diferentes ejemplos gráficos los cuales serán evaluados por los grupos. Luego de pasar juicio los estudiantes los estudiantes presentarán sus evaluaciones relacionado al uso y aplicaciones específicas.
   Al finalizar cada presentación, el/la facilitador/a alineará los comentarios de los estudiantes a los datos identificados en referencias profesionales. De esta manera se llegará al consenso general. La actividad va dirigida a que los participantes puedan desarrollar la competencia de selección de gráficos dependiendo de la naturaleza de la situación a evaluar.
7. Como parte de las actividades se incorporará en los últimos 45 minutos del taller la actividad del Punto más confuso, ver Anejo C para formulario a ser utilizado.
8. El/la facilitador/a durante el próximo taller presentará los datos recopilados, analizados y recomendaciones de la actividad de los puntos de mayor confusión.
9. El/la facilitador/a aclara las dudas relacionadas con las tareas a completar antes del próximo taller. Para el Taller número cuatro se realizará una actividad donde la clase se dividirá en grupos de tres, esto debido a que se realizará un trabajo grupal. Para dicho trabajo los estudiantes seleccionarán un artículo el cual deberán de notificar al/la facilitador/a para registrar su autor y título. La fecha límite para notificar el artículo al facilitador es a no más tarde de cinco días antes de la próxima reunión de la clase. Los artículos no se pueden repetir. Para más detalles ver taller cuatro la sección de instrucciones.
10. Antes de finalizar el taller, el/la estudiante debe completar y entregar el documento de Assessment/Avaluó.
11. Toda tarea, evidencia de assessment u otros documentos trabajados en el curso deberán estar presentes en el portafolio, luego de haber sido corregidos por el/la Facilitador/a.

**Assessment**

1. Actividad del Punto más confuso. Ver Anejo C
HEMG 620 – Gerencia de Calidad en los Servicios de Salud

33
Tareas a realizar antes del taller

Instrucciones:

1. Realizarás la búsqueda electrónica de los temas del taller número cuatro (4) utilizando las palabras claves recomendadas en la sección de Búsqueda Electrónica.

2. Los grupos de trabajos seleccionarán una lectura o artículo profesional relacionado al tema de los diferentes equipos de trabajo que existen y sus características. Luego el grupo preparará un ensayo (Anejo H; Anejo K) donde resumirá los hallazgos, recomendaciones y conclusiones de la lectura. Como trabajo adicional relacionado a esta dinámica, el grupo realizará una presentación en PowerPoint de 15 minutos de duración donde se le ofrecerá a la clase un resumen de su trabajo.

3. Cada estudiante, de forma individual, preparará una reflexión con un máximo de tres páginas donde expondrá su experiencia profesional relacionado a la dinámica en grupos de trabajo y cómo la investigación realizada le ayudará a mejorar su desempeño en este tipo de dinámica laboral o personal.

4. Los estudiantes buscarán literatura relacionada al desarrollo de los planes de trabajo y sus componentes.

Actividades

1. Se discutirá los objetivos del taller número cuatro (4) y dará inicio a las actividades propias del taller.

2. El/La facilitador/a presentará a los estudiantes el resumen de la actividad del Punto más confuso del taller número tres y ofrecerá espacio para los comentarios de los estudiantes.

3. Los grupos de la clase presentarán en PowerPoint los hallazgos de la investigación y lectura realizada sobre los grupos de trabajo y sus características. Los ensayos críticos individuales serán entregados en el taller presencial.

4. El/La facilitador/a desarrollará el tema de equipos de trabajo, procederá a definirlos y explicar su importancia. Establecerá un ejercicio grupal donde se discutirá la aplicación de los planes de trabajo en los escenarios de servicios de salud tomando en consideración la complejidad de dichos ambientes. Durante el ejercicio se discutirán como seleccionar los miembros del equipo, ética, normas para el trabajo en equipo, planes de trabajo y medios para establecer prioridades.
5. El/la facilitador/a presentará los componentes de los planes de trabajos y la importancia para el éxito de los grupos de trabajo. Se desarrollará una actividad en el salón de clase analizando un caso de una sala de emergencia. Los grupos de trabajo analizarán el caso y realizarán la tarea indicada; al finalizar presentarán sus resultados en clase. El/la facilitador/a estará disponible para proveer apoyo durante el desarrollo de la actividad y contestar las preguntas que vayan surgiendo.

a. **Situación:** Los pacientes que hacen uso de las facilidades de la Sala de Emergencia del Hospital ABC se quejan de que durante el segundo turno el servicio es sumamente lento y no se honra la urgencia de los pacientes. Alegan los pacientes que en el área del registro de sala de emergencia el personal se distrae hablando y el personal clínico se encuentra fuera de sus respectivas áreas de trabajo. El sistema de informática presenta situaciones en las cuales se desconecta continuamente afectando el registro y triage de los pacientes. Los pacientes alegan que no hay personal suficiente. Los datos fueron recopilados de dos fuentes, entre ellas: instrumento de satisfacción diario administrado a los usuarios de sala de emergencia y por llamadas recibidas en administración.

b. **La tarea a realizar consiste en reflexionar sobre el caso presentado. Va a utilizar las preguntas guías que se incluyen en el taller y al finalizar presentarán su informe al grupo de la clase, preferiblemente mediante el uso de PowerPoint. En el taller cinco traerá un informe completo grupal de la actividad. Las preguntas guías son las siguientes:**

   i. ¿Cuál sería su plan de trabajo para atender la queja de los pacientes?, ¿Qué usted haría?

   ii. ¿Qué herramienta o medio gráfico utilizaría para plasmar el flujo de los procesos?

   iii. ¿Quiénes deben ser los miembros del equipo de trabajo?, ¿Cómo deben ser seleccionados los miembros del equipo de trabajo?, explique.

   iv. Identifique la queja y datos relacionados.

   v. Indique las metas y objetivos que se deben considerar para resolver esta situación.

   1. ¿Cómo podemos integrar métricas en el proceso para medir la situación?
2. ¿Qué patrones o referencias podemos utilizar?
   v. ¿Qué áreas hay que mejorar?
   vii. ¿Cómo aplicaría el proceso de re-ingeniería en los procesos para corregir los cuellos de botellas detectados?
   viii. ¿Cómo implementaría el plan de mejoras?
   ix. ¿Cuándo debo administrar el plan de evaluación y de satisfacción de los usuarios nuevamente?
   x. Luego de implementar el plan de mejoras en los procesos, ¿a quién se le reportan los hallazgos?, ¿cuándo comunico los hallazgos a la gerencia del Hospital ABC?

