

# Calidad y seguridad en el paciente

Guía para el profesor



Clave LSPS2116

Nivel Profesional

## Contenido

Datos generales del curso.....	3
Competencia global del curso .....	3
Competencias transversales.....	3
Competencias por módulo .....	3
Introducción al certificado.....	4
Información general .....	4
Calendario de entregas de los aprendedores .....	7
Temario del certificado.....	8
Preguntas más frecuentes .....	7
Guía para las sesiones.....	10

## Datos generales del certificado

**Nombre del certificado:** Calidad y Seguridad en el Paciente

**Nivel:** Licenciatura

**Modalidad:** Presencial

**Clave:** LSPS2116

## Competencia global del curso

Comprende los métodos, indicadores y estándares de calidad de la atención en salud, con el fin de garantizar que la atención que se proporciona a los usuarios cumpla con los estándares de calidad.

## Competencias por módulo

### Competencia de módulo 1

Conoce la estructura del sistema de salud en México y los modelos de atención, con el fin de identificar si se está ofreciendo calidad en el trato al usuario del centro de salud.

### Competencia de módulo 2

Identifica cómo planear, evaluar y mejorar los procesos de atención a los usuarios en el sistema de salud para orientar la práctica personal e institucional hacia la mejora continua.

### Competencia de módulo 3

Identifica los elementos de las organizaciones de salud efectivas que favorecen la universalidad y la calidad de la atención para evitarles riesgos a los usuarios.

## Introducción al curso

La seguridad del paciente implica la reducción del riesgo innecesario asociado con la atención médica a un mínimo aceptable. En otras palabras, se trata de la prevención de errores y efectos adversos en los pacientes, en relación con la atención sanitaria. Por su parte, la calidad implica hacer lo correcto en el momento preciso y para persona indicada, de esta forma obtenemos el mejor resultado posible.

La seguridad del paciente a menudo se considera un componente de la calidad, por lo tanto, las prácticas para aumentar la seguridad del paciente mejoran la calidad general de la atención.

En esta experiencia de aprendizaje revisarás conceptos básicos para la atención a los usuarios en el sistema de salud actual.

## Información general

## Metodología

Este curso ha sido diseñado con la finalidad de ser impartido por un docente líder con experiencia en el ámbito laboral, quien compartirá contigo su conocimiento, experiencia y las mejores prácticas que realiza en su labor profesional.

La experiencia de curso promueve la interacción entre aprendedores de la Universidad Tecmilenio como una forma de enriquecer tu formación contrastando la realidad con la de otros compañeros.

Durante cada sesión, el docente transmite su experiencia y actúa como guía en el proceso de aprendizaje durante la realización de las actividades.

El curso es semestral y tiene una distribución semanal; en cada semana se lleva a cabo una sesión. La asistencia a estas sesiones es muy importante para aprendizaje.

Este curso se conforma por 14 temas, y su estructura es la siguiente:

Semana	Módulo	Tema	Evaluable	Ponderación
1	<b>Módulo 1</b>	Tema 1		
2		Tema 1	Actividad 1	4
3		Tema 2	Actividad 2	4
4		Tema 3	Actividad 3	4
5		Tema 4	Evidencia 1	6
5			Examen rápido 1	10
6	<b>Módulo 2</b>	Tema 5	Actividad 4	4
7		Tema 6	Actividad 5	4
8		Tema 7	Actividad 6	4
9		Tema 8	Actividad 7	4
10		Tema 9	Evidencia 2	6
10			Examen rápido 2	10
11	<b>Módulo 3</b>	Tema 10	Actividad 8	3
12		Tema 11	Actividad 9	4
13		Tema 12	Actividad 10	4
14		Tema 13	Actividad 11	4
15		Tema 14	Actividad 12	4
16		Tema 14	Evidencia 3	6

