

# DIPLOMADO DE GESTIÓN DE PROCESOS EN SERVICIOS DE ENFERMERÍA

INICIA: 24 DE MAYO

DIRECCION: Mg. Lic. Rufino Leandro Barrios

## FUNDAMENTACIÓN

La gestión por procesos constituye un enfoque sistemático y transversal orientado a la identificación, diseño, implementación, monitoreo y mejora continua de los procesos que generan valor dentro de una organización (Harrington, 1997). En el ámbito de la salud, y particularmente en los **servicios de enfermería**, este modelo permite alinear las prácticas asistenciales con los objetivos institucionales, optimizar el uso de recursos, reducir la variabilidad en la atención y mejorar los resultados clínicos y de satisfacción del paciente.

Desde la perspectiva de la gestión moderna, los servicios de enfermería deben ser concebidos como **conjuntos de procesos interrelacionados**, donde cada actividad agrega valor y contribuye al cumplimiento de estándares de calidad y seguridad definidos. En este marco, el rol del mando medio de enfermería es clave como articulador entre las decisiones estratégicas y la operación diaria del cuidado, asumiendo responsabilidades de planificación, supervisión, evaluación de indicadores y liderazgo de equipos.

Este diplomado tiene como propósito brindar herramientas técnicas y metodológicas para que los profesionales en funciones de conducción puedan **gestionar procesos de enfermería bajo criterios de eficiencia, eficacia y mejora continua**, utilizando indicadores clave de desempeño (KPI), tableros de control y herramientas de análisis de calidad. A partir de un enfoque práctico y contextualizado, se abordarán metodologías como el mapeo de procesos, el ciclo PDCA (Deming, 1986), las 5S, el análisis de causa-raíz, y la formulación de planes de mejora basados en datos.

La incorporación de la gestión por procesos en enfermería no solo permite **estandarizar prácticas y reducir errores**, sino también consolidar una cultura organizacional orientada a la calidad, la seguridad del paciente y la toma de decisiones basadas en evidencia (Donabedian, 1980; WHO, 2018), reduciendo la variabilidad, eliminando desperdicios y generando valor agregado en cada intervención de cuidado.

## DESTINATARIOS

Personal de enfermería que se desempeñe en funciones de gestión o que tengan interés en incursionar en este rol.

## OBJETIVOS

Se espera que al finalizar el diplomado, los participantes estén en condiciones de:



- ✓ Analizar los principios fundamentales de la gestión por procesos aplicados a los servicios de enfermería, en el marco de los sistemas de salud actuales.
- ✓ Identificar, mapear y describir procesos clave en la atención de enfermería, diferenciando actividades de valor agregado, soporte y gestión.
- ✓ Aplicar herramientas de mejora continua (como el ciclo PDCA, análisis de causa raíz, diagrama de Ishikawa, 5S, entre otras) en la optimización de procesos asistenciales.
- ✓ Diseñar indicadores de estructura, proceso, resultado (KPI), construir tableros de control y utilizarlos como herramientas de análisis, seguimiento y soporte a la toma de decisiones en los servicios de enfermería.
- ✓ Desarrollar planes de mejora orientados a la eficiencia operativa, la seguridad del paciente y la humanización del cuidado.

## **CONTENIDOS**

### **Módulo 1: Fundamentos de la Gestión por Procesos**

- ✓ Conceptos clave: proceso, subprocesos, actividades, flujos.
- ✓ Enfoque sistémico y gestión basada en procesos.
- ✓ Rol estratégico de la enfermería en la gestión operativa.

### **Módulo 2: Mapeo y Análisis de Procesos de Enfermería**

- ✓ Identificación y clasificación de procesos: asistenciales, de apoyo y de gestión.
- ✓ Herramientas de mapeo: flujogramas, SIPOC, diagramas de procesos.
- ✓ Detección de cuellos de botella, desperdicios y puntos críticos.

### **Módulo 3: Indicadores y Tablero de Control**

- ✓ Tipos de indicadores: estructura, proceso, resultado (KPI).
- ✓ Diseño de indicadores: formulación, fuente de datos, frecuencia y metas.
- ✓ Construcción de tableros de control.
- ✓ Análisis de datos e interpretación para la toma de decisiones.

### **Módulo 4: Mejora Continua y Herramientas de Calidad**

- ✓ Ciclo PDCA (Planificar-Hacer-Verificar-Actuar).
- ✓ Análisis causa-raíz, Diagrama de Ishikawa, los 5 porqués. Herramienta 5S aplicada a entornos de enfermería.
- ✓ Protocolización y estandarización de procesos.