6. Los estudiantes de forma individualizada entregarán una reflexión donde presentarán y discutirán: ¿cuál ha sido su experiencia profesional desarrollando planes de trabajo?

7. El/La Facilitador/a aclara las dudas relacionadas con las tareas a completar antes del próximo taller.

8. Antes de finalizar el taller, el/la estudiante debe completar y entregar el documento de Assessment/Avalúo.

9. Toda tarea, evidencia de assessment u otros documentos trabajados en el curso deberán estar presentes en el portafolio, luego de haber sido corregidos por el/la Facilitador/a.

**Assessment**

1. Reflexión sobre experiencia profesional en grupos de trabajo y que aportó el taller para mejorar su desempeño en esta tarea.
Objetivos específicos
Al finalizar el taller, el/la estudiante:

1. Explicará el instrumento utilizado por las agencias certificadoras y acreditadoras para realizar las evaluaciones de los proveedores de servicios de salud.
2. Explicará las responsabilidades del gerente relacionadas a cómo establecer un programa de Mejoramiento Continuo de Calidad y medios para lograr las metas de trabajo para el apoderamiento total de la calidad institucional.
3. Enumerará los derechos y responsabilidades del paciente en una facilidad de servicio de salud para garantizar el mejor servicio posible.
4. Investigará en el mercado de internet los portales donde las agencias acreditadoras y certificadoras colocan los hallazgos de sus evaluaciones de calidad y enumerará los primeros tres proveedores de salud de mayor cumplimiento.

Búsquedas electrónicas
Utilizando un motor de búsqueda o en la base de datos de la biblioteca virtual, realizará una investigación tomando en consideración lo siguiente:

- Estándar
- Derecho de paciente
- Medición
- Responsabilidades del paciente
- Comisión Conjunta
- Centro de Servicio para Medicare y Medicaid (CMS)
- Ley 101 del 26 de junio de 1965
- U.S Department of Health and Human Services, Health Resources and Services Administration (HERSA)
- Institute for Healthcare Improvements
- Agency for Healthcare Research and Quality (AHRQ)
- The American Health Quality Association (AHQA)
- Society of Hospital Medicine (shm)
- National Committe for Quality Assurance (NCQA)
Tareas a realizar antes del taller

Instrucciones:

1. Los estudiantes individualmente entrarán a las páginas de la Comisión Conjunta, CMS y Departamento de Salud de Puerto Rico y realizarán las siguientes actividades:
   a. Buscará información relacionada a los estándares o métricas (instrumentos de evaluación) utilizada por estas agencias y organizaciones para evaluar la calidad en los servicios que ofrecen los proveedores de servicios de salud a sus clientes.
   b. Tabularán las áreas en las cuales se enfocan cada agencia e identificarán las semejanzas y diferencias entre las agencias.
   c. Redactarán un ensayo (Anejo H, Anejo K) el cual entregarán en el taller presencial. Las preguntas a continuación son guías para el desarrollo del ensayo, pero usted se encuentra en toda libertad de incluir otros asuntos que entiendan son importantes, estas son:
      i. Explicará los instrumentos de evaluación (métricas o estándares) utilizados por las agencias certificadoras y acreditadoras para realizar las evaluaciones de los proveedores de servicios de salud; ¿los instrumentos de evaluación (estándares o métricas) utilizadas son beneficiosas para las organizaciones y consumidores?
      ii. ¿Cómo se diferencian los instrumentos de evaluación entre las agencias?
      iii. ¿Cómo aportan estos instrumentos de evaluación para el mejoramiento Continuo de Calidad Institucional?
      iv. ¿Cómo aportan para el control de riesgo institucional?
      v. ¿Cuál instrumento de evaluación es el más meticuloso? Explique su contestación.
      vi. ¿Los consumidores saben sobre los protocolos de evaluación de calidad en los servicios utilizados por estas agencias?
   d. Participarán en el Foro de discusión de Blackboard (Anejo J). La tarea a realizar en el foro es presentar su conclusión relacionado a las características y
peculiaridades de los instrumentos utilizados por las agencias certificadoras y acreditadoras para realizar las evaluaciones de los proveedores de servicios de salud. De los comentarios vertidos por sus compañeros usted seleccionará uno y comentará sobre sus observaciones en el foro de Blackboard.

2. Los estudiantes evaluarán la información contenida en las páginas web donde las agencias acreditadoras y certificadoras colocan el nivel de cumplimiento de los proveedores de servicio de salud. Deberás de resumir la información y tenerla disponible para el taller presencial.

3. Luego de realizar la búsqueda de información relacionado al tema de responsabilidades del gerente de servicios de salud, deberás de preparar un mapa conceptual con las Responsabilidades del Gerente de Servicios de Salud, el cual entregarás en el taller presencial. La tarea será acompañada con una reflexión cuyo tema es:
   a. ¿Cómo el gerente debe de actuar para lograr conseguir implantar en la cultura institucional el concepto de calidad total?
   b. Este tema será de discusión en plenaria en el taller presencial entre estudiantes y facilitador/a.

Actividades

1. Presentación de las observaciones y resumen del/la facilitador/a relacionado al Foro de discusión del taller y plenaria del grupo.

2. Entrega del ensayo relacionado a los estándares de acreditación y certificación de facilidades de servicio de salud.

3. El/La facilitador/a presentará los derechos y responsabilidades de los pacientes. Luego se discutirán en plenaria los siguientes aspectos:
   a. ¿Cómo podemos evaluar el cumplimiento de los derechos y responsabilidades de los pacientes?
   b. ¿Cómo se lograría el mejor servicio para los pacientes?

4. Se discutirá en el taller el grado de cumplimiento obtenido por los diferentes proveedores de servicios de salud documentado en las páginas web de las agencias acreditadoras y certificadoras. Los estudiantes deberán traer la información resumida ya que se desarrollará una tabla consolidando el por ciento de cumplimiento.
a. La actividad desea demostrar el poder decisional que tienen la divulgación de los resultados de las evaluaciones en los consumidores; el estudiante logrará categorizar a las facilidades de servicios de salud por el grado de calidad.

5. El/La Facilitador/a aclara las dudas relacionadas con las tareas a completar antes del próximo taller.

6. Antes de finalizar el taller, el/la estudiante debe completar y entregar el documento de Assessment/Avalúo.

7. Toda tarea, evidencia de assessment u otros documentos trabajados en el curso deberán estar presentes en el portafolio, luego de haber sido corregidos por el/la Facilitador/a.

