UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

FACULTAD DE: CIENCIAS DE LA SALUD

CARRERA DE: Enfermería

MODALIDAD PRESENCIAL

SÍLABO

GESTION Y ORGANIZACION DE LOS SERVICIOS DE ENFERME

NIVEL

SEXTO

AMBATO - ECUADOR
2026

I. INFORMACIÓN GENERAL

<table>
<tr><td colspan="3">Nombre de la asignatura
GESTION Y ORGANIZACION DE LOS SERVICIOS DE ENFERME
Carrera
Enfermería</td></tr>
<tr><td>Código UTA-FCS-EF-1-MP-UP-06-04</td><td colspan="2">PRERREQUISITOS</td></tr>
<tr><td>Modalidad
PRESENCIAL</td><td>Asignatura</td><td>Código</td></tr>
<tr><td colspan="3">Unidad organizacional curricular
PROFESIONAL</td></tr>
<tr><td rowspan="2">Créditos/Horas
2
Nivel
SEXTO</td><td colspan="2">CORREQUISITOS</td></tr>
<tr><td>Asignatura</td><td>Código</td></tr>
<tr><td colspan="3">CARGA HORARIA</td></tr>
<tr><td>Componente de aprendizaje en contacto con el docente por semana
2</td><td>Componente de aprendizaje en contacto con el docente por ciclo académico
32</td><td>Componente de aprendizaje práctico experimental, componente de aprendizaje autónomo
64</td></tr>
<tr><td>Horas de tutoría académica semanales
1</td><td>Horas de tutoría presenciales por ciclo académico
16</td><td>Horas de tutorías virtuales por ciclo académico
0</td></tr>
</table>

TOTAL DE HORAS DE APRENDIZAJE EN EL CICLO DE ESTUDIOS

Número de horas del componente de aprendizaje en contacto con el docente semanal	2
Número de horas del componente de aprendizaje en contacto con el docente semestral	32
Número de horas del componente de aprendizaje práctico experimental y componente de aprendizaje autónomo	64
TOTAL DE HORAS AL SEMESTRE (Número de horas del componente de aprendizaje en contacto con el docente semestral + Número de horas del componente de aprendizaje práctico experimental y componente de aprendizaje autónomo.)	96

III DESCRIPCIÓN Y OBJETIVOS DE LA ASIGNATURA

Propósito La asignatura de Gestión y Organización de los Servicios de Enfermería incorpora en sus temas teórico prácticos la gestión, liderazgo y técnicas de alta gerencia para la formación profesional mediante el estudio de los instrumentos, indicadores y procesos enfocados en la calidad y seguridad del paciente, con lo que se pretende que el alumno sea capaz de liderar procesos técnicos como miembro de equipo en los diferentes niveles de atención en salud.

Descripción de la asignatura La Asignatura de Gestión y Organización de los Servicios de Enfermería, pertenece al área académica PROFESIONAL, es de carácter obligatoria, de naturaleza teórica, aporta a los estudiantes contenidos cognitivos, procedimentales, actitudinales y éticos, con base científica y tecnológica para la adquisición de conocimientos relacionados con la gestión y organización de los servicios de Enfermería vinculados con los indicadores de Calidad y Seguridad del Paciente. La metodología se basa fundamentalmente en desarrollar aspectos como gestión por procesos, impulsar la habilidad de planificación y organización, costes sanitarios y planificación sanitaria desde la perspectiva enfermera, vinculando el aprendizaje basado en problemas al desarrollo del pensamiento crítico y resolución de problemas a partir de casos clínicos y experiencias adquiridas en el medio laboral, fomentar el trabajo en equipo y la adaptabilidad; obteniendo como resultado de aprendizaje que el estudiante sea capaz de reconocer las funciones de Enfermería en los procesos de organización y gestión en los distintos niveles de atención de salud, favoreciendo la toma de decisiones y el diseño de programas y proyectos en su área de competencia. La asignatura promueve el desarrollo de habilidades blandas como liderazgo, comunicación organizacional, trabajo en equipo, pensamiento crítico, toma de decisiones, resolución de conflictos, gestión del tiempo, inteligencia emocional, adaptabilidad al cambio y manejo del estrés, esenciales para la gestión eficaz y ética de los servicios de enfermería. Estas habilidades blandas fortalecen la gestión eficiente y ética de los servicios de enfermería, al tiempo que contribuyen al desarrollo profesional y personal de los estudiantes. Su incorporación en el currículo mediante análisis de casos, simulaciones y trabajo colaborativo prepara a los futuros profesionales para asumir roles de liderazgo, tomar decisiones informadas y resolver conflictos. Asimismo, favorecen la organización del trabajo, la comunicación efectiva y el manejo del estrés. Todo ello permite responder de manera eficaz y humanizada a entornos organizacionales complejos y exigentes. Contiene cinco unidades didácticas relacionadas con: Estructura del servicio hospitalario de enfermería; Categorización y asignación de funciones; Liderazgo, poder y autoridad, resolución de conflictos; Procesos (comunicación y costo de los servicios hospitalarios); Calidad en servicios de salud, indicadores. Auditoría en enfermería. Dichos contenidos, en este nivel de aprendizaje, coadyuvarán al desarrollo de competencias generales y específicas que demandan la gestión y organización de los servicios de enfermería.

