



CORPORACIÓN UNIVERSIDAD DE LA COSTA - CUC
VICERRECTORÍA ACADÉMICA
FORMATO PLAN DE ASIGNATURA PA04
Actualizado Marzo 2020-1
GESTIÓN HOSPITALARIA

1. HORIZONTE INSTITUCIONAL	
1.1 MISION	
Misión Institucional	Misión del Programa
La Universidad de la Costa, CUC, tiene como misión formar un ciudadano integral bajo el principio de la libertad de pensamiento y pluralismo ideológico, con un alto sentido de responsabilidad en la búsqueda permanente de la excelencia académica e investigativa, utilizando para lograrlo el desarrollo de la ciencia, la técnica, la tecnología y la cultura.	El Programa tiene como propósito formar Administradores de Servicios de Salud competentes e integrales en la gestión de organizaciones públicas o privadas en el campo de la salud, capaces de aportar soluciones a los problemas del sistema, con alto sentido ético y de responsabilidad social.
1.2 VISIÓN	
Visión Institucional	Visión del Programa
La Universidad de la Costa, tiene como visión ser reconocida por la sociedad como una institución de educación superior de alta calidad y accesible a todos aquellos que cumplan los requerimientos académicos.	Ser un programa académico reconocido por su calidad y compromiso en la formación de profesionales con el desarrollo institucional de las entidades de salud de la región y el país.
1.3 VALORES	
<ul style="list-style-type: none"> • Excelencia: entendida como el compromiso de la Institución en mantener unas condiciones de alta calidad en sus procesos académicos, administrativos y financieros. • Civismo: entendido como el comportamiento respetuoso de la comunidad universitaria con las normas de convivencia ciudadana. • Respeto: entendido como el reconocimiento del valor propio, de los demás y del entorno. • Servicio: se entiende como la disposición de los miembros de la comunidad universitaria para atender las necesidades de la sociedad. • Compromiso social: entendido como la responsabilidad que tiene la Universidad de promover acciones que contribuyan al desarrollo sostenible. • Comportamiento ético: entendido como el conjunto de acciones de los miembros de la comunidad universitaria que reflejan la filosofía institucional. • Trabajo en equipo: entendido como la contribución articulada de los miembros de la comunidad universitaria al logro de los objetivos institucionales. 	
2. PERFILES	
2.1 PERFIL DEL DOCENTE	
<p>Profesional: Medico, Bacteriólogo, odontólogo, enfermera o carreras afines del sector salud.</p> <p>Postgrados: Gerencia Servicios de Salud. Gerencia financiera de servicios de Salud pública, Especialización en contratación estatal, contratación en servicios de salud, Seguridad Social, Auditoria de servicios en Salud</p>	



CORPORACIÓN UNIVERSIDAD DE LA COSTA - CUC
VICERRECTORÍA ACADÉMICA
FORMATO PLAN DE ASIGNATURA PA04
Actualizado Marzo 2020-1
GESTIÓN HOSPITALARIA

Habilidades Profesionales: Reflexivo, Critico, constructor de ITEMS, Planeación Organización, recursividad, creatividad, trabajo en equipo, uso de TICS y recursos audiovisuales.

Habilidades Comunicativas: Planeación, organización, recursividad, creatividad, uso de recursos audiovisuales, uso de TICS.

Experiencia: Tres (3) años de docencia en educación superior.

2.2 PERFIL DE FORMACIÓN

El Administrador de Servicios de Salud de la Universidad de la Costa será un profesional con conocimientos técnicos y científicos para promover políticas y programas de mejoramiento de los servicios de salud a nivel local, regional y nacional; formado a partir de la integración de las ciencias básicas, administrativas y sanitarias, con capacidad para planear, administrar, gestionar, auditar y liderar actividades y procesos empresariales de entidades del sector salud, trabajando de manera inter y multidisciplinaria hacia la búsqueda de soluciones a la problemática del sector y que aseguren el equilibrio social y económico tanto para el sector público y privado, como para las áreas urbanas y rurales, en el marco del desarrollo equitativo del acceso a los servicios de salud.

3. IDENTIFICACION DE LA ASIGNATURA

Facultad: Ciencias Empresariales	Programa: Administración de Servicios de Salud			
Nivel de Formación:	Técnico ()	Tecnólogo ()	Pregrado (X)	Posgrado: E () M ()
Nombre de la Asignatura: GESTIÓN HOSPITALARIA Código: 23350	Horas de trabajo Presencial:48	Horas de trabajo independiente: 96	Total de horas: 144	Número de Créditos: 3
Área de formación: Gestión Sanitaria		Prerrequisito: Haber aprobado 70 créditos.		

