



PROGRAMA DE ASIGNATURA Año 2025



ANTECEDENTES GENERALES

Vº Bº 2º Semestre 2025

CARRERA/PROGRAMA	ENFERMERÍA				
NOMBRE DE LA ASIGNATURA	ADMINISTRACIÓN EN SERVICIOS DE ENFERMERÍA				
CÓDIGO DE LA ASIGNATURA	ENEN83				
AÑO/SEMESTRE	CUARTO AÑO / 8VO SEMESTRE				
TIPO DE FORMACIÓN**	GENERAL (G)		BÁSICA (B)	PROFESIONAL (P)	X
DURACIÓN	SEMESTRAL	X	ANUAL	OTRO (MODULAR)	
FLEXIBILIDAD	OBLIGATORIO (O)	X	ELECTIVO (E)		
CARÁCTER	TEÓRICO-PRÁCTICO (TP)		TEÓRICO Y PRÁCTICO (T/P)	X	PRÁCTICA (P)
MODALIDAD	PRESENCIAL	X	VIRTUAL	MIXTA	
CRÉDITOS SCT	8				
HORAS DE DEDICACIÓN	HORAS PRESENCIALES DIRECTAS	7.5	HORAS DE TRABAJO AUTÓNOMO	4.5	
APRENDIZAJES PREVIOS REQUERIDOS	ENEN71				

DESCRIPCIÓN DE LA ASIGNATURA

Competencia Genérica	Solución de problemas: Resuelve situaciones problemáticas, desde una perspectiva sistémica, tanto en el ámbito personal como laboral.
Nivel de Desarrollo de la competencia	Nivel 2 (Intermedio)
Resultado/s de Aprendizaje	CG2N2RA1: Descompone un problema en sus distintas partes. CG2N2RA2: Aplica estrategias para la resolución del problema planteado en situaciones cotidianas. CG2N2RA3: Evalúa los alcances de sus propuestas de solución.
Competencia Específica	Ciencia humana práctica: Investiga a nivel descriptivo básico la resolución de problemas inherentes a salud y a la disciplina profesional.
Nivel de Desarrollo de la competencia	Nivel 2 (Intermedio)
Resultado/s de Aprendizaje	C5N2RA4: Diseña proyectos para el mejoramiento de la salud de las comunidades humanas. C5N2RA5: Evalúa las problemáticas de salud y de la disciplina profesional a través del método administrativo.

UNIDADES DE APRENDIZAJE

PRIMERA UNIDAD: GENERALIDADES DE ADMINISTRACIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD

Contexto y Orientaciones de la Reforma de Salud. Una mirada desde la Gestión de Cuidados Humanizados.

- Concepto de sistemas y servicios de salud.
- Concepto y generalidades de los sistemas de salud.
- Propósitos y funciones de los sistemas de salud.
- Sistema de salud de Chile: Estructura, integración y financiamiento de los Sistema de salud en Chile.
- Filosofía de la reforma de los sistemas de salud.
- Lineamientos ministeriales y orientación del Plan Nacional de Salud, objetivos sanitarios y estratégicos; Políticas de salud y principales estrategias sanitarias vigentes.

Generalidades de la Administración:

- Definición, naturaleza y filosofía de la administración.
- Conceptos y propósitos de la administración.
- Descripción del Proceso Administrativo.
- Funciones de la Administración.

Evolución del pensamiento administrativo Principales Teorías y Enfoques de la Administración.

- Evolución del pensamiento administrativo: Teorías y enfoques administrativos clásicos, neoclásicos, teorías y enfoques administrativos contemporáneos.
- Teoría general de Sistemas, influencia del Ambiente interno y externo.

SEGUNDA UNIDAD: PLANIFICACIÓN PARA LA GESTIÓN DEL CAMBIO ORGANIZACIONAL

Proceso de Planificación para la Toma de Decisiones

- Concepto y definiciones del proceso de planificación.
- Naturaleza de la planificación.
- Proceso básico de planificación objetivos y etapas.
- Administración de recursos, concepto, tipos e importancia de los recursos en la organización.
- Proceso de toma de decisiones, etapas y características en la toma de decisiones en salud.

Diseño y Evaluación de Proyectos: Identificación de Problemas, Alternativas de solución y Diagnóstico.

- Herramientas decisionales para identificación de problemas y selección de alternativas de solución; Análisis causas Efectos, El árbol de problemas, causas y efectos, Gráfica del árbol de efectos.
- Gráfica del árbol de causas, Gráfica del árbol del problema, Árbol de objetivos (medios y fines), Definición de objetivos, El árbol de medios y fines.
- Justificación y fundamentación del problema y alternativas de intervención.

Programación en Salud: Métodos y Herramientas Decisionales.