16			<b>Examen final centralizado</b>	<b>15</b>
<b>Total</b>				<b>100%</b>

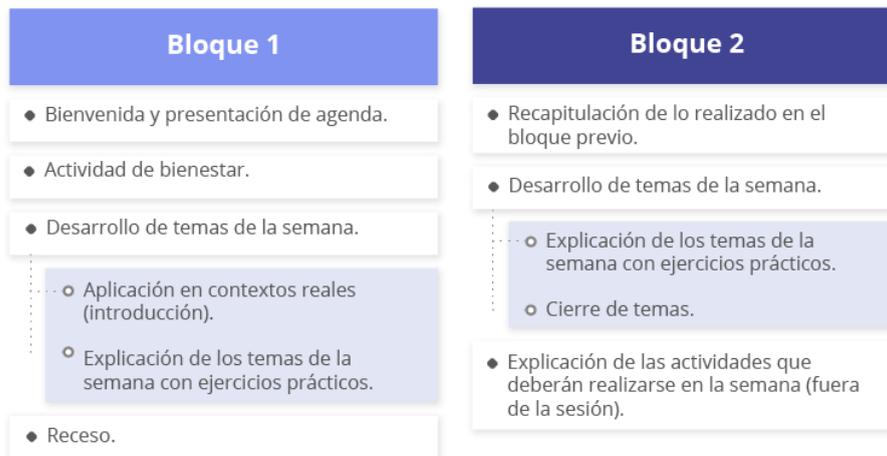
## Evaluación

En este apartado se muestra a detalle la evaluación del curso:

<b>Evaluable</b>	<b>Ponderación</b>
Actividad 1	<b>4</b>
Actividad 2	<b>4</b>
Actividad 3	<b>4</b>
<b>Evidencia 1</b>	<b>6</b>
<b>Examen rápido 1</b>	<b>10</b>
Actividad 4	<b>4</b>
Actividad 5	<b>4</b>
Actividad 6	<b>4</b>
Actividad 7	<b>4</b>
<b>Evidencia 2</b>	<b>6</b>
<b>Examen rápido 2</b>	<b>10</b>
Actividad 8	<b>3</b>
Actividad 9	<b>4</b>
Actividad 10	<b>4</b>
Actividad 11	<b>4</b>
Actividad 12	<b>4</b>
<b>Evidencia 3</b>	<b>6</b>
<b>Examen final centralizado</b>	<b>15</b>
<b>Total</b>	<b>100</b>

## Estructura de las sesiones

A continuación, se desglosa la estructura de las sesiones. Asimismo, se recomienda utilizar las siguientes actividades:



## Actividades, evidencias, exámenes rápidos y examen final centralizado

Las actividades, evidencias, exámenes rápidos y examen final centralizado han sido diseñados para realizarse de manera individual. Por ende, para promover el dinamismo y la interacción de los participantes en distintos formatos, el profesor alternará (durante las sesiones) intervenciones individuales y grupales que enriquezcan los puntos de vista del aprendizador.

Todas las actividades, evidencias, exámenes rápidos y examen final centralizado deberán entregarse a través de la plataforma tecnológica para que el profesor pueda hacer su respectiva revisión y evaluación. Es muy importante que el aprendizador revise el esquema de evaluación y los criterios que se utilizarán, con el fin de que tenga claro el nivel de complejidad y esfuerzo que se requiere para realizar las entregas semanales, garantizando de esta manera el éxito dentro del curso.

En caso de que el aprendizador tenga dudas sobre alguna actividad o contenido del programa, podrá contactar al profesor a través de los medios indicados.

## Tutoriales

Para asegurar que el aprendizador aproveche al máximo su experiencia educativa, se le recomienda que siga las indicaciones del docente, así como la revisión de los siguientes tutoriales:

- [¿Cómo entrar a Canvas?](#)
- [¿Cómo consulto mis calificaciones?](#)
- [¿Cómo entrego mis tareas?](#)
- [¿Cómo ingreso a la plataforma de multipresencia virtual?](#)
- [Tutoriales de Canvas para participantes.](#)
- [¿Cómo evalúo el desempeño de mi red?](#)

## Calendario de entregas de los aprendedores

Semana	Módulo	Tema	Evaluable	Ponderación
1	Módulo 1	Tema 1		
2		Tema 1	Actividad 1	4
3		Tema 2	Actividad 2	4
4		Tema 3	Actividad 3	4
5		Tema 4	Evidencia 1	6
5			Examen rápido 1	10
6	Módulo 2	Tema 5	Actividad 4	4
7		Tema 6	Actividad 5	4
8		Tema 7	Actividad 6	4
9		Tema 8	Actividad 7	4
10		Tema 9	Evidencia 2	6
10			Examen rápido 2	10
11	Módulo 3	Tema 10	Actividad 8	3
12		Tema 11	Actividad 9	4
13		Tema 12	Actividad 10	4
14		Tema 13	Actividad 11	4
15		Tema 14	Actividad 12	4
16		Tema 14	Evidencia 3	6
16			Examen final centralizado	15
<b>Total</b>				<b>100%</b>

## Temario del curso

### Módulo 1

1. Sistema de Salud en México
  - 1.1 Definiciones, conceptos y fundamentos
  - 1.2 Contexto demográfico y condiciones de salud
  - 1.3 Estructura y cobertura: beneficiarios y beneficios
  - 1.4 Financiamiento: gasto y protección financiera
  - 1.5 Recursos: infraestructura, recursos humanos, medicamentos