Objetivo general de la asignatura Reconocer las funciones de Enfermería en los procesos de organización y gestión en los distintos niveles de atención de salud, favoreciendo la toma de decisiones y el diseño de programas y proyectos en su área de competencia.

Objetivos específicos de la asignatura

1.-Determinar la estructura de los servicios de enfermería a nivel hospitalario, mediante la organización de los servicios para lograr una recuperación favorable de los pacientes.

2.-Identificar la categorización de los servicios de enfermería y la asignación de funciones del personal según los niveles de atención en salud, mediante los procesos organizacionales para lograr mejores resultados.

3.-Analizar las estrategias asociadas al liderazgo, poder y autoridad para lograr la resolución de conflictos en los servicios de enfermería mediante una comunicación asertiva.

4.-Conocer los procesos de comunicación y costos de los servicios hospitalarios para lograr le eficiencia y la calidad de la atención medica mediante la toma de decisiones.

5.-Evaluar la calidad en servicios de salud mediante indicadores que faciliten la auditoria en enfermería para lograr la mejora en los procesos administrativos.

NOTA: Las horas de tutoría académica no se suman, por lo tanto no se incluyen dentro de las horas totales del semestre

IV PROGRAMA DE ESTUDIOS DE LA ASIGNATURA

U.1	Determinar la estructura de los servicios de enfermería a nivel hospitalario, mediante la organización de los servicios para lograr una recuperación favorable de los pacientes.			
Unidades temáticas	**Horas Clase / Componente de aprendizaje en contacto con el docente**	**Componente de aprendizaje práctico experimental.**	**Componente de aprendizaje autónomo incluidas las actividades de investigación y vinculación con la sociedad**	**Instrumentos de evaluación**
1.1.- Servicios de enfermería	1	0	2	Pruebas de Diagnostico Control de lectura
1.2.- Administración estratégica en servicios de enfermería	1	0	2	Control de lectura
1.3.- Herramientas de gestión para enfermería	1	0	2	Pruebas escritas de la unidad
SUBTOTAL HORAS	3	0	6	**TOTAL HORAS:** 9

Resultados de aprendizaje: Determina la estructura de los servicios de enfermería a nivel hospitalario, mediante la organización de los servicios para lograr una recuperación favorable de los pacientes
Metodología de enseñanza : Aprendizaje Basado en Problemas, Aprendizaje Basado en Evidencias, Método expositivo
Estrategias educativas : Manejo de base de datos y acerbos bibliográficos, Lectura, análisis y comprensión de materiales bibliográficos y documentales
Recursos didácticos : Otros, Marcadores, Proyector, Internet, Inteligencia Artificial, Tecnología del Aprendizaje y el Conocimiento: Diapositivas, materiales bibliográficos, aula virtual
Habilidades Blandas : Comunicación asertiva, Pensamiento crítico, Responsabilidad

