|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | LICENCIATURA EN TERAPIA FÍSICAEN COMPETENCIAS PROFESIONALES |  |

**ASIGNATURA DE GESTION DE LA CALIDAD**

|  |  |
| --- | --- |
| 1. **Competencias** | Dirigir los programas y operación de centros de atención integral de terapia física a través de la implementación y supervisión de los tratamientos y herramientas de administración estratégica, para mejorar la calidad de vida de las personas, contribuir a la rentabilidad del centro y al fortalecimiento del sector salud. |
| 1. **Cuatrimestre** | Noveno |
| 1. **Horas Teóricas** | 30 |
| 1. **Horas Prácticas** | 30 |
| 1. **Horas Totales** | 60 |
| 1. **Horas Totales por Semana Cuatrimestre** | 4 |
| 1. **Objetivo de aprendizaje** | El alumno diseñará propuestas de mejora continúa de un Centro Integral de Terapia Física a través de la evaluación Sistema de Gestión de Calidad, considerando la normatividad vigente y manuales de procedimientos, para la mejora continua de los servicios y rentabilidad de la institución. | |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Unidades de Aprendizaje** | **Horas** | | |
| **Teóricas** | **Prácticas** | **Totales** |
| Generalidades de gestión de la calidad | 10 | 5 | 15 |
| Sistemas de gestión de la calidad | 20 | 25 | 45 |
| **Totales** | **30** | **30** | **60** |
|  |  |  |  |

**GESTION DE LA CALIDAD**

*UNIDADES DE APRENDIZAJE*

|  |  |
| --- | --- |
| 1. **Unidad de Aprendizaje** | 1. **Generalidades de gestión de la calidad** |
| 1. **Horas Teóricas** | 10 |
| 1. **Horas Prácticas** | 5 |
| 1. **Horas Totales** | 15 |
| 1. **Objetivo de la Unidad de Aprendizaje** | El alumno realizará un mapeo de procesos, procedimientos operativos y administrativos de un Centro de atención Integral de Terapia Física para proponer acciones de mejora. |

| **Temas** | **Saber** | **Saber hacer** | **Ser** |
| --- | --- | --- | --- |
| Conceptos básicos | Describir los conceptos básicos de gestión de calidad:  - Calidad - Sistema de gestión de la calidad.  - Política de calidad  - Objetivo de la calidad  - Principios de gestión de la calidad: enfoque al cliente, liderazgo, cultura de calidad, enfoque basado en procesos, enfoque basado en sistemas para la gestión y mejora continua  - Indicadores  Reconocer fundamentos básicos e importancia de la calidad en el servicio:  - Servicio  - Cliente interno  - Cliente externo  - Impacto de las relaciones entre clientes internos y externos sobre la calidad del servicio.  Explicar la importancia de implementar un sistema de gestión de calidad en las organizaciones. |  | Sistemático  Honestidad  Responsabilidad  Proactivo  Toma de decisiones  Ética  Asertividad  Respeto  Empatía  Analítico  Confidencialidad  Puntualidad  Trabajo en equipo |
| Manual de procedimientos | Describir los elementos para documentar procedimientos y su metodología:  - Objetivo.  - Alcance.  - Unidad responsable.  - Descripción narrativa.  - Diagrama de flujo.  - Normas de operación.  - Glosario.  - Anexos. | Elaborar procedimientos operativos y administrativos de centros integrales de Terapia Física. | Sistemático  Honestidad  Responsabilidad  Proactivo  Toma de decisiones  Ética  Asertividad  Respeto  Empatía  Analítico  Confidencialidad  Puntualidad  Trabajo en equipo |
| Mapeo de procesos | Identificar el concepto de mapeo de procesos.  Explicar los componentes de un mapeo de procesos: - Procesos. - Subprocesos - Procedimientos | Realizar el mapeo de procesos de un Centro de atención integral de Terapia Física | Sistemático  Honestidad  Responsabilidad  Proactivo  Toma de decisiones  Ética  Asertividad  Respeto  Empatía  Analítico  Confidencialidad  Puntualidad  Trabajo en equipo |