- 1.6 Rectoría: regulación y vigilancia
- 1.7 Participación social: gestión y evaluación, percepción de la calidad
- 1.8 Innovaciones: implantación, impacto, retos y perspectivas
- 2. Calidad
  - 2.1 Evolución histórica
  - 2.2 Impulsores de la calidad en la industria: la inspección, control económico de la calidad de manufactura
  - 2.3 Ciclo Shewhart-Deming
  - 2.4 Trilogía de la calidad, cero defectos y control de calidad
  - 2.5 Calidad en salud: antecedentes históricos
  - 2.6 Modelos de gestión de calidad en salud: marco conceptual, mejora continua, principal papel de los usuarios, diseño y gestión de proceso, entre otras
- 3. Atención centrada en la persona
  - 3.1 Modelos de atención
  - 3.2 Atributos clave de la atención centrada en la persona
  - 3.3 Factores
  - 3.4 Estrategias para generar el cambio
  - 3.5 Evidencias de éxito
- 4. Liderazgo
  - 4.1 Definiciones y conceptos
  - 4.2 Diferencia entre liderazgo y gerencia
  - 4.3 Liderazgo en las organizaciones
  - 4.4 Fuentes de poder
  - 4.5 Liderazgo médico
  - 4.6 Teorías y roles de liderazgo

## **Módulo 2**

- 5. Planeación
  - 5.1 Planeación estratégica
  - 5.2 Análisis estratégico
- 6. Innovación y tecnología
  - 6.1 Niveles de evaluación de calidad en salud
  - 6.2 Elementos para la evaluación de calidad
  - 6.3 Desarrollo de indicadores, e información para la toma de decisiones
- 7. Responsabilidad social
  - 7.1 Participación ciudadana
  - 7.2 Transparencia y mejoría de la calidad en trato digno: aval ciudadano
- 8. Satisfacción personal
  - 8.1 Motivación del personal de salud
  - 8.2 Satisfacción del personal de salud y sus efectos de calidad
- 9. Mejora de procesos
  - 9.1 Herramientas de calidad
  - 9.2 Mejora continua

## **Módulo 3**

- 10. Salud en la población
  - 10.1 Antecedentes y evaluación
  - 10.2 La triple meta
  - 10.3 Relación entre la calidad de los servicios y la salud de la población
- 11. Acceso efectivo
  - 11.1 Conceptos y universalidad de la cobertura
  - 11.2 Relación entre calidad y acceso efectivo
- 12. Organizaciones confiables y seguras
  - 12.1 Seguridad del paciente
  - 12.2 Desarrollo de organizaciones confiables
- 13. Experiencia satisfactoria
  - 13.1 Satisfacción en los servicios de salud
  - 13.2 Satisfacción como medida de evaluación
- 14. Costos razonables

- 14.1 Mala calidad de servicios de salud
- 14.2 Desperdicio en los servicios de salud
- 14.3 Relación entre calidad, productividad y costos

## **Preguntas más frecuentes**

### **¿En dónde o a quién reporto un error detectado en el contenido?**

Cualquier incidencia se puede reportar directamente haciendo clic en el botón “Mejora tu curso” que se encuentra en la parte superior derecha de la pantalla en la plataforma de Canvas.

### **¿Quién me informa de la cantidad de sesiones y tiempo de cada sesión en las semanas?**

El coordinador docente te debe proporcionar esta información.

### **¿En qué semanas se aplican los exámenes parciales y el examen final?**

Consulta con tu coordinador docente los calendarios de acuerdo con la modalidad de impartición.

### **¿Tengo que capturar las calificaciones en banner y en la plataforma educativa?**

Sí, es importante que captures calificaciones en la plataforma para que los aprendedores estén informados de su avance y reciban retroalimentación de tu parte sobre todo lo que realizan en el certificado. El banner es el registro oficial de las calificaciones de los aprendedores.

## Guía para las sesiones

### Bloque 1

Actividad	Descripción
<b>Bienvenida y presentación de agenda.</b>	El profesor se presenta ante el grupo y da una breve introducción al certificado.
<b>Práctica de bienestar.</b>	El profesor impartidor seleccionará una práctica de bienestar para aplicarla en la sesión. Se recomienda utilizar una diferente por sesión.
<b>Desarrollo de los temas de la semana:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>○ <b>Aplicación en contextos reales (introducción).</b></li><li>○ <b>Explicación de los temas de la semana con ejercicios prácticos.</b></li></ul>	El profesor explicará los contenidos con ejercicios prácticos.
<b>Receso.</b>	Se brindará un espacio de receso para que el aprendedor lo utilice en su beneficio.