IV PROGRAMA DE ESTUDIOS DE LA ASIGNATURA

U.2	Identificar la categorización de los servicios de enfermería y la asignación de funciones del personal según los niveles de atención en salud, mediante los procesos organizacionales para lograr mejores resultados.			
Unidades temáticas	**Horas Clase / Componente de aprendizaje en contacto con el docente**	**Componente de aprendizaje práctico experimental.**	**Componente de aprendizaje autónomo incluidas las actividades de investigación y vinculación con la sociedad**	**Instrumentos de evaluación**
2.1.- Gestionar la atención del paciente.	1	0	2	Trabajos o tareas realizadas fuera de clases Control de lectura Otros: Rol de la enfermera gestora en la planificación y organización del cuidado de enfermería (30%).
2.2.- Proceso administrativo aplicado a la atención de enfermería.	2	0	4	Control de lectura
2.3.- Seguridad del paciente. GUÍA APE 1. Análisis de la organización y gestión del servicio de enfermería en una unidad hospitalaria.	6	12	0	Pruebas escritas de la unidad Control de lectura Otros: GUÍA APE 1 trabajo escrito y debate al 30%.
SUBTOTAL HORAS	9	12	6	**TOTAL HORAS:** 27

Resultados de aprendizaje: Identifica la categorización de los servicios de enfermería y la asignación de funciones del personal según los niveles de atención en salud, mediante los procesos organizacionales para lograr mejores resultados.
Metodología de enseñanza : Aprendizaje Basado en Evidencias, Método expositivo
Estrategias educativas : Lectura, análisis y comprensión de materiales bibliográficos y documentales, Generación de datos y búsqueda de información, Trabajos y exposiciones
Recursos didácticos : Otros, Marcadores, Proyector, Internet, Inteligencia Artificial, Tecnología del Aprendizaje y el Conocimiento: Diapositivas, materiales bibliográficos, aula virtual
Habilidades Blandas : Trabajo en equipo, Pensamiento crítico, Responsabilidad

IV PROGRAMA DE ESTUDIOS DE LA ASIGNATURA

U.3	Analizar las estrategias asociadas al liderazgo, poder y autoridad para lograr la resolución de conflictos en los servicios de enfermería mediante una comunicación asertiva.			
Unidades temáticas	**Horas Clase / Componente de aprendizaje en contacto con el docente**	**Componente de aprendizaje práctico experimental.**	**Componente de aprendizaje autónomo incluidas las actividades de investigación y vinculación con la sociedad**	**Instrumentos de evaluación**
3.1.- Liderazgo en enfermería.	1	0	2	Control de lectura
3.2.- Poder y autoridad.	1	0	2	Control de lectura Otros: Examen de parcial con reactivos 40%
3.3.- Manejo de Conflictos en enfermería.	2	0	4	Control de lectura Otros: Manejo de conflictos en los servicios de enfermería mediante la comunicación asertiva (30%).
SUBTOTAL HORAS	4	0	8	**TOTAL HORAS:** 12

Resultados de aprendizaje: Analiza las estrategias asociadas al liderazgo, poder y autoridad para lograr la resolución de conflictos en los servicios de enfermería mediante una comunicación asertiva.
Metodología de enseñanza : Aprendizaje Basado en Problemas, Aprendizaje Basado en Evidencias, Métodos de caso, Método expositivo
Estrategias educativas : Manejo de base de datos y acerbos bibliográficos, Lectura, análisis y comprensión de materiales bibliográficos y documentales, Generación de datos y búsqueda de información, Trabajos y exposiciones
Recursos didácticos : Otros, Marcadores, Proyector, Internet, Inteligencia Artificial, Tecnología del Aprendizaje y el Conocimiento: Diapositivas, materiales bibliográficos, aula virtual
Habilidades Blandas : Liderazgo, Trabajo en equipo, Responsabilidad

