Escuela de Doctorado
y Estudios de Posgrado
Universidad de La Laguna

Escuela de Doctorado y Estudios de Posgrado

Máster Universitario en Investigación, Gestión y Calidad en Cuidados para la Salud

GUÍA DOCENTE DE LA ASIGNATURA :

Gestión del proceso asistencial
(2026 - 2027)

1. Datos descriptivos de la asignatura

Asignatura: Gestión del proceso asistencial	Código: 185422103

- Centro: **Escuela de Doctorado y Estudios de Postgrado**
- Lugar de impartición: **Facultad de Ciencias de la Salud. Sección de Enfermería y Fisioterapia**
- Titulación: **Máster Universitario en Investigación, Gestión y Calidad en Cuidados para la Salud**
- Plan de Estudios: **2011 (Publicado en 2012-03-06)**
- Rama de conocimiento: **Ciencias de la Salud**
- Itinerario / Intensificación:
- Departamento/s:
  Enfermería
- Área/s de conocimiento:
  Enfermería
- Curso: **2**
- Carácter: **Obligatoria (especialidad Gestión)**
- Duración: **Primer cuatrimestre**
- Créditos ECTS: **3,0**
- Modalidad de impartición: **Semipresencial**
- Horario: **Enlace al horario**
- Dirección web de la asignatura: **http://www.campusvirtual.ull.es**
- Idioma: **Español**

2. Requisitos de matrícula y calificación

Preferentemente haber superado las materias del primer curso del Máster

3. Profesorado que imparte la asignatura

Profesor/a Coordinador/a: **CARMEN LUISA RAMOS ACOSTA**

- Grupo: **completo**

General
- Nombre: **CARMEN LUISA**
- Apellido: **RAMOS ACOSTA**
- Departamento: **Enfermería**
- Área de conocimiento: **Enfermería**

Contacto
- Teléfono 1:
- Teléfono 2:
- Correo electrónico: **cramosac@ull.es**
- Correo alternativo: **cramaco@gmail.com**
- Web: **http://www.campusvirtual.ull.es**

Tutorías primer cuatrimestre:

Desde	Hasta	Día	Hora inicial	Hora final	Localización	Planta	Despacho
Todo el cuatrimestre		Lunes	08:00	09:00	Facultad de Enfermería - Edificio departamental - CS.2A	2	
Todo el cuatrimestre		Martes	15:30	17:30	Facultad de Educación - Módulo B - CE.1D	2	
Todo el cuatrimestre		Miércoles	08:00	09:00	Facultad de Enfermería - Edificio departamental - CS.2A	2	

Observaciones: Solicitar previamente cita por correo electrónico (cramosac@ull.edu.es), indicando titulación, grado, curso, grupo y motivo consulta. Las tutorías tendrán la modalidad presencial en el 50% y/o modalidad de videoconferencia con la herramienta Google Meet en el siguiente 50%. En la presentación de la asignatura se consensuará con el alumnado las 3 h. de tutorías en formato online.

Tutorías segundo cuatrimestre:

Desde	Hasta	Día	Hora inicial	Hora final	Localización	Planta	Despacho
Todo el cuatrimestre		Lunes	08:00	09:00	Facultad de Enfermería - Edificio departamental - CS.2A	2	
Todo el cuatrimestre		Martes	15:30	17:30	Facultad de Educación - Módulo B - CE.1D	2	

Todo el cuatrimestre		Miércoles	08:00	09:00	Facultad de Enfermería - Edificio departamental - CS.2A	2	

Observaciones: Solicitar previamente cita por correo electrónico (cramosac@ull.edu.es), indicando titulación, grado, curso, grupo y motivo consulta. Las tutorías tendrán la modalidad presencial en el 50% y/o modalidad de videoconferencia con la herramienta Google.meet en el siguiente 50%. En la presentación de la asignatura se consensuará con el alumnado las 3 h. de tutorías en formato online.

4. Contextualización de la asignatura en el plan de estudio

Bloque formativo al que pertenece la asignatura: **Itinerario de Gestión**
Perfil profesional: **Capacitarse para investigar,gestionar en el sistema de salud y sociosanitario, educar para la salud y para promover la autonomía e independencia personal**

5. Competencias

Específica Itinerario Gestión

E6G - Conocimiento relevante de y capacidad para aplicar las técnicas de planificación sanitaria.
E9G - Capacitación en los fundamentos de la gestión de organizaciones sanitarias y proporcionar las herramientas prácticas para conseguir las habilidades de dirección en el sector sanitario.