### Bloque 2

Actividad	Descripción
<b>Recapitulación del bloque previo.</b>	De manera dinámica, el profesor recapitulará lo realizado en el bloque previo.
<b>Desarrollo de los temas de la semana:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>○ <b>Explicación de los temas de la semana con ejercicios prácticos.</b></li><li>○ <b>Cierre de temas.</b></li></ul>	El profesor explicará los contenidos con ejercicios prácticos y realizará un cierre de los temas correspondientes.
<b>Explicación sobre lo que deberá realizarse fuera de la sesión:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>● <b>Actividades, evidencias, exámenes, etc.</b></li></ul>	Se brindará una breve explicación de las tareas correspondientes a la semana, las cuales se deberán realizar de forma individual.

#### Módulo 1

#### Semana 1

**Notas para el profesor impartidor, las cuales corresponden a la explicación del tema 1 (favor de considerar la realización de ejercicios prácticos durante la sesión).**

- Se aconseja al docente conocer los términos teóricos de salud y sus referentes es muy importante investigar el concepto más actualizado de la Organización mundial de la Salud, el cual será la principal referencia de Salud a nivel mundial.

- Durante el desarrollo de los temas se abordan gráficas y tablas estadísticas referentes a la salud en México es recomendable visualizarlas antes de ingresar a la parte teórica para generar mayor comprensión de la información y tener un manejo real del tema, antes de ingresar a la clase.
- Se recomienda al docente ingresar a la página del INEGI <https://www.inegi.org.mx/temas/saludsat/> donde podrá encontrar información reciente y actualizada de los temas abordados en el módulo, de igual forma realizar una investigación a profundidad de la página para poder extraer los datos con mayor facilidad, y se deberá retomar el taller en clase para que los estudiante tengan acceso a una fuente oficial real y enriquecedora sobre los análisis estadísticos en salud del país.
- Se exhorta al docente a realizar una investigación local de los principales centros de atención a la salud que se encuentran a disposición de los estudiantes, con la finalidad de poder dirigir y orientar los ejemplos e información en clase hacia estos centros.
- Se sugiere al docente conocer todos los conceptos teóricos de calidad, administración en salud y servicio, a través de la lectura del artículo *“Calidad científica: definición, historia, y aplicaciones”*, prestando principal atención a la sección de recursos, con la finalidad de apoyar y brindar una respuesta oportuna a los estudiantes.
- En el apartado de recursos se encuentra con un video de una entrevista que proyecta la situación actual de salud en México a través de la experiencia del ex secretario de Salud Pública y presidente de la Universidad de Miami Julio Frenk, lo cual apoya a contextualizar el panorama actual de la salud en México, además de tener a disposición mayor cantidad de recursos con el fin de resolver todas las dudas que pudieran generarse por parte de los estudiantes.
- En el apartado de recursos también se encuentra referenciado el artículo *“Análisis y reflexiones sobre la iniciativa de reforma a la Ley General de Salud de México 2019. Salud Pública De México”*, se invita al docente a descargarlo y leer profundamente el material, para poder comprender con mayor atención los temas abordados a lo largo de toda la unidad y el módulo.
- Se sugiere al docente la constante revisión de la bibliografía consultada como guía en el desarrollo de todo el tema.

## Semana 2

### Notas para el profesor impartidor correspondientes a la actividad 1.

- Se sugiere al docente generar por sí mismo los equipos de trabajo para lograr tener equidad y diversidad en ellos, prestando mayor atención en los estudiantes que tengan dificultades para socializar y formar parte de los equipos.
- Se sugiere que el docente utilice, revise y maneje la información brindada en las páginas de la INEGI con antelación para poder analizarlas y poder guiar durante la elaboración de la infografía a los estudiantes.
- Dar una charla básica y explicativa sobre qué es y cuál es el formato de una infografía, las características y su estructura para lograr disipar dudas y aclaraciones de los estudiantes.
- Dar una descripción general de los parámetros a evaluar para lograr una comprensión total de lo que se solicita y así evitar confusiones de parte de los estudiantes.

## Semana 3

### Notas para el profesor impartidor, las cuales corresponden a la explicación del tema 2 (favor de considerar la realización de ejercicios prácticos durante la sesión).

