



Centro Universitario de Ciencias de la Salud

Programa de Estudio por Competencias Profesionales Integradas

1. IDENTIFICACIÓN DEL CURSO

CENTRO UNIVERSITARIO

CENTRO UNIVERSITARIO DE CIENCIAS DE LA SALUD

DEPARTAMENTO:

DEPTO. DE ENFERMERÍA CLÍNICA APLICADA

ACADEMIA:

ACADEMIA DE GESTIÓN E INVESTIGACIÓN EN ENFERMERÍA

NOMBRE DE LA UNIDAD DE APRENDIZAJE:

GESTIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE LOS SERVICIOS DE ENFERMERÍA

Clave de la unidad de aprendizaje:	Horas de teoría:	Horas de práctica:	Total de horas:	Valor en créditos:	Eje curricular
IC410	80	16	96	12	Eje de gestión de proyectos, educación y comunicación social e intercultural

Tipo de curso	Modalidad	Nivel en que se ubica	Programa educativo	Prerrequisitos
C=curso CL=curso laboratorio L= laboratorio P=práctica T=taller CT=curso-taller N= clínica M=módulo S=seminario	• Presencial • Híbrido • Virtual	• Técnico Superior Universitario • Nivelación de Licenciatura • Especialidad • Maestría • Doctorado	(NIENF) NIVELACIÓN DE LA LICENCIATURA EN ENFERMERÍA / 4o.	

ÁREA DE FORMACIÓN:

(Básica particular obligatorio): NIENF

PERFIL DOCENTE:

Contar con título y cédula profesional en enfermería, con post grado en áreas de la administración de los servicios de salud más experiencia demostrada en gerencia de servicios de enfermería, más el dominio de las tecnologías de la información y comunicación. Comprensión de la importancia de aplicar de manera innovadora los

métodos de enseñanza-aprendizaje, fundamentados en el modelo por competencias profesionales integradas y el aprendizaje basado en el estudiante.

2. COMPETENCIA (S) DEL PERFIL DE EGRESO

Profesionales

Proporciona cuidados de enfermería al atender las necesidades de salud enfermedad de las personas mediante intervenciones independientes o de colaboración que fortalezcan la promoción, prevención, recuperación y rehabilitación de la persona sana o enferma, en cualquier nivel de atención, basándose en principios filosóficos, metodológicos, técnicos, éticos y humanísticos que privilegian el valor de la vida, la diversidad e interculturalidad, cultura de servicio y el respeto por la normatividad vigente.

Participa en la atención de los distintos problemas de salud del perfil epidemiológico actual y futuro, mediante intervenciones sustentadas en el proceso de enfermería y cuidados específicos a cada situación de salud enfermedad, de riesgo o de bienestar de las personas, con habilidad y dominio de procedimientos y técnicas que contribuyan a su cuidado y recuperación.

Participa en la aplicación de políticas públicas y sectoriales dirigidas a los distintos grupos poblacionales que den respuesta a las necesidades o problemas de salud enfermedad, de riesgo o de bienestar; actuando con pertinencia y calidad a través de intervenciones sustentadas en el proceso de enfermería, en espacios comunitarios, educativos y asistenciales que contribuyan en el cuidado de la salud reproductiva e infantil, la enfermedad aguda o crónica, la discapacidad y envejecimiento.

Socio- Culturales

Se desarrolla personal y profesionalmente mediante el autoconocimiento, análisis de la situación, aplicación de juicio crítico y toma de decisiones en sus relaciones interpersonales y de participación. Respeta la individualidad y dignidad humana a través de la satisfacción de las necesidades fundamentales de la persona para promover el auto cuidado de la salud e independencia.

Desarrolla una cultura de trabajo inter y multidisciplinar al aplicar estrategias de asesoría, consultoría o acompañamiento de la persona o grupos poblacionales, en ambientes diversificados de la práctica profesional de enfermería, en un ejercicio independiente, tanto en el hogar como en centros de atención especial, estancias de día y de cuidados paliativos y terminales que contribuyan al auto cuidado para recuperar la salud, aliviar el dolor, mejorar la calidad de vida o preparar a la persona para una muerte digna.

Técnico- Instrumentales

Direcciona sus habilidades para investigar, descubrir y resolver problemas inherentes a su entorno, que le permitan orientar su conocimiento a propuestas innovadoras de la práctica; divulga y aplica resultados a fin de contribuir a mejorar procesos de atención y de cuidado de la salud enfermedad, con beneficio para los usuarios y el propio especialista de enfermería, cultivando la calidad profesional, laboral, organizacional e institucional.