**Assessment**

1. Pregunta abierta.
Objetivos específicos
Al finalizar el taller, el/la estudiante:

1. Explicarán lo que es un reporte de incidentes y sus componentes.
2. Desarrollará una lista de los eventos no esperados de mayor impacto en la nación y estatal.
3. Explicará lo que es un Evento Centinela y su repercusión en la calidad de los servicios.
4. Indicará quien es el responsable en redactar un informe de incidente y procedimiento correspondiente.
5. Explicará la importancia de la documentación en casos de eventos no esperados y validez del documento.

Búsquedas electrónicas
Utilizando un motor de búsqueda o en la base de datos de la biblioteca virtual, realizará una investigación tomando en consideración lo siguiente:

- Incidente
- Reporte de incidente
- Evento centinela
- Mitigación
- Priorización en los incidentes
- Contención

Tareas a realizar antes del taller

Instrucciones:

1. Realizará la búsqueda electrónica de los temas del taller seis (6) utilizando las palabras claves recomendadas en la sección de Búsqueda Electrónica.
2. Definirá lo que es un reporte de incidentes y sus componentes importantes. Identificará la persona responsable de redactar el informe y protocolo de documentación. Esta información deberá bosquejarla porque formará parte de su portafolio.
3. Buscarás en las estadísticas de la Comisión Conjunta la incidencia de los Eventos Centinelas de mayor repercusión en la nación y evaluarás la prevalencia en el foro
local. De no poder acezar los datos en la Comisión Conjunta pueden hacer una búsqueda de los eventos adversos de mayor incidencia identificados en las facilidades de salud en Puerto Rico. De la lista evaluarás los tres primeros tipos o clasificaciones y reflexionará sobre los mecanismos de control que puedan contribuir en reducir la incidencia de dichos eventos. Su reflexión será entregada en el taller presencial.

4. Buscará diferentes ejemplos de formularios de documentación de Reporte de Incidentes y lo evaluará. Durante el proceso evaluativo deberá considerar si los formularios poseen los siguientes renglones:
   a. Identificación de la persona accidentada – debe incluir toda la información relevante del accidentado para fácil identificación y localización.
   b. Condición de la persona afectada antes del incidente.
   c. Tipo de accidente.
   d. Descripción del lugar donde ocurre el evento, ¿había algún elemento precipitante para que se diera el evento?
   e. Detalles de los daños sufridos por la persona y la propiedad si aplica.
   f. Incluye documentación de la atención brindada al afectado.
   g. Narrativo del afectado y de la persona que atendió la situación.
   h. Firmas de las partes, testigos, otros.

5. Preparará un resumen de los hallazgos de su investigación los cuales traerás al taller. La tarea es para entregar.

Actividades

1. Entrega del ensayo relacionado a los incidentes de mayor frecuencia reportados en las facilidades de servicio de salud.

2. El/la facilitador/a desarrollará una plenaria donde inicialmente dialogará sobre eventos donde han ocurrido daños severos o hasta el fallecimiento de paciente en facilidades de servicios de salud; a medida que la actividad se desarrolla los estudiantes contribuirán con sus comentarios y experiencias relacionado a esta situación. Se discutirá que es un reporte de incidentes, componentes, responsable de redactarlo y procedimiento en general.
   a. Al finalizar el dialogo, el/la facilitador/a presentará la importancia de conocer y tomar medidas preventivas relacionado a estos tipos de incidentes presentes en una facilidad de servicios de salud por el bienestar de las personas.
3. La clase se dividirá en tres grupos los cuales tendrán la tarea de evaluar la información recopilada relacionada a los modelos de documentación en los reportes de incidentes.
   a. Objetivo: Desarrollar el mejor modelo de documentación de incidentes.
   b. División de los grupos y tareas: la actividad requiere dividir la clase en tres (3) grupos. Los grupos pasarán juicio de los datos recopilados y someterán un modelo único de evaluación a la clase en conjunto. El facilitador pasará juicio del trabajo presentado e indicará la importancia de la documentación y validez.
   c. El/La facilitador/a aprovechará el momento para discutir lo que es un evento centinela, su impacto y repercusión en las organizaciones. Detallará la función evaluativa de la Comisión Conjunta relacionado a este asunto.

4. En la última hora del taller se desarrollará una lista focalizada de los temas discutidos hasta el taller número seis.

5. El/La Facilitador/a aclara las dudas relacionadas con las tareas a completar antes del próximo taller.

6. Antes de finalizar el taller, el/la estudiante debe completar y entregar el documento de Assessment/Avalúo.

7. Toda tarea, evidencia de assessment u otros documentos trabajados en el curso deberán estar presentes en el portafolio, luego de haber sido corregidos por el/la Facilitador/a.

Assessment

1. Lista focalizada de los temas cubiertos hasta el momento en el curso.
Taller 7
Sistema de Informática en el Mejoramiento Continuo de la Calidad

Objetivos específicos
Al finalizar el taller, el/la estudiante:

1. Explicará el rol que poseen los sistemas de informática en los procesos del Mejoramiento de la Calidad.
2. Enumerará los beneficios que ofrecen los sistemas de informática en el desarrollo del Mejoramiento Continuo de la Calidad.
3. Explicará los recursos que dispone la Ley HIPAA proteger a los pacientes en el manejo y divulgación de su información electrónica en los estudios de calidad.
4. Describirá las políticas establecidas para la retención y eliminación (decomisar) de documentos relacionados al Mejoramiento Continuo de la Calidad y de pacientes.

Búsquedas electrónicas
Utilizando un motor de búsqueda o en la base de datos de la biblioteca virtual, realizará una investigación tomando en consideración lo siguiente:

- Ley HIPAA
- Sistemas de control de acceso a sistemas de informática
- Confidencialidad
- PHI (Protected Health Information)
- Autorización
- Notificación de privacidad
- Tipos de seguridad de información de los pacientes (visual, papel y electrónica),
- Institutional Review Board (IRB)
- Asociado de negocio
- Retención de información en salud
- “Data warehousing”

Tareas a realizar antes del taller

Instrucciones:

1. Los grupos de trabajos según delineados al inicio del curso se volverán a reunir para realizar la tarea siguiente:
2. Realizarán una búsqueda en internet, revistas profesionales o libros relacionado al rol de los sistemas de informática en los procesos del Mejoramiento Continuo de la Calidad:
   a. funciones primarias de los sistemas de informática en el mejoramiento continuo de calidad
   b. beneficios
   c. implementación de la aplicación (fases para la implementación, selección de las aplicaciones y estrategias educativas para los usuarios)
   d. controles para acceder y divulgar la información
   e. leyes y reglamentos aplicables para el control, divulgación y protocolos para decomisar la información de los pacientes y estudios de calidad.