3.1 JUSTIFICACIÓN

La Gestión Hospitalaria es el diseño y desarrollo de estrategias para conseguir una mejor relación entre la calidad, el precio y los esfuerzos por lograr la efectividad en los servicios de un hospital. Esta se fundamenta en reconocer y aplicar tres conceptos: Gestión, Calidad y Mejora continua.

En el contexto actual, la Gestión hospitalaria eficiente debe buscar la centralización de los servicios en el paciente y en sus necesidades. El objetivo final debe siempre ser la salud y la satisfacción de esa persona que busca el hospital en una emergencia y espera recibir la asistencia necesaria, los futuros profesionales en administración de servicios de salud necesitan enfrentar los nuevos desafíos de los sistemas de salud según las tendencias mundiales, para ello, requieren adquirir conocimientos, habilidades y técnicas que le permita llevar a cabo una secuencia de acciones para alcanzar objetivos determinados en la solución de problemas en el medio que se desarrolle laboralmente (*Organización para la excelencia de la salud OES 2014*)



CORPORACIÓN UNIVERSIDAD DE LA COSTA - CUC
VICERRECTORÍA ACADÉMICA
FORMATO PLAN DE ASIGNATURA PA04
Actualizado Marzo 2020-1
GESTIÓN HOSPITALARIA

Actualmente la estructura de la información acerca de la gestión de las instituciones hospitalarias se corresponden con meras rendiciones de cuentas que reflejan ingresos, egresos, capacidad y atención durante la internación, cantidad de recursos humanos, recursos financieros, adquisiciones y pagos, entre sus principales ítem. La principal falencia es que existen una serie de indicadores y ratios no integrados, que no favorecen el monitoreo de estrategias tendientes a mejorar las prestaciones en el servicio de salud (*Hacia una gestión hospitalaria eficiente y eficaz Rev. Económica de universidad de Buenos Aires Argentina 2013*).

El enfoque económico, social y ambiental que caracteriza al balance social volcado en un cuadro de mando integral, favorecerá que los diversos actores intervinientes (el hospital, la dirección, el Estado, y la sociedad en su conjunto) encuentren valor en la información generada

Para el hospital, se interpreta que podrá generarse los siguientes aspectos; aporte diferencial para la imagen del mismo, que necesita ser valorizado por la sociedad, un instrumento de gestión y evaluación de las políticas en salud, valor a la organización, lazos de confianza tanto interna como externa a la organización, mejorar la calidad de la organización, para el cumplimiento de sus objetivos, vitara percepciones negativas hacia la organización, minimizar, el contenido de la información social como herramienta integradora de diversidad de datos favorecerá a todos los grupos en conexión con la organización.

Por otro lado las ventajas para la dirección del hospital, se dan los siguientes contextos; le suministrará informaciones útiles para apoyar la toma de decisiones relativas a la administración de los recursos bajo su órbita, le otorgará una herramienta de gestión de recursos humanos que, al considerar indicadores interdisciplinarios, permitirá estimular la participación de profesionales de las diversas áreas que están involucrados en el cumplimiento de la misión institucional (Médicos, enfermeros, administrativos).

En este análisis de la gestión hospitalaria y la consecución de sus objetivos no puede soslayarse el beneficio que representará para la Sociedad y para el Estado (*Tesis "Demanda integral y sus efectos en el alineamiento organizacional del sector salud". Universidad Chile 2013*)

3.2 COMPETENCIAS A DESARROLLAR

COMPETENCIAS GENÉRICAS	COMPETENCIA ESPECÍFICA
<ul style="list-style-type: none">✓ Razonamiento cuantitativo.✓ Lectura crítica.✓ Comunicación escrita.✓ Competencias ciudadanas.✓ Inglés.	Profesional con conocimientos y competencias profesionales en la gestión hospitalaria para aplicar en la áreas críticas de las empresas públicas, privadas y mixtas del sector salud, para contribuir al óptimo funcionamiento de éstas y a su vez aportar el desarrollo de la región.