- Se sugiere al docente conocer todos los conceptos teóricos de calidad, administración en salud y servicio, a través de la lectura del artículo *“Calidad científica: definición, historia, y aplicaciones”*, encontrado en la sección de recursos, con la finalidad de poder apoyar y brindar una respuesta oportuna a los estudiantes.
- Se sugiere al docente generar una actividad elaborada por los propios estudiantes o él mismo, en donde se genere una línea del tiempo de la historia de la calidad, para lograr esto es importante que se manejen los términos de calidad y a los principales pioneros en la industria (los cuales están reflejados en el desarrollo del tema).
- En los recursos expuestos se encuentra un video sobre la historia de la calidad en salud, el cual puede ser utilizado para complementar la información proyectándolo en clase o como actividad de repaso, el video centra la información en Colombia, sin embargo, es útil para realizar la analogía correspondiente a nuestro país.

- En el segundo video se aborda el tema de la salud pública y es importante que se analice ya que aborda temas relevantes para el módulo, desde la historia de la salud hasta la calidad, un análisis profundo del video nos ayudará a comprender con mayor facilidad los temas abordados.
- El tercer enlace corresponde a la página de secretaria de salud, se invita al docente a poder navegar libremente por toda la página ya que nos proporciona información relevante y actualizada del panorama de salud en México, de igual forma se invita a que el docente realice para la clase un mini taller de como explorar la plataforma y así poder brindar a los estudiantes una fuente y herramienta oficial para su complemento educativo.
- El cuarto recurso nos proporciona un artículo de Correa y colaboradores del año 2023, el cual nos aporta las definiciones de los conceptos más recientes que serán utilizados durante gran parte del capítulo y del módulo.
- Se sugiere al docente la revisión constante de la bibliografía consultada como guía en el desarrollo de todo el tema.

#### **Notas para el profesor impartidor correspondientes a la actividad 2.**

- Se sugiere al docente realizar una búsqueda profunda del ciclo “Shewart-Deming” para poder dar las indicaciones correspondientes a la actividad.
- Se requiere organizar equipos, durante esta actividad es recomendable que los propios estudiantes generen los equipos para brindarles autonomía y libertad de trabajo, por lo que será necesario vigilar a criterio la equidad del trabajo dentro de equipo, cerciorándose que todos los integrantes participen de manera activa, se sugiere dar una charla que exprese la libertad de los estudiantes para reportar cualquier inconveniente durante el desarrollo del trabajo de equipo.
- Brindar una descripción general de los parámetros a evaluar para lograr una comprensión total de lo que se solicita y así evitar confusiones de parte de los estudiantes.

#### **Semana 4**

#### **Notas para el profesor impartidor, las cuales corresponden a la explicación del tema 3 (favor de considerar la realización de ejercicios prácticos durante la sesión).**

Se sugiere al docente la revisión constante de la bibliografía consultada como guía en el desarrollo de todo el tema.

#### **Notas para el profesor impartidor correspondientes a la actividad 3.**

- Se sugiere dar la explicación de la actividad una semana antes de la fecha de entrega para lograr dar tiempo a los estudiantes de resolver dudas y aclaraciones.
- Revisar los conceptos de:
  - Evaluación.
  - Determinación de los objetivos.
  - Practicar de intervenciones.
  - Formas de transmisión de planes de atención y formas de ejecución.
- Se sugiere generar y explicar con un ejemplo de cómo realizar la actividad.
- Exponer claramente todos los parámetros que serán evaluados para lograr una comprensión total de lo que se solicita y así evitar confusiones de parte de los estudiantes.

#### **Semana 5**

#### **Notas para el profesor impartidor, las cuales corresponden a la explicación del tema 4 (favor de considerar la realización de ejercicios prácticos durante la sesión).**

- Se sugiere al docente realizar una actualización de los conceptos teóricos de: liderazgo y gerencia, a través de revisión bibliográfica y la lectura completa de todo el tema, antes de iniciar el curso, con la finalidad de tener las herramientas necesarias para poder apoyar a los estudiantes y lograr dar respuesta a sus preguntas y dudas.

- En el tema 4.2 se encuentra una tabla comparativa de las diferentes funciones de gerencia y liderazgo, es muy importante que los estudiantes aprendan a diferenciar los conceptos por lo que se aconseja al docente el estudiar a fondo toda la información incluyendo los conceptos y sus funciones.
- Dentro del apartado del tema 4.3 se encuentra un diagrama acerca de los diferentes tipos de líderes, se invita al docente a poder reconocer el tipo de líder al cual corresponde y poder enfatizar sus atributos a la guía de los estudiantes. Igualmente sería de mucho provecho conocer el tipo de líder correspondiente a cada estudiante, con el fin de poder orientar mejor su educación.
- Los recursos contienen dos videos que nos apoyarán a comprender mejor los términos y sobre todo las técnicas actualizadas para poder reconocer las aptitudes y características a fomentar en los diferentes tipos de líderes. A través de charlas impartidas por dos grandes personas especialistas en su tema: Roberto Mourey licenciado en administración de empresas por la Universidad Iberoamericana, con especialidad en Mercadotecnia, quién realizó un diplomado en finanzas en el Instituto Tecnológico Autónomo de México (ITAM).
- Se sugiere al docente la revisión constante de la bibliografía consultada como guía en el desarrollo de todo el tema.