### **Módulo 5: Trabajo Final Obligatorio**

- ✓ Elaboración de una propuesta de mejora de la Gestión por Procesos en Servicios de Enfermería.
- ✓ Propósito. Objetivos. Orientación para el desarrollo del TFI. Guía del trabajo.
- ✓ Ampliación de cada etapa.

### **Módulo 6: Liderazgo y Trabajo en Equipo en Organizaciones de Salud**

- ✓ Enfoques y modelos actuales, cómo desarrollar habilidades de liderazgo efectivo.



- ✓ Técnicas para fomentar la colaboración y el trabajo en equipo. Asignación de tareas y responsabilidades. Seguimiento y evaluación de procesos.
- ✓ Importancia y estrategias de comunicación asertiva.

#### **Módulo 7: Gestión Emocional en Servicios de Enfermería**

- ✓ Importancia del autocuidado de la salud emocional.
- ✓ Reconocimiento de los desencadenantes emocionales en el trabajo de enfermería, su impacto personal y en relación con pacientes y familiares.
- ✓ Adquisición de técnicas sencillas y efectivas de auto-relajación y reducción del estrés.
- ✓ Compasión y empatía en el trabajo con pacientes.

#### **Módulo 8: Presentación de trabajo final de propuestas de mejoras**

- ✓ Exposición por grupos de Trabajo Final.
- ✓ Devolución de pares.
- ✓ Comentarios, reflexiones y recomendaciones de docentes

#### **MODALIDAD DE CURSADA Y ESTRATEGIAS DE ENSEÑANZA**

La modalidad de la capacitación es híbrida con encuentros presenciales y virtuales. Los encuentros presenciales se realizarán un sábado al mes, según cronograma.

Cada módulo de contenido del programa tendrá una actividad práctica que el estudiante debe presentar según las consignas propuestas por el docente. Se prevé una actividad final mediante el desarrollo de un plan de mejora sobre un proceso real del entorno laboral aplicando la metodología y herramientas vistas en la cursada.

Se entregará bibliografía en formato digital.

**CRONOGRAMA:** Un sábado al mes de 9 a 13.30 hs.

24 de Mayo - 28 de Junio - 26 de Julio - 23 de Agosto - 20 de Septiembre - 25 de Octubre - 15 de Noviembre - 6 de Diciembre.

**LUGAR:** Facultad de Filosofía y Letras de la UNT (Av. Benjamín Aráoz 800)

**DURACIÓN:** De Mayo a Diciembre 2025. **100 Horas cátedra**

#### **EVALUACIÓN Y CERTIFICACIÓN**

Para la entrega de la certificación del curso el estudiante deberá:

- ✓ Presentar las actividades prácticas de cada módulo según las consignas establecidas por el docente
- ✓ Presentar y aprobar la actividad práctica final
- ✓ Tener cumplimiento del 80 % de asistencia a clases presenciales y virtuales
- ✓ Cumplir con todos los requisitos administrativos contables.



## **CV DE LA DIRECCIÓN DEL CURSO**

Director de la Diplomatura: **Rufino Leandro Barrios**

### **NIVEL DE FORMACION**

- ✓ Magister en Gerenciamiento de los Servicios de Enfermería. Universidad Maimónides.
- ✓ Especialista en Cuidados Críticos del Adulto y Anciano. Universidad Isalud
- ✓ Diplomado en Seguridad de Paciente y Mejora de Procesos. ACYST
- ✓ Diplomado en Evaluación de Calidad de las Instituciones de Salud. ITAES
- ✓ Profesor de enfermería. Cursado en Instituto Padre Luis Tezza.
- ✓ Licenciado en Enfermería. Escuela de Enfermería. Universidad de Buenos Aires.

### **ACTIVIDAD PROFESIONAL**

- ✓ Presidente del Instituto para el Cuidado de la Salud. INCUSA SA. 2022 a la actualidad
- ✓ Jefe de Servicio de Enfermería, Policlínica Bancaria. 2023 a la actualidad
- ✓ ExJefe del área de enfermería del Instituto Médico de Alta complejidad. Desde enero de 2003 hasta 2021.
- ✓ Director de la carrera de Especialización de Enfermería en cuidados críticos del adulto y anciano. Universidad ISALUD desde 2018 hasta la actualidad.
- ✓ Director de la Diplomatura de Enfermería en Cuidados Críticos del adulto. Universidad ISLAUD 2014/15
- ✓ Director de la Diplomatura en Cuidados Críticos e intermedios del Adulto dictado en la Asociación de Clínicas y Sanatorios de Tucumán. San Miguel de Tucumán desde 2015 hasta la actualidad.
- ✓ Secretario de Formación Continua, Educación Permanente e Investigación de la Sociedad Argentina para el desarrollo de la enfermería.
- ✓ Director del Curso Enfermería en cuidados críticos realizado en ATSA, Buenos Aires.
- ✓ Docente titular de la cátedra de Administración y gestión de los servicios de Cuidados Intensivos de la carrera de Especialización de Enfermería en cuidados críticos del adulto y anciano. Universidad ISALUD.