Desarrolla acciones estratégicas y de mejora continua al administrar servicios de enfermería hospitalarios y comunitarios, a partir de procesos de planeación, organización, implementación, seguimiento y control que orienten la toma de decisiones en cualquiera de las áreas de su desempeño profesional, centradas en la observación, análisis reflexivo y juicio crítico y que tengan como propósito fortalecer los cuidados que brinda el profesional de enfermería en

relación a las normas y estándares de calidad, nacionales e internacionales, con disminución de riesgos y en ambientes de atención seguros.

3. PRESENTACIÓN

La unidad de aprendizaje de “Gestión y Administración de los Servicios de Enfermería”, se encuentra ubicada en el área de formación “Básica Particular Obligatoria”, podrá cursarse en el quinto semestre de la licenciatura en enfermería, según la ruta académica sugerida. Se vincula estrechamente con la unidad de aprendizaje de Gestión de la Calidad en Enfermería y Práctica de Gestión y Administración de los Servicios de Enfermería, que confluyen en el conocimiento del proceso administrativo aplicado a la prestación de servicios de salud en general y de enfermería que le permitan comprender los procesos de atención en salud y aplicar procedimientos en la planeación, organización, dirección y control de los Servicios de Enfermería.

4. UNIDAD DE COMPETENCIA

Comprende acciones básicas para la dirección operativa de un servicio de enfermería, centradas en la observación, análisis de la situación y juicio crítico, utilizando el proceso administrativo, en unidades médicas en los tres niveles de atención, para fortalecer los cuidados que brinda el personal de enfermería y dar atención oportuna al proceso salud enfermedad de las personas, en un marco de colaboratividad, sustentabilidad ambiental, cultura de la paz, con apego a la ética social y respeto a la individualidad.

5. SABERES

Prácticos	Teóricos	Formativos
-Describe la estructura y funcionamiento de las instituciones del Sistema Nacional de Salud para resolver problemas simulados del acceso a la atención de calidad de los usuarios. -Identifica las etapas del proceso administrativo en escenarios hospitalarios y comunitarios mediante el uso de tecnologías de la información y comunicación para organizar, analizar y presentar información relevante para la gestión de los servicios. -Reconoce procesos básicos de dirección del departamento de enfermería empleando estrategias de liderazgo, comunicación efectiva, coordinación de equipos y manejo de conflictos en	-Conoce la estructura, organización y funcionamiento del Sistema Nacional de Salud, los niveles de atención, la clasificación de hospitales y el marco normativo que regula los servicios de enfermería, particularmente la Ley General de Salud y la normatividad. -Comprende el proceso administrativo y sus etapas: planeación, organización, integración, dirección y control, así como sus principios, elementos, técnicas e instrumentos aplicado al departamento de enfermería. -Define los fundamentos de liderazgo, autoridad, comunicación organizacional, manejo de conflictos, supervisión.	-Muestra juicio crítico, disposición analítica y apertura reflexiva para valorar situaciones administrativas complejas y proponer soluciones pertinentes. -Se conduce con respeto a la dignidad humana, a la normatividad institucional comprometido con la mejora continua, el uso responsable de la información y la toma de decisiones fundamentadas. Muestra liderazgo, trabajo colaborativo, comunicación respetuosa y habilidades de trabajo inter y multidisciplinario, actuando con responsabilidad disciplina y sentido ético.

contextos reales o simulados de enfermería empleando modelos de cuidado y planes estandarizados.		
--	--	--

6. CONTENIDO TEÓRICO PRÁCTICO (temas y subtemas)

Temas	Detalles del tema
1.Introducción a la administración y la gestión.	1.1.Introducción a la administración y la gestión. 1.2.Conceptos generales de administración y gestión. 1.3.Origen y evolución de la administración y la gestión. 1.4.Teorías administrativas. 1.5.El proceso administrativo.
2.La organización del Sistema Nacional de Salud en México.	2.1.El derecho a la salud, una garantía constitucional. 2.2.Bases para la prestación de servicios de salud en México. 2.3.El sistema nacional de salud y las instituciones que lo forman. 2.4.Características de las unidades de primer nivel. 2.5.Características de las unidades de segundo nivel. 2.6.Características de las unidades de tercer nivel. 2.7.El hospital 2.7.1.Clasificación de los hospitales. 2.7.2.Organización y funcionamiento de los hospitales. 2.7.3.NOM-016-SSA3-2012, Que establece las características mínimas de infraestructura y equipamiento de hospitales y consultorios de atención médica especializada.
3.Planeación aplicada a los servicios de enfermería.	3.1.Concepto de planeación 3.2.Tipos de Planeación. 3.3.Elementos del plan estratégico. 3.3.1. Pensamiento estratégico. 3.3.2. Misión.