Generales del Título

G1 - Capacidad para liderar, dirigir y coordinar proyectos en Instituciones y con equipos en el ámbito de los cuidados en la salud, priorizando el tiempo de forma eficiente mientras se alcanzan los estándares de calidad.
G2 - Capacidad de responder a las necesidades del paciente a lo largo del ciclo vital, la familia y la comunidad con la planificación, prestación y evaluación de los programas de atención, en relación con el cuidador principal, la familia, la comunidad y los agentes sanitarios y sociales

Básicas del Título

B6 - Poseer y comprender conocimientos que aporten una base u oportunidad de ser originales en el desarrollo y/o aplicación de ideas, a menudo en un contexto de investigación
B8 - Que los estudiantes sean capaces de integran conocimientos y enfrentarse a la complejidad de formular juicios a partir de una información que, siendo incompleta o limitada, incluya reflexiones sobre las responsabilidades sociales y éticas vinculadas a la aplicación de sus conocimientos y juicios
B9 - Que los estudiantes sepan comunicar sus conclusiones y los conocimientos y razones últimas que las sustentan a públicos especializados y no especializados de un modo claro y sin ambigüedades

6. Contenidos de la asignatura

Contenidos teóricos y prácticos de la asignatura

- Profesor:
Carmen Luisa Ramos Acosta

- Temas:
Bloque I:
1.- La Gestión Clínica: herramientas y formas de gestión.
2.- El paciente y la gestión de su proceso de salud y enfermedad.
Bloque II:
3.- La gestión clínica por procesos: identificación de procesos clave, estratégicos y de soporte.
4.- Los procesos: bases metodológicas.
Bloque III:
5.- Proceso asistencial: componentes, diseño, arquitectura, representación gráfica, indicadores y ciclo de mejora continua.
6.- La gestión de casos en atención hospitalaria y otros casos de éxito.

Actividades a desarrollar en otro idioma

De manera puntual, se podrá aportar algún texto o artículo escrito en inglés para complementar los contenidos fundamentales de la asignatura.

7. Metodología y volumen de trabajo del estudiante

Modelo de Enseñanza Centrada en el Alumnado

Aplica el Modelo de Enseñanza Centrada en el Alumnado (MECA - ULL)
Aprendizaje basado en Proyectos (ABP), Aprendizaje basado en Problemas (PBL), Método o estudio de casos

Descripción

La materia objeto de estudio se procurará desarrollar con un proceso de enseñanza-aprendizaje activo, participativo, acompañada de exposición del contenido. Se proponen contenidos teóricos y prácticos en los que el alumnado además de asistir y participar en las clases presenciales deberá profundizar en la materia para complementar su aprendizaje con actividades de trabajo autónomo y la exposición de trabajos relacionados con la asignatura. La asignatura se ha estructurado en tres módulos teóricos en los que se utilizará el aula virtual como recurso principal de apoyo tanto en el desarrollo de actividades relacionadas con los contenidos y competencias que se trabajen en el aula como para las tutorías grupales y de seguimiento de la evaluación continua. Además, se proponen las horas de tutoría para resolver dudas.
Respecto al uso de la IA: "La IA puede ser usada como una primera aproximación a un problema, pero es necesario analizar las respuestas de manera crítica, contrastando la información, para llegar a un resultado creativo que permita demostrar que ha habido aprendizaje y evite algunos de los problemas derivados del uso de la IA. Además, al igual que en los trabajos académicos es preciso citar y aportar referencias para evitar cometer plagio, en los trabajos y actividades programados en esta asignatura se debe indicar explícitamente el uso de la IA en un apartado específico en el que se informará la herramienta o herramientas utilizadas y el o los PROMPT utilizados en cada ocasión.
En caso de situaciones de riesgo derivadas de fenómenos meteorológicos adversos, se seguirán las siguientes directrices:
- Si se declara en la Universidad de La Laguna nivel 2 (amarillo), las actividades docentes se desarrollarán conforme a las

directrices marcadas por la Universidad de La Laguna.
- Si se declara en la Universidad de La Laguna nivel 3 (naranja) o 4 (rojo), se suspenderán las actividades docentes presenciales, y previa información al alumnado por los canales disponibles, se actuará para garantizar la continuidad del aprendizaje y la atención al alumnado mientras se mantengan estos niveles de alerta.