#### **Notas para el profesor impartidor correspondientes a la evidencia 1.**

- Se sugiere destinar una hora de clase para llevar a cabo la primera parte de la evidencia.
- Se sugiere al docente a que forme parte de los equipos como moderador de las ideas generadas y orientador para la selección de la más apropiada a generar.
- Brindar una descripción general de los parámetros a evaluar para lograr una comprensión total de lo que se solicita y así evitar confusiones de parte de los estudiantes.

#### **Notas para el profesor impartidor correspondientes al examen rápido 1 del módulo 1.**

Recomendar a los aprendedores que hagan notas para repasar o realizar alguna actividad como Kahoot!, Menti, etc., para evaluar el nivel de comprensión de los temas.

### **Módulo 2**

#### **Semana 6**

#### **Notas para el profesor impartidor, las cuales corresponden a la explicación del tema 5 (favor de considerar la realización de ejercicios prácticos durante la sesión).**

- Se sugiere al docente realizar una investigación a profundidad de los conceptos teóricos de la planeación estratégica a través de los artículos referenciados en la bibliografía, con la finalidad de poder dar apoyo en la conceptualización y ejemplificación de los términos manejados en el capítulo.
- Dentro del capítulo se encontrará con una imagen de los beneficios de la planeación estratégica, para poder brindar mayor aporte a los estudiantes, se sugiere dar lectura al artículo referenciado: Planeación estratégica y su aporte al desarrollo empresarial de Jaramillo, esto con el fin de profundizar en clase con ejemplos y conceptos reales y actualmente aplicados.
- Consultar la página de la OMS (Organización Mundial de la Salud) donde se encuentran planes estratégicos para mejorar la salud a nivel mundial, y así poder tener ejemplos reales a nivel mundial, referenciados al campo de estudio de la materia.
- En la sección de recursos se encontrará con dos podcasts centrados en la planificación estratégica, para la mejora de la comprensión de este tipo de planeación. Se invita a escucharlos y colocarlos en clase para su análisis.
- Se sugiere al docente la revisión constante de la bibliografía consultada como guía en el desarrollo de todo el tema.

#### **Notas para el profesor impartidor correspondientes a la actividad 4.**

Para la realización de la actividad se recomienda:

- Consultar la información y contenido disponible en el enlace para la generación de la prueba de tipos de líder.
- Consultar con una semana de anticipación los dos enlaces que obtener mayor comprensión de los términos y poder aclarar las dudas de los estudiantes.

Dar una descripción general de los parámetros a evaluar para lograr una comprensión total de lo que se solicita y así evitar confusiones de parte de los estudiantes.

## Semana 7

**Notas para el profesor impartidor, las cuales corresponden a la explicación del tema 6 (favor de considerar la realización de ejercicios prácticos durante la sesión).**

- Se sugiere al docente la previa revisión de todo el contenido presente en el capítulo, para lograr prepararse mediante una investigación a profundidad de conceptos teóricos que se manejan en el capítulo, enfocando principal atención a los elementos de la evaluación de la salud.
- Dentro del tema 6.3 se recomienda al docente revisar la bibliografía citada: Niveles de evaluación de la calidad de la atención a la salud en el marco de la planeación estratégica del sector público, para poder reforzar los conceptos indicativos, resaltando los puntos de los diferentes indicadores existentes.
- En la sección de recursos se encontrará referenciada una página de gobierno con información de calidad, se exhorta al docente su consulta y revisión para familiarizarse con ella, de igual manera se invita desarrollar durante la clase un mini taller sobre el manejo de la plataforma digital, ya que es una fuente confiable de información referente a los temas del módulo.
- Se enlistan en la sección de recursos dos videos sobre la calidad, uno referente a los modelos de la calidad en salud y otro referente a las herramientas de la calidad en salud, se invita al docente a revisarlos para poseer mayor conocimiento de los temas y ejemplos que pudiera utilizar a la hora de realizar la explicación del módulo.
- Se sugiere al docente la revisión constante de la bibliografía consultada como guía en el desarrollo de todo el tema.