	3.3.3. Visión. 3.3.4. Valores. 3.3.5. Matriz FODA. 3.3.6. Políticas. 3.3.7.Estrategias 3.3.8.Programas 3.3.9.Presupuestos 3.4.Instrumentos de la planeación 3.5.Principios de la planeación 3.6.Programas de trabajo en enfermería
4.Organización de un servicio de enfermería	4.1.Concepto de organización. 4.2.Etapas de la organización: división del trabajo (Departamentalización, jerarquización y descripción de actividades) y coordinación. 4.3.Modelos de la organización. 4.4.Instrumentos de la organización. 4.4.1.Manuales. 4.4.2.Diagramas de flujo. 4.4.3.Organigramas. 4.5.Principios de la organización. 4.6.El departamento de Enfermería 4.6.1.Concepto 4.6.2.Objetivos 4.6.3.Ubicación física 4.7.Identificación de los principales procesos y procedimientos que se desarrollan en un servicio de enfermería. 4.7.1.Desarrollo de un proceso. 4.7.2.Desarrollo de un procedimiento. 4.7.3.El manual de procedimientos. 4.8.Organización e integración de recursos humanos

	en enfermería. 4.9.Concepto de puesto. 4.10.Características del catálogo de puestos. 4.11.Funciones de los jefes de enfermería. 4.11.1.Jefe de enfermeras 4.11.2.Subjefe de enfermeras 4.11.3.Supervisor 4.12.Sistemas de trabajo en los servicios de enfermería 4.13.Dotación y distribución de recursos humanos en enfermería. 4.14.Cálculo de material y equipo en un servicio de enfermería.
5.Dirección de los servicios de enfermería	5.1.Funciones y características de la dirección. 5.2.Teorías del comportamiento. 5.3.Elementos de la dirección. 5.3.1.Toma de decisiones 5.3.2.Comunicación. 5.3.3.Motivación. 5.3.4.Liderazgo. 5.4.Principios de la dirección. 5.5.Integración de personal 5.5.1.Selección 5.5.2.Reclutamiento 5.5.3.Introducción y desarrollo 5.6.Desarrollo de habilidades directivas 5.6.1.Clasificación de habilidades directivas. 5.6.2.Herramientas para el desarrollo de habilidades directivas. 5.6.3.La importancia del autoconocimiento en el desarrollo de las habilidades directivas. 5.7.Resolución de conflictos.

	5.7.1.Concepto y origen del conflicto 5.7.2.Resolución creativa de los conflictos. 5.8.Gestión de procesos en enfermería. 5.8.1.Utilidad y tipos de formatos para la gestión de los servicios de enfermería. 5.8.2.Supervisión de los servicios de enfermería.
6.El control en los servicios de enfermería	6.1.Concepto y elementos del control. 6.2.Proceso de control. 6.2.1.Definición de estándares 6.2.2.Medición. 6.2.3.Corrección. 6.2.4.Retroalimentación. 6.3.Instrumentos y sistemas de control. 6.3.1.Reportes e informes. 6.3.2.Sistemas de información. 6.3.3.Auditoria. 6.3.4.Indicadores. 6.4.Principios del control.
7.Actualización y capacitación continua del personal de enfermería	7.1.Partes que integran un programa de actualización y capacitación continua en los servicios de enfermería. 7.2.Exposición de un tema de enfermería dirigido a otros profesionales. 7.3.La elección del tema apropiado para un auditorio específico. 7.4.Partes de la planeación didáctica. 7.5.El uso de material de apoyo. 7.6.Características de la exposición oral.

7. ESTRATEGIAS DE ENSEÑANZA APRENDIZAJE POR CPI

El desarrollo de esta unidad de aprendizaje se basará en el Aprendizaje centrado en el estudiante utilizando las estrategias:

-Aprendizaje basado en problemas

-Aprendizaje por estudio de caso -Aprendizaje orientado a proyectos Se utilizará un esquema de enseñanza híbrido. En todo caso se atenderán los diversos estilos de aprendizaje del estudiante y las inteligencias múltiples.