IV PROGRAMA DE ESTUDIOS DE LA ASIGNATURA

U.4	Conocer los procesos de comunicación y costos de los servicios hospitalarios para lograr le eficiencia y la calidad de la atención medica mediante la toma de decisiones.			
Unidades temáticas	**Horas Clase / Componente de aprendizaje en contacto con el docente**	**Componente de aprendizaje práctico experimental.**	**Componente de aprendizaje autónomo incluidas las actividades de investigación y vinculación con la sociedad**	**Instrumentos de evaluación**
4.1.- Instrumentos para administrar los servicios de enfermería	1	0	2	Control de lectura
4.2.- Comunicación	1	0	2	Control de lectura
4.3.- Costos de los servicios hospitalarios.GUÍA APE 2 Cálculo de costos en enfermería	10	20	0	Trabajos y ejercicios en clases Control de lectura Otros: Guía APE 2 al 30%
4.4.- Administración de los servicios de enfermería.	1	0	2	Pruebas escritas de la unidad
SUBTOTAL HORAS	13	20	6	**TOTAL HORAS:** 39

Resultados de aprendizaje: Conocer los procesos de comunicación y costos de los servicios hospitalarios para lograr le eficiencia y la calidad de la atención medica mediante la toma de decisiones
Metodología de enseñanza : Aprendizaje Basado en Problemas, Aprendizaje Basado en Evidencias, Método expositivo
Estrategias educativas : Lectura, análisis y comprensión de materiales bibliográficos y documentales, Trabajos y exposiciones
Recursos didácticos : Otros, Marcadores, Proyector, Internet, Inteligencia Artificial, Tecnología del Aprendizaje y el Conocimiento: Diapositivas, materiales bibliográficos, aula virtual
Habilidades Blandas : Pensamiento crítico, Responsabilidad

IV PROGRAMA DE ESTUDIOS DE LA ASIGNATURA

U.5	Evaluar la calidad en servicios de salud mediante indicadores que faciliten la auditoria en enfermería para lograr la mejora en los procesos administrativos.			
Unidades temáticas	**Horas Clase / Componente de aprendizaje en contacto con el docente**	**Componente de aprendizaje práctico experimental.**	**Componente de aprendizaje autónomo incluidas las actividades de investigación y vinculación con la sociedad**	**Instrumentos de evaluación**
5.1.- Toma de decisiones	1	0	2	Control de lectura
5.2.- Auditoría en Enfermería	1	0	2	Control de lectura
5.3.- Calidad en Servicios de salud	1	0	2	Evaluaciones Parciales Otros: Examen parcial con reactivos (40%).
SUBTOTAL HORAS	3	0	6	**TOTAL HORAS:** 9

Resultados de aprendizaje: Evalua la calidad en servicios de salud mediante indicadores que faciliten la auditoria en enfermería para lograr la mejora en los procesos administrativos
Metodología de enseñanza : Aprendizaje Basado en Evidencias, Método expositivo
Estrategias educativas : Talleres, Manejo de base de datos y acerbos bibliográficos, Lectura, análisis y comprensión de materiales bibliográficos y documentales
Recursos didácticos : Otros, Marcadores, Proyector, Internet, Inteligencia Artificial, Tecnología del Aprendizaje y el Conocimiento: Diapositivas, materiales bibliográficos, aula virtual
Habilidades Blandas : Comunicación asertiva, Pensamiento crítico, Responsabilidad

V ESCENARIOS DE APRENDIZAJE (REAL, VIRTUAL, ÁULICO)

Escenario de Aprendizaje Ã¡ulico: Hace referencia al aula tradicional donde se llevan a cabo procesos formativos teÃ³ricos, discusiÃ³n de casos clÃnicos, revisiÃ³n de guÃas, anÃ¡lisis de protocolos y fortalecimiento del razonamiento crÃtico. Constituye el espacio base para la comprensiÃ³n conceptual previa a la prÃ¡ctica. Escenario Virtual de Aprendizaje Se refiere a la utilizaciÃ³n de plataformas digitales y herramientas tecnolÃ³gicas para el desarrollo de actividades formativas a distancia, tales como anÃ¡lisis de casos clÃnicos, foros, videoconferencias y simulaciones virtuales, promoviendo el aprendizaje autÃ³nomo y flexible.