CORPORACIÓN UNIVERSIDAD DE LA COSTA - CUC
VICERRECTORÍA ACADÉMICA
FORMATO PLAN DE ASIGNATURA PA04
Actualizado Marzo 2020-1
GESTIÓN HOSPITALARIA

3.3 PLANEACIÓN UNIDADES DE FORMACIÓN		
Unidades	Horas presenciales:	Horas trabajo independiente:
1. La Gestión hospitalaria y el Modelo de Atención Integral en Salud	16	16
2. Gestión Hospitalaria un modelo de evolución.	16	16
3. Estrategias al servicio de la evolución hospitalaria.	16	16
TIEMPO TOTAL	48	96

3.3.1 UNIDAD No. 1. La Gestión hospitalaria y el Modelo de Atención Integral en Salud			
Elemento de Competencia		Indicadores de desempeño	
<p>Analizar el Modelo de Atención Integral en Salud para contextualizar la práctica a nivel de responsabilidad profesional y social, asociados a la prestación en salud.</p>		<p>-Conoce la Gestión hospitalaria y el Modelo de Atención Integral en Salud, como los cambios sociales, culturales y epidemiológicos de la Población acorde a las políticas de salud del país</p> <p>-Comprende el nuevo contexto para la gestión de los establecimientos hospitalarios a nivel local, regional y nacional.</p> <p>-Relaciona la responsabilidad social del establecimiento para los usuarios del sector salud.</p> <p>-Aplica la responsabilidad social del establecimiento para la gestión de la situación de salud del País, para mejorar las condiciones de prestación de servicios de salud de una población</p>	
3.4. ESTRATEGIAS DIDÁCTICAS			
CONTENIDOS	ESTRATEGIA DE TRABAJO PRESENCIAL	ESTRATEGIA DE TRABAJO INDEPENDIENTE	ESTRATEGIAS EVALUATIVAS



CORPORACIÓN UNIVERSIDAD DE LA COSTA - CUC
VICERRECTORÍA ACADÉMICA
FORMATO PLAN DE ASIGNATURA PA04
Actualizado Marzo 2020-1
GESTIÓN HOSPITALARIA

La Gestión hospitalaria y el Modelo de Atención Integral en Salud	Clase Magistral	Búsqueda de información de los temas a desarrollar lecturas y papers (Bases de datos, Lectura de referencias bibliográficas, artículos, y en base a la lectura elaborar un ensayo de opinión	Rubrica para evaluar el ensayo.
El nuevo contexto para la gestión de los establecimientos hospitalarios	Clase Magistral	Lectura crítica, reflexión del nuevo contexto para la gestión de los establecimientos hospitalarios	Evaluación escrita
La responsabilidad social del establecimiento	Mesa redonda	Foro temático de participación en plataforma moodle.	Participación de la mesa redonda

4. RECURSOS EDUCATIVOS		
Equipos	Herramientas	Materiales
Video beam Computador Amplificación Tablero Conexión internet Conexión con bases de datos de revistas especializadas Plataforma Moodle	Presentación en power point de los temas vistos Fotocopias de lecturas dirigidas Consulta bibliográfica en plataforma especializada, sitios web y libros electrónicos	Marcadores Borrador Material para exámenes Hojas de trabajo
REFERENCIAS:		
Artaza B. Osvaldo, Barría I María Soledad, Fuenzalida Adriana, Núñez Katia y cols. Modelos de Gestión de Establecimientos Hospitalarios. División De Gestión De Red Asistencial Subsecretaría		



CORPORACIÓN UNIVERSIDAD DE LA COSTA - CUC
VICERRECTORÍA ACADÉMICA
FORMATO PLAN DE ASIGNATURA PA04
Actualizado Marzo 2020-1
GESTIÓN HOSPITALARIA

De Redes Asistenciales Ministerio De Salud Chile, 2016. Consultado Marzo 23 del 2020. Disponible en <http://www.bibliotecaminsal.cl/wp/wp-content/uploads/2016/03/9.pdf>

Carretero, L., (2013): Dirección estratégica y planes de acción. Madrid. Escuela Nacional de Sanidad

Alvarez, F., Geagea, E., (2013). Gerencia de hospitales e instituciones de salud. Bogotá. Ediciones Ecoe

Errasti, F., (1996). Principios de gestión sanitaria. Ediciones Díaz de Santos

Grohmann, M.Z., Battistella, L.F., & Baratto, J.S. (2012). Competencias del gestor hospitalario: estudio en un hospital público brasileño. *Enfermería Global*, 11(26), 191-208. Disponible en <https://dx.doi.org/10.4321/S1695-61412012000200013>