3. Los grupos de trabajo prepararán un reporte escrito y una presentación en PowerPoint con la información recopilada para ser entregado vía Blackboard.

4. Durante el taller presencial realizará la presentación correspondiente.

Actividades
1. Presentación por el/la facilitador/a de los temas y objetivos del taller.
2. Actividad grupal donde se realizará las presentaciones en PowerPoint de los grupos de trabajo asignado para el taller número siete (7).
3. Al finalizar las presentaciones se procederá a desarrollar una plenaria para: 
   a. Presentar retroalimentación de los estudiantes relacionados a los trabajos presentados.
   b. El/La Facilitador/a ofrezca ejemplos de aplicaciones disponibles de informática para el desarrollo de estudios de calidad.
   c. El/La facilitador/a discutirá los aspectos prácticos de las regulaciones estatales vigentes para la retención de documentos y cómo impacta los procesos de Mejoras a la Calidad. Los estudiantes serán motivados a contribuir con sus comentarios y presentar como en sus escenarios laborales trabajan la retención de información.
4. El/La Facilitador/a aclara las dudas relacionadas con las tareas a completar antes del próximo taller.
5. Antes de finalizar el taller, el/la estudiante debe completar y entregar el documento de Assessment/Avalúo.
6. Toda tarea, evidencia de assessment u otros documentos trabajados en el curso deberán estar presentes en el portafolio, luego de haber sido corregidos por el/la Facilitador/a.

Assessment

1. Reacción inmediata (Anejo E) relacionada a los hallazgos presentados por los grupos de trabajo relacionado al rol de los sistemas de informática en los procesos del Mejoramiento Continuo de Calidad.
Taller 8
Contribución del CQI en los Servicios de Salud

Objetivos específicos
Al finalizar el taller, el/la estudiante:

1. Enumerará detalladamente las fortalezas y posibles debilidades del Mejoramiento Continuo de Calidad en los Servicios de Salud.
2. Establecerá las razones por las cuales el Mejoramiento Continuo de Calidad se ha apoderado del mercado de la industria de servicios.
3. Indicará la contribución del Mejoramiento de la Calidad en los servicios de salud y las estrategias para transformar una empresa en una de alta eficiencia y prestigio para los clientes.

Búsquedas electrónicas
Utilizando un motor de búsqueda o en la base de datos de la biblioteca virtual, realizará una investigación tomando en consideración lo siguiente:

- Calidad de los datos
- Excelencia
- Expectativas de los clientes
- Proceso de capacitación de los asociados
- Gestión de calidad
- Kaizen
- Asesores
- Cuello de botella

Tareas a realizar antes del taller
Instrucciones:

1. Realizará la búsqueda electrónica de los temas del taller número ocho (8).
2. Realizará un ensayo (Anejo H; Anejo K) el cual entregarás en el taller presencial tomando como referencia un artículo de revista profesional donde se presente y se detalle uno de los siguientes temas:
b. ¿Por qué las organizaciones han adoptado los principios del Mejoramiento Continuo de Calidad? Cuáles son sus razones principales. ¿Cuál ha sido la contribución del Mejoramiento de la Calidad en los servicios de salud?

3. Participará en el Foro de discusión de Blackboard (Anejo J) donde presentará su conclusión de la lectura. Mencionará las estrategias para transformar una empresa en una de alta eficiencia y prestigio para los clientes. Seleccionará un comentario de uno de sus compañeros donde reaccionará a la exposición de su conclusión.

4. Autoevaluación del estudiante, ver Anejo D. El/La estudiante deberá de contestar las siguientes preguntas:
   a. ¿Qué aprendí durante el curso?
   b. ¿Mi participación en cada taller fue activa? Explique.
   c. ¿Me preparé adecuadamente para todos los talleres? Explique.
   d. ¿En qué aspectos me destaque como estudiante? Explique.
   e. ¿Qué pude haber hecho mejor? Explique.

5. Repasar para tomar la prueba final del curso.

6. Completar el Portafolio del curso.

**Actividades**

1. Presentación y discusión por el/la facilitador/a de los temas del taller.
2. Entrega del ensayo crítico asignado para el taller.
3. Resumen del/la facilitador/a de los hallazgos del foro de discusión del Taller ocho.
4. Administración de la prueba final del curso.
5. Antes de finalizar el taller, el/la estudiante debe completar y entregar el documento de Assessment/Avalúo.
6. Toda tarea, evidencia de assessment u otros documentos trabajados en el curso deberán estar presentes en el portafolio, luego de haber sido corregidos por el/la Facilitador/a.

**Assessment**

1. Autoevaluación del estudiante (Anejo D).
2. Portafolio del Curso
Anejos
Anejo A

Matriz de Valoración: Participación

<table>
<thead>
<tr>
<th>Nombre:</th>
<th>Fecha:</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Curso:</td>
<td>Facilitador:</td>
</tr>
<tr>
<td>PT:</td>
<td>Sección:</td>
</tr>
</tbody>
</table>

Utilizando la escala que se presenta a continuación, el/la Facilitador/a determinará si el/la estudiante cumple o no con los criterios presentados.

Escala:

<table>
<thead>
<tr>
<th>4</th>
<th>3</th>
<th>2</th>
<th>1</th>
<th>0</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Cumplió totalmente</td>
<td>Cumplió bastante</td>
<td>Cumplió parcialmente</td>
<td>Cumplió poco</td>
<td>No cumplió</td>
</tr>
</tbody>
</table>

<table>
<thead>
<tr>
<th>Criterios</th>
<th>4</th>
<th>3</th>
<th>2</th>
<th>1</th>
<th>0</th>
<th>Comentarios</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>1. Asistió puntualmente a todos los talleres (presenciales y/o sincrónicos)</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>2. Su participación y contribución fue activa, demostrando interés, iniciativa y creatividad en el desarrollo de la clase,</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>3. Formula y contesta preguntas del facilitador y de sus compañeros de forma clara y argumentativa, demostrando que estaba preparado para la clase presencial o sincrónica.</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>4. Participó puntual y activamente de los foros y otras herramientas de colaboración publicadas en Blackboard y/o en herramientas externas Web 2.0 siguiendo las instrucciones requeridas para cada una.</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>5. Ingresó a Blackboard para completar y/o entregar tareas, pruebas u otras actividades asignadas por el facilitador en las fechas requeridas.</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
</tbody>
</table>

**Suma según puntuación de escala:**

| Total: | 20 | |

*La puntuación máxima de la matriz valorativa es 20. Este número equivale al 5% de la nota final del curso.*

Firma estudiante: ____________________________
Firma Facilitador/a: ____________________________

Comentarios:

______________________________________________

______________________________________________
Anejo B

Guía para la Elaboración del Portafolio

¿Qué es el Portafolio?