**GESTION DE LA CALIDAD**

*PROCESO DE EVALUACIÓN*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Resultado de aprendizaje** | **Secuencia de aprendizaje** | **Instrumentos y tipos de reactivos** |
| A partir de un caso de un centro de atención integral de terapia física, elaborará un reporte del análisis de calidad que contenga:  - Nombre del centro - Ubicación y servicios que ofrece - Organigrama  - Diagrama de procesos  - Procedimientos operativos y administrativos  - Conclusiones | 1. Comprender los conceptos básicos de Gestión de Calidad.  2. Comprender la importancia de implementar un Sistema de Gestión de Calidad.  3. Comprender la elaboración de procedimientos operativos y administrativos.  4. Analizar el mapeo de procesos. | Estudio de casos  Rúbrica |

**GESTION DE LA CALIDAD**

*PROCESO ENSEÑANZA APRENDIZAJE*

|  |  |
| --- | --- |
| **Métodos y técnicas de enseñanza** | **Medios y materiales didácticos** |
| Análisis de casos  Equipos colaborativos  Ejercicios prácticos | Impresos  Pizarrón  Audiovisuales  Proyector  Computadora  Internet |

*ESPACIO FORMATIVO*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Aula** | **Laboratorio / Taller** | **Empresa** |
| **X** |  |  |

**GESTION DE LA CALIDAD**

*UNIDADES DE APRENDIZAJE*

|  |  |
| --- | --- |
| 1. **Unidad de Aprendizaje** | 1. **Sistemas de gestión de la calidad** |
| 1. **Horas Teóricas** | 20 |
| 1. **Horas Prácticas** | 25 |
| 1. **Horas Totales** | 45 |
| 1. **Objetivo de la Unidad de Aprendizaje** | El alumno verificará el cumplimiento normativo de los procesos del Centro de Atención Integral de Terapia Física para mantener los estándares de calidad. |

| **Temas** | **Saber** | **Saber hacer** | **Ser** |
| --- | --- | --- | --- |
| Normatividad de Sistemas de Gestión de la Calidad | Identificar la normatividad aplicable a centros de atención integral de terapia física:  - ISO  - Normas Oficiales Mexicanas  - Secretaría de Salud: Nacionales y Estatales | Verificar el cumplimiento de la normatividad aplicable en centros de atención integral de terapia física.  Documentar los procedimientos acorde a la normatividad aplicable. | Sistemático  Honestidad  Responsabilidad  Proactivo  Toma de decisiones  Ética  Asertividad  Respeto  Empatía  Analítico  Confidencialidad  Puntualidad  Trabajo en equipo |
| Herramientas de control | Describir concepto y características de mejora continua de sistemas de calidad.  Identificar las 7 Herramientas básicas de calidad:  -Diagrama de Ishikawa  -Hoja de Verificación  -Histograma  -Gráfica de Control  -Diagrama de Pareto  -Diagrama de Dispersión  -Muestreo Estratificado | Verificar el logro de las metas de Centros de Atención Integral de Terapia Física.  Detectar la causa raíz de problemas en los procedimientos de Centros de Atención Integral de Terapia Física.  Proponer acciones de mejora de Centros de Atención Integral de Terapia Física. | Sistemático  Honestidad  Responsabilidad  Proactivo  Toma de decisiones  Ética  Asertividad  Respeto  Empatía  Analítico  Confidencialidad  Puntualidad  Trabajo en equipo |