Malagón, G., Galán R., Pontón .G, (2008). Administración hospitalaria. Bogotá: Ediciones Panamericana

Temes, J.L., Mengibar, M, (2011). Gestión Hospitalaria. Madrid: Ediciones McGraw-Hill Interamericana

De Paula, F. Y Peiro, M. (2012): La planificación estratégica en las organizaciones sanitarias. Barcelona. Revista española de Cardiología

Wheelen, Tl., Sanchez, Ma., Van Der Linde, G., Mejia, H. Y Hunger, Jd. (2007): Administración estratégica política de negocios. London. Pearson Educación

Gray, Ja Muir. 2013. How to practice Population Medicine. Oxford Press, Oxford, UK, Kaplan R, Norton D. Mapas estratégicos: convirtiendo los activos intangibles en resultados Tangibles. Ediciones Gestión 2000, S.A.

Asenjo Sebastián Ma. 2006. Gestión diaria del hospital. 3ra. Edición. Barcelona: Masson Elsevier; CODINA, A. Rescatando la Dirección Por Objetivos (DPO). En un Nuevo Contexto; 2007. Disponible en: <http://www.degerencia.com/>

Bibliografía complementaria.

DAUGA D. La Dirección por Objetivos: un proceso de gestión complementario al modelo de Payfor-Performance. Disponible a: <http://www.antaes-healthlines.com>

La Dirección Participativa. Cátedra Dirección por Objetivos. Madrid: Fundación Madrid por la Excelencia. Universidad Rey Juan Carlos. Disponible en: <http://www.madridexcelente>.

Olmo M, Galvan J, Capdevila J, Serna C, Mangues I., Schoenenberger Ja. Dirección por objetivos y su impacto sobre la calidad de la prescripción de los especialistas al alta y en consultas externas. *Farmacia Hospitalaria*. 2011;35 (02)



CORPORACIÓN UNIVERSIDAD DE LA COSTA - CUC
VICERRECTORÍA ACADÉMICA
FORMATO PLAN DE ASIGNATURA PA04
Actualizado Marzo 2020-1
GESTIÓN HOSPITALARIA

Ruiz Iglesias L. 2004. Claves para la Gestión Clínica. Madrid: McGraw-Hill;

Henríquez Fuentes, G., Rada Llanos, J., & Torrenegra, A. (2016). Measurement of Psychological, Economic and Social Variables to Identify Hidden Factors of Entrepreneurs in Barranquilla. *ECONÓMICAS CUC*, 37(1), 179-202. <https://doi.org/10.17981/econcuc.37.1.2016.08>

Chumaceiro, A. & Hernández, J. (2019). Responsabilidad social universitaria: formación ciudadana para la felicidad objetiva. En Fernandez, A., Fernandez, M., Tobar, L. & Ravina, R. (2019) (Ed). Educación y felicidad en las ciencias sociales y humanidades: Un enfoque holístico para el desarrollo de la creatividad en la era digital. España: Tirant Humanidades. p. 159-178

Dorado Dorado, A. (2019). Perceptions of managers with the application of models of corporate social responsibility. *ECONÓMICAS CUC*, 40(2), 43-52. <https://doi.org/10.17981/econcuc.40.2.2019.03>

3.3.2. UNIDAD No. 2 Gestión Hospitalaria un modelo de Evolución	
Elemento de Competencia	Indicadores de desempeño
Definir el modelo de Gestión: Redes sociales de atención MIAS.(modelo de atención integral en salud) con enfoque familiar y en red.	<p>-Conoce el modelo de Gestión: Redes sociales de atención MIAS.(modelo de atención integral en salud) para aplicar una atención familiar eficiente, eficaz y oportuna en red.</p> <p>-Comprende El antiguo modelo de Gestión Hospitalaria relacionando estrategias para implementar políticas a través de procesos asistenciales del Modelo de Gestión: Redes sociales de atención MIAS.</p> <p>-Relaciona nuevo modelo: Organización Hospitalaria y Gestión Estratégica que se encadenan de forma secuencial en su área de trabajo.</p> <p>-Aplica el modelo de Gestión: Redes sociales de atención MIAS (modelo de atención integral de salud), teniendo en cuenta el sector real.</p>

3.4. ESTARTEGIAS DIDÁCTICAS			
CONTENIDOS	ESTRATEGIA DE TRABAJO	ESTRATEGIA DE TRABAJO	ESTRATEGIAS EVALUATIVAS



CORPORACIÓN UNIVERSIDAD DE LA COSTA - CUC
VICERRECTORÍA ACADÉMICA
FORMATO PLAN DE ASIGNATURA PA04
Actualizado Marzo 2020-1
GESTIÓN HOSPITALARIA