Según Lamberto Vera (2005) el portafolio es una estrategia que consiste en la recopilación de los trabajos que realiza el estudiante para demostrar sus esfuerzos, logros y progreso durante un período de clase.

¿Cuál es el propósito del portafolio?

El profesor indicará la meta y objetivos de la utilización del Portafolio como herramienta de avalúo (assessment) en su clase.

○ El propósito principal es demostrar el conocimiento adquirido por el estudiante y concienciar su proceso de aprendizaje.

¿Cuáles son los elementos del portafolio?

El portafolio que prepararán los/las estudiantes para el curso deberá tener los siguientes elementos de estructura física y conceptual:

I. Portada (La información debe estar centralizada)
   a. La página deberá contener:
      i. Parte superior:
         1. Institución universitaria y Escuela de Estudios Profesionales
      ii. Centro
         1. Portafolio de Nombre del curso
      iii. Parte inferior:
         1. Nombre del estudiante, código del curso, nombre del/de la Facilitador(a) que ofreció el curso y la fecha de entrega.

II. Tabla de contenido (en el orden en que aparece la información y sin enumerar)
Escuela de Estudios Profesionales
Programa Ahora
Universidad Metropolitana, Universidad del Este, Universidad del Turabo

III. Introducción
   a. Consistirá de una reflexión, una crítica o un análisis de los trabajos presentados, donde incluya el grado de éxito alcanzado en relación a las metas que se propuso al inicio del curso, su crecimiento intelectual y las destrezas que desarrolló en el curso.

IV. Auto-retrato
   a. Datos biográficos del estudiante, metas y/o expectativas profesionales, autoevaluación de su profesión.

V. Información recopilada y dividida por talleres (según aplique al curso)
   Cada Taller deberá incluir una introducción reflexiva sobre su contenido. Entre los trabajos que podrían aparecer están los siguientes:
      a. Asignaciones.
      b. Examen o pruebas cortas
      c. Trabajos especiales, individuales o grupales
      d. Otras estrategias de evaluación
      e. Actividades de avalúo (assessment).
         i. Diarios Reflexivos, expresiones del estudiante sobre aspectos académicos o personales
         ii. One minute paper.
         iii. Punto más confuso
      iv. Estudio de caso
      v. Presentaciones orales
      vi. Mapas conceptuales de la unidad de estudio
      vii. Trabajos de ejecución
      viii. Otras actividades presentadas en el módulo o sugeridas por el/la Facilitador/a.
   f. Auto-evaluación final del portafolio.
      i. Reflexión que conteste lo siguiente:
         1. ¿Qué aprendí de este curso?
         2. ¿Para qué puedo utilizar este conocimiento?
         3. ¿En cuál(es) área(s) tengo mayor dominio?
         4. ¿Qué áreas todavía necesito fortalecer?
5. En el proceso de desarrollo del portafolio, ¿qué temas o estrategias quisiera encontrar en otro curso? ¿qué no me gustaría encontrar?

6. ¿Qué dudas relacionadas a conceptos o destrezas quedan sin contestar?

VI. Anejos
   a. Cualquier documento relacionado con el curso que haya sido parte del proceso de investigación. Ejemplo: noticias, artículos profesionales, vídeo, observaciones, etc.

VII. Entrega del Portafolio
   a. El estudiante entregará al Facilitador su Portafolio de forma:
      ▪ Digital, (CD, flash memory, otro.)
   b. El profesor evaluará el portafolio utilizando la matriz de valoración de actividades de avalúo provista y guardará copia del mismo como evidencia por un año.

VIII. La estructura del portafolio debe seguir el Manual de estilo de la APA en su última edición (6ta).

IX. La EEP pone a su disposición:
   a. Guía para la implementación del portafolio en cursos
   b. Formato de portafolio en PowerPoint

Recursos para la preparación del Portafolio


Mahara (s.f.). Creación de portfolios y recursos libres. Recuperado de http://mahara.org/

MATRIZ DE VALORACIÓN PARA ACTIVIDADES DE AVALÚO

<table>
<thead>
<tr>
<th>Criterio</th>
<th>Descripción</th>
<th>Domina totalmente</th>
<th>Domina bastante</th>
<th>Domina parcialmente</th>
<th>Domina poco</th>
<th>No domina</th>
<th>Puntuación</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td><strong>Contenido de curso</strong></td>
<td>Información dividida por talleres que están relacionadas con las actividades de evaluación y avalúo (assessment) del estudiante.</td>
<td>Presenta todas las evidencias de trabajo desarrolladas en el curso.</td>
<td>Presenta algunas evidencias de trabajo desarrolladas en el curso.</td>
<td>Presenta el 50% de las evidencias de trabajo desarrolladas en el curso.</td>
<td>Presenta muy pocas evidencias.</td>
<td>No presenta las evidencias de trabajo por taller.</td>
<td>5</td>
</tr>
<tr>
<td><strong>Destrezas de comunicación oral y escrita</strong></td>
<td>El portafolio contiene evidencias de comunicación oral y escrita y en los documentos utiliza el estilo APA.</td>
<td>Presenta trabajos de comunicación oral y escrita libres de errores gramaticales, ortográficos, de redacción o de expresión oral y aplica en forma correcta los requerimientos de APA.</td>
<td>Presenta algunos errores ortográficos y gramaticales o de expresión oral y demuestra conocimiento básico del estilo APA.</td>
<td>Presenta varios errores de redacción, ortográficos, gramaticales o de expresión oral y poco conocimiento del APA.</td>
<td>Presenta muchos errores ortográficos, gramaticales, de redacción o de expresión oral y no domina el estilo APA.</td>
<td>La redacción es pobre con muchos errores ortográficos o de expresión oral. No utiliza el estilo APA.</td>
<td>5</td>
</tr>
<tr>
<td><strong>Pensamiento crítico</strong></td>
<td>Demuestra un progreso personal y académico a través de reflexiones críticas, trabajos investigativos y/u otros.</td>
<td>Manifiesta un progreso académico y personal considerado.</td>
<td>Manifiesta un progreso académico y personal moderado.</td>
<td>Manifiesta algún nivel de progreso académico y personal.</td>
<td>Manifiesta poco progreso académico y personal.</td>
<td>No manifiesta progreso académico y personal.</td>
<td>5</td>
</tr>
<tr>
<td><strong>Destrezas tecnológicas</strong></td>
<td>Utiliza elementos tecnológicos en la preparación del portafolio acorde con el contenido y formato del curso.</td>
<td>Demuestra alto interés y siempre utiliza elementos tecnológicos que apoyan la confección del portafolio.</td>
<td>Demuestra interés y utiliza elementos tecnológicos que apoyan la confección del portafolio.</td>
<td>Demuestra algo de interés y utiliza ciertas herramientas tecnológicas que apoyan la confección del portafolio.</td>
<td>Demuestra poco interés y utiliza escasos elementos tecnológicos en la confección del portafolio.</td>
<td>No demuestra interés ni utiliza elementos tecnológicos en la confección del portafolio.</td>
<td>5</td>
</tr>
<tr>
<td><strong>Iniciativa, ética y liderazgo</strong></td>
<td>Ofrece información y evidencias adicionales que van más allá de lo asignado en clase o requerido para el curso, se apoya en fuentes</td>
<td>Presenta información adicional relacionada con el curso.</td>
<td>Presenta alguna información relacionada con el curso.</td>
<td>Presenta muy poca información adicional relacionada con el curso.</td>
<td>Presenta alguna información, pero no guarda relación con el curso.</td>
<td>No presenta información adicional.</td>
<td>5</td>
</tr>
</tbody>
</table>