8. EVALUACIÓN DEL APRENDIZAJE POR CPI

Evidencias de aprendizaje	Criterios de desempeño	Contexto de aplicación	Calificación
Evaluación por cuestionario I	Contesta de manera correcta los reactivos del cuestionario dando solución a los problemas planteados p contestando las preguntas relativas a los temas: Historia de la administración, evolución de la administración, teorías administrativas, etapas del proceso administrativo.	Teórico conceptual.	5 puntos
Resolución de un problema de acceso a los servicios de salud.	La propuesta se mantiene apegada a los siguientes elementos: Evidencia de búsqueda de información y datos múltiples, para la comprensión del marco legal normativo que ayude a la comprensión del problema y su posible solución. Desarrollo de conceptos de derecho y de la organización del Sistema Nacional de Salud necesarios, que interfieren en la accesibilidad a los servicios de salud. Análisis de opciones, viabilidad y argumentación de la propuesta de solución. Reflexión sobre su participación en el equipo de trabajo y los aprendizajes experimentados.	En un caso de supuestos imaginarios pero posibles, realiza una propuesta real de acceso a los servicios de salud.	10 puntos

Estudio de caso I: Planeación estratégica aplicada al propio estudiante.	Los elementos del plan estratégico contarán con los requisitos de construcción de los mismos y deberán tener secuencia lógica de manera que se enlacen congruentemente.	Escenario a mediano plazo de la vida del estudiante.	5 puntos
Proyecto: ETAPA I (PLANEACIÓN)Elaboración de un programa de trabajo a partir de un plan estratégico con los elementos, herramientas y principios de la planeación.	Elabora un plan estratégico con la a declaración de una misión que cumple todos los elementos que componen su redacción. Define los valores de la organización. Redacta una visión. Presenta un diagnóstico estratégico utilizando la matriz FODA. Define uno o dos objetivos estratégicos, de cada objetivo propones estrategias. Elige la estrategia de la que se desprenderá el plan de trabajo de enfermería en un servicio. Elabora el plan de trabajo de un servicio de enfermería	Un servicio de enfermería de una unidad hospitalaria de segundo nivel de atención.	10 puntos
Proyecto: ETAPA II (ORGANIZACIÓN)Propuesta de la estructura organizacional de un servicio de enfermería	Describe del proceso de atención al paciente en el servicio que se describe que incluye un diagrama de flujo. Considera la infraestructura y mobiliario del servicio a través de un croquis en un software de acuerdo a la NOM-016-SSA3-2012. Incluye la plantilla de personal, el rol de descansos y vacaciones, así como el manual de organización. Contiene un manual de procedimientos. Presenta el fondo fijo de material, equipo e	Un servicio de enfermería de una unidad hospitalaria de segundo nivel de atención.	20 puntos

	insumos. Contiene formatos administrativos para la gestión, considerando la sustentabilidad.		
Proyecto: ETAPA III SUPERVISIÓN Y HERRAMIENTAS DE CONTROL	Agrega al proyecto: Programa de supervisión Hoja diaria de supervisión.	Un servicio de enfermería de una unidad hospitalaria de segundo nivel de atención.	10 puntos
Estudio de caso II: El libro de mí mismo (desarrollo del autoconocimiento como habilidad directiva personal).	Muestra elementos de exploración hacia el autoconocimiento y la sustentabilidad a través de un libro que muestra las dimensiones fundamentales del autoconocimiento: historia y vida, inteligencia emocional, valores, toma de decisiones, estilo cognoscitivo, actitudes hacia el cambio, evaluación básica y esencial.	Escenario real del estudiante en el presente.	5 puntos
Resolución de un problema: Un conflicto interpersonal laboral.	Realiza análisis de un interpersonal en los servicios de enfermería diferenciando la raíz del conflicto, la fuente del conflicto, así como seleccionando el método adecuado para la solución del conflicto y/o estrategia de negociación. Utilizando un juicio crítico con respeto a la individualidad y dignidad humana.	Caso ficticio de un problema interpersonal en un servicio de enfermería.	5 puntos
Estudio de caso III: Identificación de características del liderazgo	Análisis de un protagonista de película o personaje histórico donde distinga sus características de liderazgo. Emite una opinión personal sobre los efectos sociales del tipo de liderazgo del personaje elegido.	Histórico o artístico (cine).	5 puntos

Evaluación por cuestionario II	Características, elementos y herramientas de la planeación, organización y dirección.	Teórico conceptual.	10 puntos
Exposición de tema de actualización a profesionales de la enfermería.	A partir de un análisis de necesidades de capacitación desarrolla la planeación de una clase que considere objetivos de enseñanza, las características de los asistentes, el tiempo, los recursos, la evaluación a realizar y bibliografía utilizada. Desarrolla la exposición del tema incorporando habilidades de expresión oral, incentivando la participación de los asistentes.	Salón de clase.	5 puntos
Evaluación por cuestionario III	Características y herramientas del control. Actualización y capacitación continua del personal de enfermería.	Teórico conceptual.	10 puntos

9. ACREDITACIÓN

El resultado de las evaluaciones será expresado en escala de 0 a 100, en números enteros, considerando como mínima aprobatoria la calificación de 60.