VI CRITERIOS NORMATIVOS PARA LA EVALUACIÓN

Objetivos específicos	Evaluación diagnóstica (Conocimientos previos)	Evaluación formativa (Grado de logro de destrezas)	Evaluación sumativa (valorar los objetivos generales alcanzados y el logro de destrezas)
1.- Determinar la estructura de los servicios de enfermería a nivel hospitalario, mediante la organización de los servicios para lograr una recuperación favorable de los pacientes.	Talleres de Razonamiento Preguntas de sondeo sobre la Unidad Otros Participación en clase	RÚBRICA	Prueba de unidad (40%).
2.- Identificar la categorización de los servicios de enfermería y la asignación de funciones del personal según los niveles de atención en salud, mediante los procesos organizacionales para lograr mejores resultados.	Otros Participación en clase	RÚBRICA	Prueba de unidad (40%).GUÍA APE 1 (30%). Autónomo (30%).
3.- Analizar las estrategias asociadas al liderazgo, poder y autoridad para lograr la resolución de conflictos en los servicios de enfermería mediante una comunicación asertiva.	Otros Participación en clase	RÚBRICA	Examen de parcial con reactivos (40%). Trabajo Autónomo: Manejo de conflictos
4.- Conocer los procesos de comunicación y costos de los servicios hospitalarios para lograr le eficiencia y la calidad de la atención medica mediante la toma de decisiones.	Otros Participación en clase	RÚBRICA	Evaluación de Unidad (40%). GUÍA APE 2 Cálculo de costos en enfermería (30%).
5.- Evaluar la calidad en servicios de salud mediante indicadores que faciliten la auditoria en enfermería para lograr la mejora en los procesos administrativos.	Otros Participación en clase	RÚBRICA	Evaluación parcial con reactivos (40%).

VII BIBLIOGRAFÍA

BIBLIOGRAFÍA BÁSICA

Autores	Año	Título	Nro Edición	Editorial	Pais o Ciudad	Nro Ejemplares	Nro Páginas	Tipo
Huber Diane	2018	Gestión de los cuidados enfermeros y liderazgo	6	ELSEVIER	España España	1	524	Virtual
Código/Ubicación base de datos:								
Comentario:	En este libro se explica cómo abordar la gestión dela calidad en las diferentes unidades asistenciales y servicios hospitalarios, tales como el bloque quirúrgico, unidades de Cuidados Intensivos, Pediatría,Obstetricia, Urgencias, etc.							
URL:	https://0x10cpjtz-y-https-www-clinicalkey-com.itmsp.museknowledge.com/student/nursing/content/toc/3-s2.0-C20180050148							

Autores	Año	Título	Nro Edición	Editorial	Pais o Ciudad	Nro Ejemplares	Nro Páginas	Tipo
Martínez Bermúdez, Rigoberto	2019	Gestión del servicio humanizado en salud (2a. ed.)	2	Ediciones de la U	Colombia Bogota	1	249	Virtual
Código/Ubicación base de datos:								
Comentario:	Este libro proporciona un modelo multivariable de gestión del servicio humanizado en salud, complementado con la formulación de una guía de intervención para una mejor gestión, manteniendo la línea humana de quienes se han ocupado insistentemente en la mi							
URL:	https://0x102pjsh-y-https-elibro-net.itmsp.museknowledge.com/es/lc/uta/titulos/127098							

Autores	Año	Título	Nro Edición	Editorial	Pais o Ciudad	Nro Ejemplares	Nro Páginas	Tipo
Martín-Romo Mejías J.	2016	Actualización en gestión y planificación sanitaria para enfermería (2a. ed.)	2	Editorial ICB	España Málaga	1	146	Virtual
Código/Ubicación base de datos:								
Comentario:	El contenido de esta obra tiene una orientación fundamentalmente práctica con actividades diseñadas para facilitar al lector/alumno la asimilación de los contenidos en aspectos como gestión por procesos, costes sanitarios, planificación sanitaria, planes							
URL:	https://0x102pagu-y-https-elibro-net.itmsp.museknowledge.com/es/lc/uta/titulos/111384							