Comentarios:
________________________________________________________________________________________________________________________________________________________________________________________
________________________________________________________________________________________________________________________________________________________________________________________
________________________________________________________________________________________________________________________________________________________________________________________
Discusión de Resultados de Avalúo y Autorización para Uso del Portafolio

Yo, __________________________________, con número de identificación S00____________:

1. Certifico que el/la Facilitador/a discutió los resultados de avalúo del aprendizaje del curso.

2. Autorizo a la Escuela de Estudios Profesionales, Programa AHORA, a mantener el Portafolio preparado para el curso ______________________ por espacio de un año, según la Política del Sistema Universitario Ana G. Méndez; a partir de la fecha de entrega como evidencia del aprendizaje académico obtenido.

Para que así conste firmamos,

Firma del (la) estudiante: ______________________________ Fecha: __________

Firma del (la) Facilitador(a): ______________________________ Fecha: __________
## Escuela de Estudios Profesionales
**Programa Ahora**
**Universidad Metropolitana, Universidad del Este, Universidad del Turabo**

### Anejo C

#### Punto Más Confuso

<table>
<thead>
<tr>
<th>Nombre:</th>
<th>Fecha:</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Curso:</td>
<td>Facilitador:</td>
</tr>
<tr>
<td>PT:</td>
<td>Sección:</td>
</tr>
</tbody>
</table>

**Instrucciones:** Luego de las actividades del taller, conteste y entregue lo siguiente. Recuerda guardar como evidencia en el portafolio del curso una vez sea revisado por el/la Facilitador/a.

1. **¿Cuál fue el punto que entendiste mejor? ¿Por qué?**

   ________________________________________________________________
   ________________________________________________________________
   ________________________________________________________________

2. **¿Sobre cuál concepto o destreza todavía tiene dudas? ¿Por qué?**

   ________________________________________________________________
   ________________________________________________________________
   ________________________________________________________________

3. **¿Cómo se podría aclarar? ¿Qué ayuda necesita?**

   ________________________________________________________________
   ________________________________________________________________
Auto-Evaluación

Nombre: ___________________________ Fecha: ___________________________
Curso: ___________________________ Facilitador: __________________________
PT: ___________________________ Sección: ___________________________

Reflexione sobre las siguientes premisas y conteste:

1. ¿Qué he aprendido hasta el momento? Explique.


2. ¿Mi participación en cada taller fue activa? Explique.


3. ¿Me preparé adecuadamente para todos los talleres? Explique.


4. ¿En qué aspectos me destacué como estudiante? Explique.


5. ¿Qué pude haber hecho mejor? Explique.


HEMG 620 – Gerencia de Calidad en los Servicios de Salud
58
Anejo E

Reacción Escrita Inmediata

Nombre: ______________________  Fecha: ______________________
Curso: ______________________  Facilitador: ______________________
PT: ______________________  Sección: ______________________

Pregunta(s): ______________________________________

Pregunta(s): ______________________________________

Pregunta(s): ______________________________________

Pregunta(s): ______________________________________

Pregunta(s): ______________________________________

Pregunta(s): ______________________________________

Pregunta(s): ______________________________________

Pregunta(s): ______________________________________
Instrucciones: Contesta brevemente las siguientes preguntas y luego entrega el papel al/a la Facilitador(a).

1. ¿Qué fue lo más importante que aprendiste en la clase de hoy?

2. ¿Qué pregunta se quedó sin responder durante la clase?

3. ¿En qué situación puedes aplicar los conceptos discutidos hoy?
Anejo G

Guía para el Análisis de Casos

Propósito

El estudio de casos promueve la habilidad del estudiante a pensar estratégicamente, analizar problemas y oportunidades, y formular alternativas válidas basadas en el análisis. También le provee al estudiante un proceso sistemático para tomar decisiones que resultan en la selección de la mejor estrategia cuando se compara con otras.

Partes del Análisis de Casos

Cada análisis de caso debe contar con un informe escrito (___ puntos) y una presentación oral (___ puntos) para un total de ___ puntos (la puntuación será asignada por el/la Facilitador/a del curso.)

El informe escrito no debe exceder ___ páginas, a espacio doble, y debe de citar un mínimo de cinco referencias bibliográficas de revistas, libros, estudios, journals, entre otros, de índole académico. El límite de páginas no incluye gráficas anejos, o tablas que complementan el análisis. El análisis debe ser conciso y eficiente sin necesidad de abundar en áreas que no son relevantes. El escrito debe contar con el uso correcto de la gramática y ortografía.

La presentación oral debe ser de ___ minutos e incorporar recursos audiovisuales innovadores y variados. Todos los miembros del equipo, en caso de que sea grupal, deberán participar activamente en la presentación.

El análisis (tanto escrito como oral) debe estar organizado de la siguiente manera:

1. Introducción

- Proveer una breve introducción del caso, incluyendo una breve descripción de la compañía, su visión/misión. Esta parte no debe exceder dos párrafos.
II. Identificación del Problema

- Expresar con claridad el problema principal sin utilizar argumentos complicados.
- Proveer un breve trasfondo de la situación presentada en el caso para poner el análisis en perspectiva.