Para que el alumno tenga derecho al registro del resultado de la evaluación en el periodo ordinario, deberá estar inscrito en el plan de estudios y curso correspondiente, y tener un mínimo de asistencia del 80% a clases y actividades.

El máximo de faltas de asistencia que se pueden justificar a un alumno (por enfermedad; por el cumplimiento de una comisión conferida por autoridad universitaria o por causa de fuerza mayor justificada) no excederá del 20% del total de horas establecidas en el programa.

Para que el alumno tenga derecho al registro de la calificación en el periodo extraordinario, debe estar inscrito en el plan de estudios y curso correspondiente; haber pagado el arancel y presentar el comprobante correspondiente y tener un mínimo de asistencia del 65% a clases y actividades.

11. REFERENCIAS

REFERENCIA BÁSICA

Cámara de Diputados del H. Congreso de la Unión. (1917). Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. [Última reforma publicada el 6 de junio de 2023].

<https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/CPEUM.pdf>

Cámara de Diputados del H. Congreso de la Unión. (1984). Ley General de Salud. [Última reforma publicada el 29 de mayo de 2024].

<https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LGS.pdf>

Comisión Interinstitucional de Enfermería. (2003). Guía técnica para la dotación de recursos humanos en enfermería. Secretaría de Salud.

Münch, L. (2011). Administración. Pearson Educación. ProQuest Ebook Central.

<https://ebookcentral.proquest.com>

Whetten, D. A. (2016). Desarrollo de habilidades directivas (9.ª ed.). Pearson.

REFERENCIA COMPLEMENTARIA

Marriner- Tomey, A. (2001) Guía de Gestión y Dirección de Enfermería. Madrid. Editorial Harcourt. Sexta Edición. Capítulo 6- Gestión del Conflicto.

Martínez Ramírez, Armando. (2012). Gestión de la Calidad de los Servicios de Salud, Universidad de Guadalajara.

REFERENCIA CLÁSICA

Balderas, P. M. D. L. L. (2015). Administración de los servicios de enfermería (7a. ed.). ProQuest Ebook Central

RECURSOS DE ACCESO ABIERTO

Casanova Moreno, M. C., & Casanova Moreno, L. A. (2018). El proceso administrativo y su importancia en los servicios de salud. Revista Cubana de Enfermería, 34(3), 1-13. <http://www.revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/1745>

García-Sánchez, M. A., & Valdés-Mier, M. (2020). Liderazgo transformacional y su impacto en la gestión del cuidado. Revista de Enfermería del Instituto Mexicano del Seguro Social, 28(2), 95-103. <https://revistaenfermeria.imss.gob.mx/index.php/enfermeria/article/view/1126>

Organización Panamericana de la Salud. (2018). Gestión de los recursos humanos en enfermería: Un desafío para el fortalecimiento de los sistemas de salud. <https://iris.paho.org/handle/10665.2/49493>

Diario Oficial de la Federación. (2012, 23 de noviembre). NORMA Oficial Mexicana NOM-016-SSA3-2012, Que establece las características mínimas de infraestructura y equipamiento de hospitales y consultorios de atención médica especializada. Secretaría de Salud. <http://www.dof.gob.mx/normaOficiales.php?id=5165>

Secretaría de Salud. (2020). Programa Sectorial de Salud 2020-2024. Gobierno de México. <https://www.gob.mx/salud/documentos/programa-sectorial-de-salud-2020-2024-245781>

Organización Panamericana de la Salud. (2021, 12 de mayo). El papel de la enfermería en el fortalecimiento de los sistemas de salud [Video]. YouTube. <https://www.youtube.com/watch?v=J34-J9fXf9E>

Elaborado por:	Evaluado y actualizado por:
Mtro. Enrique Martínez Pérez Dra. María Olga Romero Estrada. Mtra. Rosa Graciela Solórzano López Mtra. María Soledad Correa Granados Mtra. Blanca Estela Robles Gutiérrez Mtra. Laura Marcela Cuellar Espinoza Lic. Jaime Velázquez Aranda	Dra. Montserrat Mariscal Delgadillo Mtra. Rosa Graciela Solórzano López Mtra. Laura Marcela Cuéllar Espinoza Mtro. Enrique Martínez Pérez Mtra. Soledad Correa Granados Mtra. Gema Araceli Ángel Rodríguez Mtro. Jorge Fidel Coronado Ramírez Mtra. Rosa Aurelia Reyes Sánchez
Fecha de elaboración:	Fecha de última actualización aprobada por la Academia:
21/07/2016	02/07/2026