	PRESENCIAL	INDEPENDIENTE	
El antiguo modelo de Gestión Hospitalaria.	Clase Magistral	Consulta sobre los ejes temáticos a desarrollar a través de bases de datos en la plataforma Moodle para desarrollar artículos científicos, referentes bibliográficos (Textos)	Foro evaluativo de las lecturas desarrolladas
Definición de Modelo de Gestión: Redes sociales de atención MIAS.	Clase Magistral	Taller	Quíz escrito
El nuevo modelo: Organización Hospitalaria y Gestión Estratégica.	Mesa redonda acerca de El nuevo modelo: Organización Hospitalaria y Gestión Estratégica.	Consulta sobre los ejes temáticos a desarrollar a través de bases de datos en la plataforma Moodle.	Evaluación participación Mesa redonda.

4. RECURSOS EDUCATIVOS		
Equipos	Herramientas	Materiales
Video beam Computador Amplificación Tablero Conexión internet	Presentación en power point de los temas vistos Fotocopias de lecturas dirigidas Consulta bibliográfica en plataforma especializada, sitios web y libros electrónicos	Marcadores Borrador Material para exámenes Hojas de trabajo
REFERENCIAS: Bibliografía Básica.		



CORPORACIÓN UNIVERSIDAD DE LA COSTA - CUC
VICERRECTORÍA ACADÉMICA
FORMATO PLAN DE ASIGNATURA PA04
Actualizado Marzo 2020-1
GESTIÓN HOSPITALARIA

Artaza B. Osvaldo, Barría I María Soledad, Fuenzalida Adriana, Núñez Katia y cols. Modelos de Gestión de Establecimientos Hospitalarios. División De Gestión De Red Asistencial Subsecretaría De Redes Asistenciales Ministerio De Salud Chile, 2016. Consultado Marzo 23 del 2020. Disponible en <http://www.bibliotecaminsal.cl/wp/wp-content/uploads/2016/03/9.pdf>

Vargas, J., Sarmiento, A. (1997) La descentralización de los servicios de salud en Colombia. Serie Reformas de Política Pública #51. CEPAL.

Vásquez, A. C.,(1999) Información: el camino hacia el futuro. La experiencia de un sistema integral de atención financiera.

Walford, V., Grant, K. (1998). Mejorando la Eficiencia de los hospitales. Londres. IHSD 1998 Editorial.

Revista SALUTAD Fundación Universidad de Bogotá Jorge Tadeo Lozano. 4 (1998) 2-3.

Giacometti, L. F. (1999) La reforma del Sector Salud en Colombia. Documento para la gira de estudios organizada por la Iniciativa Regional de Reforma del Sector Salud/PHR. Santa Fe de Bogotá.

Govindaraj, R. Chawla, M. (1996) Experiencias recientes de autonomía en hospitales de países en desarrollo- ¿qué podemos aprender? Boston. Data for Decision Making Project

Bibliografía Especializada.

Jaramillo I., La Ley 100/93 y los hospitales en Colombia: Coyuntura en 1998. Universidad Jorge Tadeo Lozano. 1999.

Jaramillo, I. (1999)El futuro de la salud en Colombia. Revista SALUTAD Fundación Universidad de Bogotá Jorge Tadeo Lozano.

Madrid, M.(1998) Análisis de la evolución de los ingresos de los hospitales públicos a partir de la expedición de la ley 100 y de la situación de los recursos del subsidio a la oferta por recursos de la demanda. Ministerio de Salud de Colombia.

BIBLIOGRAFÍA COMPLEMENTARIA

Hernández Palma, H., Muñoz Rojas, D., & Barrios Parejo, I. (2017). Management styles and their influence on value generation of the health care institutions of the Caribbean region. ECONÓMICAS CUC, 38(1), 133-146. <https://doi.org/10.17981/econcuc.38.1.06>

3.3.3. UNIDAD No. 3. Estrategias al servicio de la evolución hospitalaria.



CORPORACIÓN UNIVERSIDAD DE LA COSTA - CUC
VICERRECTORÍA ACADÉMICA
FORMATO PLAN DE ASIGNATURA PA04
Actualizado Marzo 2020-1
GESTIÓN HOSPITALARIA