III. Análisis de la Situación

- Conducir todos los análisis necesarios y relevantes (e.j. Análisis del entorno empresarial, la industria, la competencia, el consumidor).
- Interpretar la situación: Fortalezas y debilidades internas, oportunidades y amenazas externas (FODA) (análisis SWOT – siglas en inglés). Para cada aspecto, se debe presentar un listado específico de los 4 puntos más relevantes. Se puede incluir una explicación breve en la medida que sea necesario.

*El análisis de la situación debe enfocarse en puntos que sustenten el problema.*

IV. Alternativas Estratégicas

- Proveer un listado y explicación breve (específica) de 3 alternativas estratégicas que se podría considerar para resolver el problema identificado previamente.
- Proveer una comparación detallada de cada alternativa utilizando criterios de evaluación específicos.
- Sustentar la evaluación con análisis cuantitativo y cualitativo donde aplique (puede incorporar tablas, matrices, figuras).
- Explicar las ventajas y desventajas de cada alternativa.

V. Recomendación e Implementación

- Seleccionar la alternativa estratégica recomendada para resolver el problema.
Anejo H

Guía para la Elaboración del Ensayo

Un ensayo organizado consta de un párrafo introductor, tres o más párrafos de apoyo a la idea central del tema y un párrafo de cierre o de conclusión. Todos los párrafos del ensayo cuentan con una idea central manifestada en una oración (oración temática) que habitualmente inaugura el discurso y además, de varias ideas secundarias que defienden, explican y amplían la idea central.

Párrafo Introductorio

El párrafo introductorio debe contener al principio oraciones sugestivas relacionadas con el tema y que atraigan el interés del lector. Luego presenta la idea principal del ensayo y el planteamiento del problema o la formulación de la tesis (oración declaratoria) a sustentar. La oración declaratoria es el “qué” y el “quién” del asunto o el tema del ensayo. Da sentido y dirección a todo el ensayo. Este párrafo puede contener, de acuerdo con tipo de ensayo, la tesis a ser demostrada, la opinión personal o las opiniones de otras personas sobre el tema a ser desarrollado. También es un planteamiento del tema, en forma de preguntas, sin tener que contestarlas en ese momento; pero sí más adelante.

En una segunda oración, adelantas y enumeras los puntos sobresalientes (los aspectos de las ideas centrales) o partes a tratar en los párrafos del cuerpo del ensayo. Esta enumeración responder al plan que te has trazado en el desarrollo del tema al mismo tiempo que se convierte en una guía y dirección del ensayo. Luego escribes las oraciones que completan, amplían y sustentan la oración central, los motivos y la importancia del tema.
Cuerpo (Párrafo de apoyo)

El cuerpo del ensayo es la parte donde se desarrolla y defiende la tesis planteada en la Introducción. Debe tener no menos de tres razonamientos que refuten, prueben y evidencie el planteamiento expuesto en la introducción.

Asigna un párrafo de apoyo que comience con una oración temática que establece y expone la idea principal del párrafo. La idea principal es la que presenta el razonamiento de convicción. Para cada párrafo, deberá haber una idea central. Para cada idea central, debe haber varias secundarias qué, a su vez; ejemplifiquen y sostengan la idea central. La oración temática determina el sentido y el desarrollo del párrafo.

Conclusión

En el párrafo final del ensayo se presenta brevemente:

- Un resumen de los puntos principales
- La reafirmación de la tesis defendida por el autor
- Las posibles soluciones al problema planteado

Las nuevas posiciones, los nuevos hallazgos que fortalecen la tesis del autor y que refutan la posición contraria.
Anejo I

Tabla de conversión: Criterios de evaluación

<table>
<thead>
<tr>
<th>Puntuación</th>
<th>Porcentaje</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Puntuación máxima según la matriz de valoración.</td>
<td>Porcentaje máximo. Según los criterios de evaluación.</td>
</tr>
<tr>
<td>Puntuación alcanzada por el estudiante</td>
<td>Porcentaje alcanzado por el estudiante.</td>
</tr>
</tbody>
</table>

Fórmula:

\[ X = \frac{B \times C}{A} \]

Ejemplo:

**Criterio: Participación y Asistencia**

<table>
<thead>
<tr>
<th>Puntuación</th>
<th>Porcentaje</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>45</td>
<td>5%</td>
</tr>
<tr>
<td>40</td>
<td>X</td>
</tr>
</tbody>
</table>

Fórmula:

\[ X = \frac{5 \times 40}{45} \]

\[ X = 4.4\% \]
Rúbrica Foros de Discusión

Foro de Discusión: Para informarse sobre el proceso de participación en los Foros, cada estudiante accederá al enlace correspondiente ubicado en la sección Tutoriales.

Publique, para el día asignado en la semana de cada Taller, un comentario siguiendo las instrucciones en cada uno de los talleres. Luego, comente en por lo menos dos publicaciones de sus compañeros en alguna de las siguientes formas:

- Realice una pregunta para verificar o ampliar información.
- Comparta su comentario inicial y compárelo con el de su compañero.
- Ofrezca sugerencia sobre el comentario.
- Valide ideas con experiencias propias.
- Complete o complemente la publicación de su compañero.

Recuerde fundamentar su escrito y las respuestas a sus compañeros con referencias específicas según su lectura personal utilizando el formato APA última edición.

<table>
<thead>
<tr>
<th>Talleres 1–5</th>
<th>Rúbrica Foro de Discusión</th>
<th>Máximo de 10 Puntos</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Su respuesta a la pregunta de discusión es reflexiva y representativa de las lecturas y/o contenido del curso para el módulo. Utiliza APA (6ª ed.) para citar y fundamentar sus comentarios. Es realizada a tiempo.</td>
<td></td>
<td>4</td>
</tr>
<tr>
<td>Sus respuestas a un mínimo de dos de los comentarios de sus compañeros son reflexivas y hace preguntas que amplían la discusión y es realizada a tiempo</td>
<td></td>
<td>2</td>
</tr>
<tr>
<td>La reflexión final de cierre (un R &amp; R) de la lectura y discusión de contenido representa su aprendizaje y desarrollo profesional.</td>
<td></td>
<td>2</td>
</tr>
<tr>
<td>Las referencias se incluyen siguiendo el formato APA, según sea necesario. Su escritura es gramaticalmente fuerte</td>
<td></td>
<td>2</td>
</tr>
<tr>
<td><strong>TOTAL</strong></td>
<td></td>
<td>10</td>
</tr>
</tbody>
</table>
A continuación, se incluye la rúbrica para evaluación de los ensayos. Se utiliza una escala de 1 a 5; el número 5 es el valor de mayor logro o cumplimiento con los criterios establecidos. Para determinar su puntuación se suman los puntos obtenidos y se divide entre 30 que son los puntos totales que se pueden obtener en esta rúbrica.