**GESTION DE LA CALIDAD**

*PROCESO DE EVALUACIÓN*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Resultado de aprendizaje** | **Secuencia de aprendizaje** | **Instrumentos y tipos de reactivos** |
| A partir de un caso práctico de sistemas de gestión de calidad de un centro de atención integral de terapia física, desarrollará una propuesta que integre:  - Nombre y tipo del centro  -Política de calidad  -Marco normativo  -Lista de cotejo de la normatividad aplicable  - Documentación  -Reporte de las incidencias encontradas  -Análisis de los hallazgos  -Herramienta de calidad utilizada  -Propuestas de mejora continua | 1. Identificar la normatividad aplicable a centros de atención integral de terapia física.  2. Describir concepto y características de mejora continua de sistemas de calidad.  3. Analizar las 7 herramientas básicas de calidad. | Caso práctico  Lista de cotejo |

**GESTION DE LA CALIDAD**

*PROCESO ENSEÑANZA APRENDIZAJE*

|  |  |
| --- | --- |
| **Métodos y técnicas de enseñanza** | **Medios y materiales didácticos** |
| Análisis de casos  Equipos colaborativos  Tareas de investigación | Impresos  Pizarrón  Audiovisuales  Proyector  Computadora  Internet |

*ESPACIO FORMATIVO*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Aula** | **Laboratorio / Taller** | **Empresa** |
| **X** |  |  |

**GESTION DE LA CALIDAD**

*CAPACIDADES DERIVADAS DE LAS COMPETENCIAS PROFESIONALES A LAS QUE CONTRIBUYE LA ASIGNATURA*

| **Capacidad** | **Criterios de Desempeño** |
| --- | --- |
| Desarrollar la planeación y organización estratégica del centro de atención integral de terapia física a través de la elaboración del plan estratégico, y programación de actividades para cumplir con los objetivos de operación. | Elabora un plan estratégico alineado a los protocolos y normatividad aplicable, que contenga:  Resumen ejecutivo  Misión  Visión  Valores  Objetivos Estratégicos: administrativos, de comercialización y financieros.  Metas  Programación de actividades:  - Recurso humano  - Procedimientos operativos y administrativos  - Recursos materiales y tecnológicos  - Recurso financiero  Indicadores de desempeño  Mecanismos de evaluación |
| Coordinar el centro de atención integral de terapia física con base en el plan estratégico y la implementación de herramientas de dirección y control de los procesos para optimizar recursos y cumplir con los estándares de calidad. | Supervisa y controla el plan estratégico y el programa de actividades del centro de atención integral de terapia física e integra un reporte que contenga:  a) Reportes de supervisión:  - Procedimientos operativos y administrativos ejecutados  - Bitácora de supervisión y control de los servicios  - Bitácora de supervisión y control de personal o terapeutas  b) Reporte de productividad: usuarios atendidos por cada terapeuta y total de atendidos en el centro.  c) Reporte estadístico de servicios otorgados: diagnóstico de los usuarios, tipo de servicio otorgado, áreas de atención, egresos y causas. |
| Evaluar la operación del centro de atención integral de terapia física a través del análisis de los resultados, los indicadores de operación y el uso de herramientas de calidad para proponer estrategias y mejora continua. | Elabora un reporte de resultados de la operación del centro de atención integral de terapia física que incluya:  - Indicadores de desempeño: administrativos, operativos, financieros y grado de satisfacción al cliente  - Logro de los objetivos estratégicos: administrativos, de comercialización y financieros.  - Metas  - Propuestas de prevención, corrección y mejora. |

**GESTION DE LA CALIDAD**

*FUENTES BIBLIOGRÁFICAS*

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Autor** | **Año** | **Título del Documento** | **Ciudad** | **País** | **Editorial** |
| Summers, D. | (2006) | *Administración de la Calidad* | México | México | Pearson |
| William, L. | (2012) | *Administración y Control de la Calidad* | México | México | Cengage Learning |
| Alcalde, S. | (2007) | *Calidad* | Madrid | España | Paraninfo |
| Crosby, P | (2009) | *La calidad no cuesta* | México | México | Grupo Editorial Patria |
| Besterfield, D | (2009) | *Control de Calidad* | México | México | Pearson |
| Cantú Delgado H. | (2011) | *Desarrollo de una Cultura de Calidad* | México | México | McGraw-Hill Interamericana |