### **PUBLICACIONES**

- ✓ Autor del Libro "Interpretación de las Arritmias a la Cabecera del Paciente". Editorial Akadia . Publicado en enero de 2014. ISBN 978-987-570-229-5.
- ✓ Autor de "Inter-Rit", software simulador de ritmos cardiacos en tiempo real, con aplicación de métodos de lectura y autoevaluación. Inscripto en la Dirección Nacional del Derecho de Autor Expediente N°5011539. Aprobado en Boletín Oficial N°32392 del 08/05/2012.
- ✓ Autor del Libro "R.E.Si.C. Rol de la Enfermería en Situaciones Críticas". Ediciones ATSA Publicado en junio de 2011. ISBN 978-987-26999-0-1. Registro en la propiedad intelectual N°932905-6.
- ✓ Autor del Documento Didáctico Principios de Anatomía y Fisiología elaborado para el proyecto ALFA FUNDA para Enfermería co-financiado por la Comunidad Europea. 2013
- ✓ Comité Editorial de "La Revista de la SAE" Sociedad Argentina de Enfermería, Sociedad Científica.
- ✓ Autor del trabajo "La simulación como dispositivo de formación de enfermeros" presentado en XIV Conferencia Argentina de Educación Médica. 2014

### **INVESTIGACIONES**

- ✓ Educación Permanente, Compromiso Laboral y Ausentismo en el Personal de Enfermería de una Institución de Salud de gestión privada de Ciudad Autónoma de Buenos Aires. Realizado en Instituto Medico de Alta Complejidad, 2019
- ✓ Rol de coinvestigador en "Catéter venoso periférico con permanencia por 7 días", realizado en Instituto Medico de Alta Complejidad, Buenos Aires, en el periodo abril- septiembre 2017
- ✓ He integrado los comités de investigación de los siguientes estudios multicéntricos.
- ✓ OASIS 6: compara tratamiento con Fondaparinux versus tratamiento antitrombótico estándar en la prevención de muerte y reinfarto en paciente con infarto agudo de miocardio con supradesnivel del segmento ST.
- ✓ SHEINE: administración de Hexadecasarido en pacientes con angina inestable o infarto de miocardio sin elevación del segmento ST programados para someterse a una intervención coronaria percutánea.
- ✓ ATTUNE: administración de dosis escalonadas de YM758 para evaluar la seguridad y el efecto en la frecuencia ventricular de dosis orales múltiples en sujetos adultos con fibrilación auricular y control placebo.



# ACYST

ASOCIACION DE CLINICAS Y  
SANATORIOS DE TUCUMAN



ORGANIZACION INTEGRAL

- ✓ HEROS-2: administración de forma aleatoria de Bivalirudina o heparina no fraccionada 3 minutos antes de comenzar la infusión de Estreptoquinasa.
- ✓ Aragonés Manzanars R.; Rojas Román, J. "Cuidados Intensivos, Atención Integral del Paciente Crítico" Editorial Medica Panamericana. España. 2016
- ✓ Armando, A; Franceschini, C. "Ventilación Mecánica" Editorial Ediciones Journal. Buenos Aires. 2015
- ✓ Barrios, L "Auscultación cardiaca. Valoración de enfermería" Cuadernillo de la Especialización de enfermería en cuidados críticos del adulto. Edición 2015
- ✓ Barrios, L; Manieri, P "Monitoreo electrocardiográfico a la cabecera del paciente" Editorial Akadia, Buenos Aires. 2014
- ✓ Barrios, L; Monieri, P; Albarracín, P. "Rol de enfermería en situaciones críticas" Editorial ATSA Buenos Aires, 2011

## **INFORMES E INSCRPCION**

Asociación de Clínicas y Sanatorios de Tucumán

Catamarca 431 (4000) Tucumán

Tel: (0381) 4306536 Int. 17

WhatsApp 3813374294

[capacitacion@acyst.org.ar](mailto:capacitacion@acyst.org.ar)

[www.acyst.org.ar](http://www.acyst.org.ar)