Actividades formativas en créditos ECTS, su metodología de enseñanza-aprendizaje y su relación con las competencias que debe adquirir el estudiante

Actividades formativas	Horas presenciales	Horas de trabajo autónomo	Total horas	Relación con competencias
Clases teóricas	15,00	0,00	15,0	[G1], [G2], [B6], [B8], [B9], [E9G], [E6G]
Realización de trabajos (individual/grupal)	0,00	20,00	20,0	[G1], [G2], [B6], [B8], [B9], [E9G], [E6G]
Estudio/preparación de clases teóricas	0,00	5,00	5,0	[G1], [G2], [B6], [B8], [B9], [E9G], [E6G]
Estudio/preparación de clases prácticas	0,00	5,00	5,0	[G1], [G2], [B6], [B8], [B9], [E9G], [E6G]
Preparación de exámenes	0,00	5,00	5,0	[G1], [G2], [B6], [B8], [B9], [E9G], [E6G]
Realización de exámenes	1,00	0,00	1,0	[G1], [G2], [B6], [B8], [B9], [E9G], [E6G]
Asistencia a tutorías	14,00	10,00	24,0	[G1], [G2], [B6], [B8], [B9], [E9G], [E6G]
Total horas	30,00	45,00	75,00	
		Total ECTS	3,00	

8. Bibliografía / Recursos

Bibliografía Básica

Cabo Salvado J. Gestión Sanitaria Integral: Pública y Privada. Centro de Estudios Financieros. Madrid. 2010

Macía Soler M. Colección cuidados de salud avanzados. Elsevier. Barcelona. 2021

Montes Temes, J.L., Cortés Martínez, C. Terol Fernández, J, Torres Olivera A. Gestión de Procesos Asistenciales: aplicación práctica. McGraw-Hill Interamericana. 2006

Bibliografía Complementaria

Gomis R. et all. Aspectos metodológicos de los procesos asistenciales integrados (PAI). Rev Calid Asis. 1017: 32 (4): 234-239.

Lamata F. Manual de Administración y Gestión Sanitaria. Edt Diaz de Santos. Madrid, 1998.

Nogueras P., López Sánchez J.M. Mejora continua e indicadores de gestión asitencial. Comtec Quality. Barcelona, 2015.

Ministerio de Sanidad. Portal Estadístico. Área de Inteligencia de Gestión. 2023. https://pestadistico.inteligenciadegestion.sanidad.gob.es/publicoSNS/S

Servicio Canario de la Salud. Proceso Asistencial Integrado del Sobrepeso y la Obesidad de Canarias. 2025. https://www3.gobiernodecanarias.org/sanidad/scs/content/21114fd9-3633-11f0-9bb5-a5ce8c2850cc/9

Otros Recursos

Aula virtual

Medios audiovisuales:
ordenador y cañón, sistema de videoconferencia, multimedia

9. Sistema de evaluación y calificación

Descripción

La evaluación de esta asignatura será continua y formativa, lo no indicado explícitamente en esta guía, se decidirá en base a lo establecido en el Reglamento de Evaluación y Calificación de la Universidad de La Laguna, vigente para el presente curso académico.

Evaluación Continua:
Criterios de evaluación y su peso en la ponderación final:
- Examen: prueba objetiva con preguntas tipo tets (calificación mínima de 5 puntos), pondera un 45 %.
- Elaboración y defensa-presentación de un proceso asistencial (calificación mínima de 5 puntos), pondera un 45 % .
- Asistencia a las clases y realización de las actividades planteadas en las clases presenciales, pondera un 10 % .

Para mantener la opción de evaluación continua será necesario que el alumnado cumpla con los siguientes requisitos:
- Superar el examen, calificación mínima 5, aprobado.
- Entrega-defensa del proceso asistencial, calificación mínima 5, aprobado.
- Asistencia a las clases presenciales, igual o superior al 80%.

Para superar la evaluación continua deberá obtener un 50% de la calificación en cada uno de los apartados.
En el caso de no superar alguno de los apartados de la evaluación continua, al alumnado que tengan actividades de evaluación continua calificadas positivamente se le mantendrá la nota obtenida en dichas actividades para el resto de

convocatorias del curso académico 2025-26. En este caso, en el acta se reflejará la calificación de la parte no superada y se planteará una prueba de evaluación en función de la parte no superada.

Evaluación única: todo el alumnado está sujeto a evaluación continua, salvo petición expresa por su parte que deberá formalizar en el primer mes desde el comienzo del cuatrimestre a través del procedimiento habilitado en el aula virtual de la asignatura antes de haberse presentado a las actividades cuya ponderación compute, almenos, el 40% de la evaluación continua.
La evaluación única constará de una prueba objetiva-examen tipo test de respuesta múltiple, 50 preguntas, con cuatro alternativas posibles, siendo una la verdadera, no descuentan las negativas y ponderará el 100%. Esta prueba tiene el objeto de valorar si el alumno ha alcanzado las competencias y resultados de aprendizaje establecidos.
El examen de evaluación única se realizará el mismo día y hora que el último examen de la evaluación continua de acuerdo con el calendario académico.