Elemento de Competencia	Indicadores de desempeño
<p>Proponer estrategias al servicio de la evolución hospitalaria enfocándose en los procesos hospitalarios claves, con el fin de mejorar la atención y eficiencia a las personas que solicitan el servicio.</p>	<p>-Conoce la ambulatorización de la atención mediante el análisis, para el aumento de la productividad de la institución hospitalaria.</p> <p>-Comprende la importancia de la Urgencia-Emergencia de medicina familiar y su aplicación en el ámbito hospitalario, para impactar en la atención con calidad y eficiencia a las personas que solicitan la atención.</p> <p>-Relaciona la organización de servicios y principales estrategias de desarrollo de atención cerrada, para impactar en la atención con calidad y eficiencia a las personas que solicitan la atención.</p> <p>Aplica las principales estrategias de desarrollo de atención cerrada, en los servicios de salud, para garantizar una atención eficiente y oportuna según los lineamientos de los entes de control.</p>

3.4 ESTRATEGIAS DIDÁCTICAS			
CONTENIDOS	ESTRATEGIA DE TRABAJO PRESENCIAL	ESTRATEGIA DE TRABAJO INDEPENDIENTE	ESTRATEGIAS EVALUATIVAS
Ambulatorización de la atención.	Clase magistral	Consulta de ejes temáticos a desarrollar a través de lectura crítica, reflexiva, revisión de bases de datos en la plataforma Moodle para desarrollar artículos científicos, referentes bibliográficos sobre Ambulatorización de la atención.	Taller evaluativo



CORPORACIÓN UNIVERSIDAD DE LA COSTA - CUC
VICERRECTORÍA ACADÉMICA
FORMATO PLAN DE ASIGNATURA PA04
Actualizado Marzo 2020-1
GESTIÓN HOSPITALARIA

Urgencia- Emergencia	Mesas redondas sobre Urgencia- Emergencia	Realizar un Kahoot con los alumnos para evaluar Urgencia- Emergencia	Evaluación de la participación de la mesa redonda.
-Organización de servicios y principales estrategias de desarrollo de atención cerrada.	Exposición grupal	Taller	Evaluación escrita de los contenidos desarrollados en la unidad.

4.RECURSOS EDUCATIVOS		
Equipos	Herramientas	Materiales
Video beam Amplificación Conexión internet Conexión con bases de datos de revistas especializadas Moodle	Computador Tablero Presentación en power point de los temas vistos Fotocopias de lecturas dirigidas Consulta bibliográfica en plataforma especializada, sitios web y libros electrónicos	Marcadores Borrador Material para exámenes Hojas de trabajo
REFERENCIAS:		
Bibliografía Básica		
Artaza B. Osvaldo, Barría I María Soledad, Fuenzalida Adriana, Núñez Katia y cols. Modelos de Gestión de Establecimientos Hospitalarios. División De Gestión De Red Asistencial Subsecretaría De Redes Asistenciales Ministerio De Salud Chile, 2016. Consultado Marzo 23 del 2020. Disponible en http://www.bibliotecaminsal.cl/wp/wp-content/uploads/2016/03/9.pdf		
Castrillon Cifuentes J (1996). Costos para Gerenciar Servicios de Salud, Edición Uninorte, Bogotá.		



CORPORACIÓN UNIVERSIDAD DE LA COSTA - CUC
VICERRECTORÍA ACADÉMICA
FORMATO PLAN DE ASIGNATURA PA04
Actualizado Marzo 2020-1
GESTIÓN HOSPITALARIA

Malagón-Londoño, Galan Morera, Ponton Laverde, Administración Hospitalaria 3 edición, editorial medica panamericana

Bibliografía Especializada.

William Edwards Deming.(1982) Calidad, productividad y posición competitiva. Madrid.

Congreso de la República de Colombia (1993). Ley 100 de 1993. "Por la cual se crea el sistema de seguridad social integral y se dictan otras disposiciones".

Mendez , Fagundez , Raquel Alecia. (2013) Determinación de los lineamientos de control de gestión para las organizaciones que prestan los servicios médicos del personal administrativo y obrero de la universidad centrooccidental Barquisimeto.

Ley 87 de 1993. Diario oficial de la Republica de Congreso de Colombia, Bogotá 29 de noviembre de 1993. Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones".

Ley 152 de 1994 Congreso de la República de Colombia, Bogotá julio 15 de 1994. "Por la cual se establece la ley orgánica del plan de desarrollo".