**Notas para el profesor impartidor correspondientes a la actividad 5.**

Para la realización de la actividad se recomienda:

- Ingresar al enlace y visualizar el video: ¿Qué es la calidad de la atención?
- Apoyar, orientar y aconsejar a los alumnos a encontrar una persona adecuada para lograr la entrevista correspondiente a la actividad.
- Se invita al docente para que durante la realización de la práctica genere un ambiente de complicidad y compañerismo colaborativo con los estudiantes y así lograr apertura personal y escolar entre ellos, que les permitan aportar ideas realistas de los problemas en la calidad al servicio de la población. De igual forma es importante que se involucre a los estudiantes menos participativos a que participen y así lograr mayor integración del grupo en el desarrollo de la actividad.
- Dar una descripción general de los parámetros a evaluar para lograr una comprensión total de lo que se solicita y así evitar confusiones de parte de los estudiantes.

## Semana 8

**Notas para el profesor impartidor, las cuales corresponden a la explicación del tema 7 (favor de considerar la realización de ejercicios prácticos durante la sesión).**

- Se le recomienda al docente la lectura previa de todo el capítulo para poder familiarizarse con los conceptos e investigarlos a profundidad.
- Definir los diferentes mecanismos de participación ciudadana.
- Definir frente al grupo es un aval ciudadano y sus principales funciones.

- En la sección de recursos se encuentran tres enlaces de páginas para su visualización, donde se podrán utilizar los casos de participación social y sus éxitos, las cuales se invita al docente a visualizar y exponer a los alumnos, así como los diferentes programas de participación social que existen en el país.
- Se sugiere al docente la revisión constante de la bibliografía consultada como guía en el desarrollo de todo el tema.

#### **Notas para el profesor impartidor correspondientes a la actividad 6.**

- Para la realización de la actividad se recomienda:
- Ingresar y consultar el enlace que contiene el video: Sueño con mi ciudad. En conjunto con los estudiantes e iniciar un debate de ideas de la ciudad ideal.
- Se invita al docente a realizar la práctica junto con los estudiantes para que pueda profundizar en los cambios y fomentar la integración con los estudiantes.
- Dar una descripción general de los parámetros a evaluar para lograr una comprensión total de lo que se solicita y así evitar confusiones de parte de los estudiantes.

### **Semana 9**

#### **Notas para el profesor impartidor, las cuales corresponden a la explicación del tema 8 (favor de considerar la realización de ejercicios prácticos durante la sesión).**

- Se sugiere al docente realizar una investigación a profundidad de los conceptos de la satisfacción personal a través de los artículos referenciados en la bibliografía, con la finalidad de poder dar apoyo y reforzamiento en la conceptualización y ejemplificación de los términos manejados en el capítulo.
- Se recomienda también generar una investigación a fondo y generar una clara definición de los tipos de motivación intrínseca y extrínseca.
- Se recomienda al docente investigar y generar una clara definición de la teoría motivacional de Herzberg, abordar principalmente los dos tipos de factores motivacionales, con bastos ejemplos.
- La sección de recursos cuenta con un artículo titulado: Síndrome de burnout y la satisfacción laboral en profesionales de la salud. Donde nos explican un problema sobre la satisfacción laboral muy común en los profesionistas de la salud, para que el docente pueda tener ejemplos que pueda exponer frente al grupo durante el desarrollo del curso.
- Se sugiere al docente la revisión del apartado de recursos donde encontrara un enlace de un podcast sobre la satisfacción personal por parte de Paulina Segura, Employer Branding Manager de Grifols, para que pueda recopilar más información, queda a disposición del docente si es necesario enviar el enlace a los estudiantes.
- Es recomendable la lectura previa de todo el capítulo para poder familiarizarse con los conceptos e investigarlos a profundidad.
- Se sugiere al docente la revisión constante de la bibliografía consultada como guía en el desarrollo de todo el tema.

#### **Notas para el profesor impartidor correspondientes a la actividad 7.**

Para el desarrollo de la actividad se recomienda:

- Motivar y solicitar a los estudiantes a que ellos mismos realicen los equipos, logrando que todos los estudiantes formen parte de un equipo evitando que ninguno quede fuera.
- Realizar una mesa redonda o lluvia de ideas previas a la actividad para que compartir ideas y ejemplos de las necesidades de mejora de calidad de la Universidad.
- Dar una descripción general de los parámetros a evaluar para lograr una comprensión total de lo que se solicita y así evitar confusiones de parte de los estudiantes.