Autores	Año	Título	Nro Edición	Editorial	Pais o Ciudad	Nro Ejemplares	Nro Páginas	Tipo
Loreto Maciá Soler	2021	Gestión Clínica	2	ELSEVIER	ESPAÑA MADRID	1	143	Digital
Código/Ubicación base de datos:								

Comentario:	Aborda temas como liderazgo, cultura organizacional, toma de decisiones, gestión del talento humano, calidad y seguridad, dotación de personal y retos actuales como la escasez de profesionales.
URL:	https://0x10cpjtz-y-https-www-clinicalkey-com.itmsp.museknowledge.com/student/nursing/content/book/3-s2.0-B9788491137207000028

BIBLIOGRAFÍA COMPLEMENTARIA

Autores	Año	Título	Nro Edición	Editorial	Pais/Ciudad	Nro Ejemplares	Nro Páginas	Tipo
Malagón-Londoño, Gustavo	2008	Administración hospitalaria	3a edición	Médica Panamericana	Bogotá	3	654 páginas	Físico
Código/Ubicación base de datos:	FCS01806							
Comentario:	El libro aborda temas relacionados con el sílabo en cuanto a: Generalidades sobre administración hospitalaria. La estructura física del hospital. El ambiente del hospital. La bioseguridad en el hospital. Mantenimiento y medio ambiente hospitalario.							
URL:								

Autores	Año	Título	Nro Edición	Editorial	Pais/Ciudad	Nro Ejemplares	Nro Páginas	Tipo
Andrés Gimeno, Begoña de - Ayuso Murillo, Diego	2018	Gestión de la calidad de cuidados en enfermería: seguridad del paciente	1	Ediciones Díaz de Santos	España Madrid	1	432	Virtual
Código/Ubicación base de datos:								
Comentario:	En este libro se explica cómo abordar la gestión dela calidad en las diferentes unidades asistenciales y servicios hospitalarios, tales como el bloque quirúrgico, unidades de Cuidados Intensivos, Pediatría,Obstetricia, Urgencias, etc., identificándolos in							
URL:	https://0x102pagu-y-https-elibro-net.itmsp.museknowledge.com/es/lc/uta/titulos/57509							

Autores	Año	Título	Nro Edición	Editorial	Pais/Ciudad	Nro Ejemplares	Nro Páginas	Tipo
Balderas Pedrero ;María de la Luz	2015	Administración de los servicios de enfermería	7a edición.	McGraw-Hill	México; D.F.	3	455 páginas	Físico
Código/Ubicación base de datos:	FCS04046							
Comentario:	El texto proporciona el mejor enfoque en gestión desde la perspectiva enfermera en cuanto a organización, gerencia y control de todos los procesos del nivel operativo, táctico y gerencial.							
URL:								

Autores	Año	Título	Nro Edición	Editorial	Pais/Ciudad	Nro Ejemplares	Nro Páginas	Tipo
Cometto ;María Cristina	2011	Enfermería y seguridad de los pacientes	1a edición	Organización Panamericana de la Salud	Washington D.C.	1	432 páginas	Físico
Código/Ubicación base de datos:	FCS02217							

Comentario:	La obra aborda temas relacionados con: Aspectos conceptuales y sociales. Enfermería y seguridad de los pacientes:notas conceptuales. Definiciones, retos globales y estrategia regional del programa de calidad en la atención y seguridad de los pacientes. Ta
URL:	

Autores	Año	Título	Nro Edición	Editorial	Pais/Ciudad	Nro Ejemplares	Nro Páginas	Tipo
Castrillón Cifuentes, Jaime	2010	Costos para gerenciar servicios de salud (3a. ed.)	3	Universidad del Norte	Colombia Barranquilla	1	162	Digital
Código/Ubicación base de datos:								
Comentario:	Presenta los tipos de costos, métodos de costeo importantes para analizar costos dentro de la gestión de los servicios de enfermería							
URL:	https://0x102pagu-y-https-elibro-net.itmsp.museknowledge.com/es/lc/uta/titulos/69805							