El alumnado que se encuentre en la **quinta o posteriores convocatorias** y desee ser evaluado por un Tribunal, deberá presentar una solicitud a través del procedimiento habilitado en la sede electrónica, dirigida a la Dirección Académica del Máster.. Dicha solicitud deberá realizarse con una antelación mínima de diez días hábiles al comienzo del periodo de exámenes.

En cumplimiento del Reglamento de Convivencia de la Universidad de La Laguna (art. 16.4), se informa al estudiantado de que durante las pruebas de evaluación presenciales podrán utilizarse dispositivos detectores pasivos de radiofrecuencia y campos magnéticos. Estos dispositivos no emiten señales, no interfieren con las comunicaciones y no registran datos personales. La tenencia y/o uso de dispositivos electrónicos no autorizados podrá constituir infracción disciplinaria conforme a la Ley 3/2022 y al Reglamento de Régimen Disciplinario del Estudiantado de la ULL . Los estudiantes portadores de dispositivos médicos electrónicos deberán comunicarlo antes del inicio de la prueba.”

Estrategia Evaluativa

Tipo de prueba	Competencias	Criterios	Ponderación
Pruebas objetivas	[G1], [G2], [B6], [B8], [B9], [E9G], [E6G]	Examen de respuesta múltiple, 20 preguntas tipo tests, con cuatro alternativas, siendo una la verdadera.	40,00 %
Trabajos y proyectos	[G1], [G2], [B6], [B8], [B9], [E9G], [E6G]	Presentación defensa de un proceso asistencial.	40,00 %
Asistencia Técnicas de Observación	[G1], [G2], [B6], [B8], [B9], [E9G], [E6G]	Asistencia y participación en las clases.	20,00 %

10. Resultados de Aprendizaje

El alumno/a será capaz de:

- Evaluar con rigor los diversos métodos y técnicas para la gestión clínica del proceso asistencial y de cuidados.
- Identificar los elementos meteodológicos implicados en la identificación, diseño, representación y ciclos de mejora continua de los procesos asistenciales.
- Conocer la estructura y arquitectura básica de los procesos asistenciales: procesos y subprocesos.

11. Cronograma / calendario de la asignatura

Descripción

La distribución de los temas por semana es orientativo, puede sufrir cambios según las necesidades de organización docente. Este calendario además está supeditado a las recomendaciones que puedan hacer tanto las autoridades sanitarias como los órganos universitarios que pueden afectar a su desarrolllo.

Primer cuatrimestre					
Semana	Temas	Actividades de enseñanza aprendizaje	Horas de trabajo presencial	Horas de trabajo autónomo	Total
Semana 1:		Otras asignaturas	0.00	0.00	0.00
Semana 2:		Otras asignaturas	0.00	0.00	0.00
Semana 3:		Otras asignaturas	0.00	0.00	0.00
Semana 4:	1,2	Presentación de la asignatura Exposición de contenido Trabajo autónomo	5.00	3.00	8.00
Semana 5:	3,4	Exposición de contenido Trabajo autónomo	5.00	3.00	8.00
Semana 6:	5,6	Exposición de contenido Trabajo autónomo	5.00	3.00	8.00
Semana 7:		Trabajo autónomo Tutoría Académico-formativa, seguimiento del mapa de procesos	2.00	4.00	6.00
Semana 8:		Trabajo autónomo Tutoría Académico-formativa, seguimiento del mapa de procesos	2.00	5.00	7.00
Semana 9:		Trabajo autónomo Tutoría Académico-formativa, seguimiento del mapa de procesos	2.00	5.00	7.00
Semana 10:		Trabajo autónomo Tutoría Académico-formativa	2.00	5.00	7.00
Semana 11:		Trabajo autónomo Tutoría Académico-formativa, seguimiento del mapa de procesos	1.00	5.00	6.00

Semana 12:		Trabajo autónomo Tutoría Académico-formativa, seguimiento del mapa de procesos	2.00	5.00	7.00
Semana 13:		Trabajo autónomo Tutoría Académico-formativa, seguimiento del mapa de procesos	1.00	5.00	6.00
Semana 14:		Exposición del mapa de procesos	1.00	2.00	3.00
Semana 15:		Pruebas evaluativas	2.00	0.00	2.00
		Total	30.00	45.00	75.00