### **Semana 10**

**Notas para el profesor impartidor, las cuales corresponden a la explicación del tema 9 (favor de considerar la realización de ejercicios prácticos durante la sesión).**

- Se le recomienda al docente revisar el tema a profundidad por lo menos una semana previa para con el fin de dominar toda la información y el uso de todos los términos que se manejan en el capítulo.
- Poner énfasis en las herramientas de calidad, se sugiere utilizar ejemplos claros para que los estudiantes puedan comprender con mayor facilidad los conceptos y definiciones.
- Se sugiere que se realice una actividad corta con los estudiantes para la explicación de la mejora continua con situaciones cotidianas, con la finalidad de poder afianzar los conocimientos adquiridos.
- En el área de recursos se encuentran dos enlaces para consultarlos ya adquirir mayor información sobre la mejora continua, se sugiere al docente tomarse un día para la visualización y el análisis de cada uno de ellos, y con ello tener herramientas extras que apoyen en la elaboración de las actividades y clases para sus estudiantes.

**Notas para el profesor impartidor correspondientes a la evidencia 2.**

Para el desarrollo de la evidencia se recomienda:

- Generar una lista de los integrantes de cada equipo, tratando de dividir equitativamente el grupo y sin dejar afuera a ningún estudiante.
- Analizar los conceptos de planeación, desarrollo de indicadores, indicadores de calidad y motivación ya que serán adecuados a un proyecto y los alumnos requerirán tener claros los conceptos.
- Observar y evaluar que todos los estudiantes se involucren activamente en el proyecto.
- Lograr que la dirección escolar permita que los estudiantes propongan un proyecto y lo lleven a cabo, siendo el docente un intermediario.
- Analizar junto con los estudiantes cada uno de los criterios solicitados y asegurarse que todas las instrucciones hayan sido comprendidas de manera clara por los alumnos.
- Dar una descripción general de los parámetros a evaluar para lograr una comprensión total de lo que se solicita y así evitar confusiones de parte de los estudiantes.

**Notas para el profesor impartidor correspondientes al examen rápido 2 del módulo 2.**

Recomendar a los aprendedores que hagan notas para repasar o realizar alguna actividad como Kahoot!, Menti, etc., para evaluar el nivel de comprensión de los temas.

**Módulo 3**

**Semana 11**

**Notas para el profesor impartidor, las cuales corresponden a la explicación del tema 10 (favor de considerar la realización de ejercicios prácticos durante la sesión).**

- Se le recomienda al docente revisar el tema a profundidad por lo menos una semana previa para con el fin de dominar toda la información y el uso de todos los términos que se manejan en el capítulo.

**Notas para el profesor impartidor correspondientes a la actividad 8.**

- Observar y evaluar que todos los estudiantes se involucren activamente en el proyecto.
- Lograr que la dirección escolar permita que los estudiantes propongan un proyecto y lo lleven a cabo, siendo el docente un intermediario.

## **Semana 12**

**Notas para el profesor impartidor, las cuales corresponden a la explicación del tema 11 (favor de considerar la realización de ejercicios prácticos durante la sesión).**

- Se recomienda también generar una investigación a fondo y generar una clara definición de los tipos de motivación intrínseca y extrínseca.
- Se recomienda al docente investigar y generar una clara definición de la teoría motivacional de Herzberg, abordar principalmente los dos tipos de factores motivacionales, con bastos ejemplos.

## **Semana 13**

**Notas para el profesor impartidor, las cuales corresponden a la explicación del tema 12 (favor de considerar la realización de ejercicios prácticos durante la sesión).**

- Se le recomienda al docente la lectura previa de todo el capítulo para poder familiarizarse con los conceptos e investigarlos a profundidad.
- Definir los diferentes mecanismos de participación ciudadana.
- Definir frente al grupo es un aval ciudadano y sus principales funciones.

## **Semana 14**

**Notas para el profesor impartidor, las cuales corresponden a la explicación del tema 13 (favor de considerar la realización de ejercicios prácticos durante la sesión).**

- Se sugiere al docente generar una actividad elaborada por los propios estudiantes o él mismo, en donde se genere una línea del tiempo de la historia de la calidad, para lograr esto es importante que se manejen los términos de calidad y a los principales pioneros en la industria (los cuales están reflejados en el desarrollo del tema).

## **Semana 15**

**Notas para el profesor impartidor, las cuales corresponden a la explicación del tema 14 (favor de considerar la realización de ejercicios prácticos durante la sesión).**

- Se sugiere al docente la revisión constante de la bibliografía consultada como guía en el desarrollo de todo el tema.

## **Semana 16**

**Notas para el profesor impartidor correspondientes a la evidencia 3.**

- Se sugiere al docente a que forme parte de los equipos como moderador de las ideas generadas y orientador para la selección de la más apropiada a generar.