Ejemplo:
Juan Rivera obtuvo 25 puntos en la evaluación de su primer ensayo del curso HEMG 620. El total de puntos del instrumento son 30.
¿Qué nota obtuvo el estudiante?
La suma total de puntos del estudiante es 25 el por ciento alcanzado es:
(Puntos alcanzados por el estudiante / Total de puntos posibles) *100
(25 / 30 = (0.83) (100) = 83%
El estudiante obtuvo 83% en el trabajo.

<table>
<thead>
<tr>
<th>Criterio</th>
<th>5</th>
<th>4</th>
<th>3</th>
<th>2</th>
<th>1</th>
<th>Total</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Organización</td>
<td>Sigue completamente el formato establecido para el trabajo.</td>
<td>Sigue casi en su totalidad el formato establecido para el trabajo.</td>
<td>Casi no sigue el formato establecido para el trabajo.</td>
<td>No sigue el formato establecido para el trabajo.</td>
<td>No presenta ninguna organización en el desarrollo del trabajo escrito</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Criterio</td>
<td>5</td>
<td>4</td>
<td>3</td>
<td>2</td>
<td>1</td>
<td>Total</td>
</tr>
<tr>
<td>------------------</td>
<td>------------------------------------------------------------------</td>
<td>------------------------------------------------------------------</td>
<td>------------------------------------------------------------------</td>
<td>------------------------------------------------------------------</td>
<td>------------------------------------------------------------------</td>
<td>------------------------------------------------------------------</td>
</tr>
<tr>
<td>Desarrollo</td>
<td>Es consistente en fluir de tema, argumento y profundidad.</td>
<td>Consistencia parcial en fluir de tema, argumento, defensa y profundidad.</td>
<td>Muy poca consistencia en el fluir del tema, argumento y profundidad.</td>
<td>No hay consistencia en el fluir del tema, no hay profundidad.</td>
<td>No evidencia desarrollo del tema.</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Contenido</td>
<td>Demuestra dominio del tema y explica con claridad los conceptos fundamentales. Presenta el contenido de forma organizada y con secuencia lógica.</td>
<td>Explica con claridad los conceptos fundamentales. Presenta el contenido con aceptable organización y secuencia lógica.</td>
<td>Explica con claridad los conceptos fundamentales. Presenta el contenido con poca organización y secuencia lógica.</td>
<td>No explica los conceptos fundamentales. Presenta confusamente el contenido y no existe secuencia lógica.</td>
<td>No existe congruencia entre el tema y el desarrollo del contenido.</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Criterio</td>
<td>5</td>
<td>4</td>
<td>3</td>
<td>2</td>
<td>1</td>
<td>Total</td>
</tr>
<tr>
<td>----------------------------------------</td>
<td>----------------------------------------</td>
<td>----------------------------------------</td>
<td>----------------------------------------</td>
<td>----------------------------------------</td>
<td>----------------------------------------</td>
<td>-----------------------------------------------------------------------</td>
</tr>
<tr>
<td>Referencias y bibliografía</td>
<td>Se utilizan fuentes de información citándolas excelentemente y la bibliografía se redacta de forma excelente (formato APA).</td>
<td>Se citan fuentes de información, pero no se citan adecuadamente, se incluye bibliografía bien redactada.</td>
<td>Se citan fuentes de información de forma incorrecta y no se registran en la bibliografía o referencias.</td>
<td>Las fuentes de información son limitadas. La bibliografía presenta deficiencias en su elaboración.</td>
<td>No se citan fuentes de información, no presenta bibliografía.</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Presentación General del trabajo</td>
<td>Presentación ejemplar, organizada en carpeta, ortografía intachable y puntualidad en la entrega del trabajo.</td>
<td>Presentación aceptable, organizada, de dos a cuatro errores ortográficos, con puntualidad en la entrega del trabajo.</td>
<td>Presentación aceptable, organizada, de cinco a ocho errores ortográficos, con demora en la entrega del trabajo.</td>
<td>Presentación deficiente, con poca organización, de ocho a doce errores ortográficos, con demora en la entrega del trabajo.</td>
<td>Presentación pobre, con poca organización, de doce o más errores ortográficos, con demora en la entrega del trabajo.</td>
<td></td>
</tr>
</tbody>
</table>
# Rúbrica para la Evaluación de Presentaciones Orales

<table>
<thead>
<tr>
<th>CRITERIOS</th>
<th>0</th>
<th>1</th>
<th>2</th>
<th>3</th>
<th>4</th>
<th>N/A</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>1. Realiza una introducción efectiva del tema a discutirse.</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>2. Identifica el propósito, los objetivos e ideas principales que se</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>incluyen en la presentación.</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>3. La presentación de las ideas es organizada y coherente y puede</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>seguirse con facilidad.</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>4. El/La estudiante demuestra dominio del tema o materia de la</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>presentación al explicar con propiedad el contenido y no incurrir</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>en errores.</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>5. Las ideas y los argumentos de la presentación están bien</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>fundamentadas en los recursos presentados, consultados o discutidos en</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>clase.</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>6. Se utiliza un lenguaje apropiado con corrección fonética y</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>pronunciación.</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>7. El resumen de los puntos principales y/o la presentación de las</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>conclusiones es claro y apropiado.</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>8. Se cumplieron los objetivos o propósitos anunciados en la presentación.</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>9. La presentación es interesante y amena.</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>10. La presentación demuestra creatividad.</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>11. Diccion clara, sin muletillas o barbarismos y tono adecuado.</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>12. Proyección efectiva, postura corporal adecuada, y manejo de la</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>audiencia.</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>---</td>
<td>---</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td><strong>13.</strong> Capta la atención e interés de la audiencia y/o promueve su participación, según aplique.</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td><strong>14.</strong> Uso efectivo de la tecnología, ayudas visuales, drama o ejercicios de acuerdo al ejercicio y el tema presentado, según aplique.</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td><strong>15.</strong> Cumple con el tiempo asignado; no se extiende demasiado ni es demasiado breve.</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
</tbody>
</table>

TOTAL DE PUNTOS__________

Firma Facilitador/a ____________________________ Firma Estudiante ____________________________