- Concepto de programación en salud.
- Principales programas de Salud vigentes en Chile y participación de enfermería.
- La gestión del cuidado en el contexto de la programación en salud.
- Etapas del diseño de un programa, componentes generales y específicos para la planeación, ejecución, control y evaluación.
- Método de análisis para la toma de decisiones clínicas en programación: Matriz de programación.
- Orientaciones Programáticas de Salud en Chile

TERCERA UNIDAD: ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

Fundamentos de Organización

- Fundamentos y Naturaleza de la organización.
- Estructuras organizacionales, tipos de estructuras, coordinación y herramientas organizacionales.
Integración organizacional Importancia de los cambios organizativos
- Autoridad en las organizaciones línea: Staff y descentralización.
- Cultura organizativa y clima organizacional.

Cambio Organizacional

- Cambio Organizacional: Estrategias para conducir el cambio en salud.
- Liderazgo y Gestión del Cambio para la Calidad en Salud
- Estrategias para conducir el cambio en salud.

Delegación de Autoridad

- Concepto de delegar, ¿Porqué y cuándo delegar?, Ventajas y desventajas de delegar, Recomendaciones al delegar, Proceso de delegación de autoridad.
- Claves para una delegación eficaz, Barreras críticas, Argumentos para no delegar.

Gestión de Conflictos

- Gestión de Conflicto: características, etapas y solución.
- Estrategias para la Resolución de conflictos.
- El Líder como mediador en la Resolución de conflictos.

Manejo de Crisis Organizacional

- Manejo de Crisis Organizacional: Concepto y tipos.
- Las seis etapas del manejo de crisis.
- Herramientas operativas para el mejoramiento en el manejo de crisis.

CUARTA UNIDAD: CONTROL SISTEMÁTICO PARA LA GESTIÓN DE RIESGOS EN LA ATENCIÓN EN SALUD

Control Organizacional

- Proceso básico de control. Principios de control, Ciclos del control y sus etapas.
- Sistemas y métodos de control: supervisión, evaluación, compromiso de gestión y evaluación de desempeño
- Evaluación de desempeño, sistemas de recompensas. Ascenso, transferencia, Mantención y alejamiento de la organización.

Calidad principios, procesos y su gestión.

- Concepto de calidad, dimensiones y alcance del mejoramiento de la calidad.
- Metodología de evaluación de calidad; Técnicas, criterios y estándares para la evaluación y programas de Evaluación.
- Sistemas de Gestión de Calidad: Fundamentos de su aplicación práctica e importancia de su implementación en la filosofía organizacional y de Gestión de Cuidados.

Seguridad del paciente y Gestión de Riesgos en Salud.

- Orientación de la evaluación y sistemas de medición de la calidad de calidad; acreditación institucional y certificación profesional.
- Concepto de Seguridad del paciente, gestión del riesgo en salud.
- Manejo de entornos terapéuticos seguros, sistema de vigilancia y prevención de eventos adversos. Concepto de error, incidentes clínicos y clasificación. Evento centinela.
- Epidemiología de los principales eventos clínicos relacionados con problemas de seguridad en la atención sanitaria y de cuidados de enfermería. Análisis sistemático de incidentes clínicos

Análisis de Indicadores de Gestión y Calidad.

- Definiciones y características, Fuentes de información y Áreas de aplicación
 - Clasificación de indicadores de gestión.
- Análisis de indicadores de gestión hospitalaria.

ESTRATEGIAS DIDÁCTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE EVALUACIÓN

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	ESTRATEGIA DIDÁCTICA	ACTIVIDAD DE EVALUACIÓN
1. Descompone un problema en sus distintas partes. 2. Aplica estrategias para la resolución del problema planteado en situaciones cotidianas. 3. Evalúa los alcances de sus propuestas de solución. 4. Diseña proyectos para el mejoramiento de la salud de las comunidades humanas. 5. Evalúa las problemáticas de salud y de la disciplina profesional a través del método administrativo.	- Clases expositivas - Aprendizaje basado de problemas (ABP) - Análisis de casos - Talleres prácticos - Uso de TICs -	- 3 Pruebas escritas - Evaluación de laboratorio de aplicación - Evaluación de Informe de práctica - Evaluación de talleres

EXIGENCIAS DE LA ASIGNATURA

Respecto a las Cátedras y Evaluaciones:

- Puntualidad; se considerará el tiempo de retraso de 15 minutos para el ingreso a clases o según conste en reglamento vigente o programa de asignatura y; **de acuerdo con plataforma UCAMPUS, posterior a ese tiempo quedará como ausente aun habiendo ingresado a clases.** El retraso a los talleres o actividades en aula será considerado según las competencias a las que tribute; para las orientadas a trabajo en equipo podrá incorporarse a un grupo de trabajo, obteniendo solo el 60% de la nota lograda por el mismo y según momento de avance en el que se incorpora; para el resto de las actividades podrá realizar la actividad en forma individual, ajustándose al tiempo restante de la actividad para hacer entrega de los resultados junto al resto del curso.
- Una vez activo el sistema de alerta temprana en Plataforma UCAMPUS, el profesor podrá comunicar a Jefe de Carrera para que sea citado a reunión con él para poder evaluar su situación y prestar apoyo según corresponda.
- Los/as estudiantes que reincidan en incumplimientos (presentación, fechas de entrega de actividades, comportamiento) podrán ser enviados a la Jefatura de carrera para poder evaluar su situación y prestar apoyo según corresponda.
- Asistencia a clases: la asistencia será obligatoria en un 75% de las actividades teóricas y 100% en actividades de talleres, laboratorio o prácticas. En el caso de las asignaturas TP serán de un 75%, mientras que la asistencia a talleres y laboratorios u otra actividad práctica es de un 100%. De acuerdo con el Reglamento del Estudiante de Pregrado vigente, no obstante, pueden establecerse asignaturas que requieran mayor porcentaje de asistencia a clases teóricas, lo que quedará estipulado en este programa.
- El estudiante que no cumpla con el 75% de asistencia quedará reprobado y se reflejará en sistema con nota 2.0.
- La inasistencia a actividades teóricas no se justifica, ya que cuenta con un 25% para faltar por cualquier motivo.
- La justificación de las inasistencias está debidamente regulada por el Reglamento General del Estudiante (RGE) de Pregrado.
- Las justificaciones de las inasistencias para estudiantes que, de acuerdo con la legislación vigente están al cuidado de un menor o adulto mayor con necesidades especiales, o por causas de embarazo/ maternidad, deben ser cursadas en SEMDA, ya que el equipo Psicosocial acreditará la situación previa presentación de documentación emitida por profesionales competentes; en cuyo caso la asistencia mínima será no inferior al 70%.
- **Respecto a la inasistencia a evaluaciones:** De acuerdo con el reglamento vigente, el estudiante que **no asista a una evaluación será calificado con la nota mínima (1.0).** Sin embargo, podrá ser sometido a otra evaluación especial aquel estudiante que justificó su inasistencia mediante solicitud presentada para su resolución a la Dirección del Departamento que dicta la asignatura, **dentro de los tres días siguientes al término de la causal que provocó la inasistencia.** Todos los certificados médicos deberán ser visados por SEMDA. El director del Departamento tendrá tres días hábiles para responder la solicitud. Este procedimiento puede cambiar una vez que se habilite la justificación digital mediante la plataforma UCAMPUS, para lo cual deberá subirse la documentación al módulo solicitudes, cambiando el estado a "justificado".
- Las justificaciones por otras causas y que estén reglamentadas por los departamentos que brindan la asignatura, deben cursarse directamente en estas unidades académicas.
- En caso de aprobarse la solicitud, la nueva evaluación deberá realizarse antes que finalice el semestre e inicie el periodo de exámenes. En esta oportunidad los contenidos a evaluar deberán ser los evaluados en la oportunidad en la que el estudiante faltó.
- Tendrá derecho a presentarse a exámenes aquel estudiante que haya rendido todas las evaluaciones teóricas, dos de las cuales deben haberse rendido dentro del periodo programado o justificadas

debidamente por el equipo psicosocial y jefatura de carrera. Para casos especiales, el Comité de Carrera podrá evaluar la situación para decidir la pertinencia.

- Si la inasistencia ha sido al examen en 1° oportunidad el estudiante se presentará, automáticamente, al examen en 2° oportunidad. Si el estudiante no asistiera al examen en las dos oportunidades deberá elevar la solicitud fundada y con los respaldos adecuados a la unidad que dicta la asignatura, la que resolverá y estipulará, en su caso, los plazos para regularizar la situación, teniendo derecho a los dos exámenes.

Respecto a los Laboratorios – Talleres – Simulación Clínica:

- 100% de asistencia según Reglamento general estudiantil vigente. La inasistencia requiere que se eleve solicitud de recuperación; la actividad podrá ser recuperada sólo si existen laboratorios por realizar y de acuerdo con el cupo y recurso docente disponible.
- No se acepta el ingreso de estudiantes con más de 5 minutos de atraso a la actividad de laboratorio salvo situaciones excepcionales que escapen al control del estudiante. Los cuales deberán ser informados en el momento al profesor a cargo de la actividad y luego al coordinador de la asignatura, de tener una emergencia, el o la estudiante deberá informar al delegado quién informará al Profesor y jefe de Carrera, para su justificación y apoyo.
- La puntualidad y comportamiento ético es resguardado como punto crítico de la pauta de evaluación, por lo que el estudiante que presente en forma reiterada atrasos en su llegada será suspendido y derivado a Jefatura de Carrera.
- Es responsabilidad de cada estudiante realizar lectura obligatoria de las guías de estudio entregadas. Los resultados esperados para cada actividad de laboratorio dependen de la lectura de las guías, por lo cual, la progresión de cada estudiante será acorde al nivel de conocimiento teórico previo que haya construido en forma individual y autónoma.
- No se constituye justificación de inasistencia viajes fuera de la ciudad, puesto que se deben respetar las fechas de efemérides designadas para las actividades curriculares, éstas incluyen el tiempo de exámenes.

Otras Exigencias y Situaciones Especiales

- Los estudiantes deben ingresar a la plataforma UCAMPUS institucional que será usada como plataforma base, sin perjuicio que el docente estipule e informe debidamente a los estudiantes y autoridades de su departamento y carrera, otros tipos de plataforma. Las actividades teóricas han sido desertadas como presenciales; sin embargo, se podrá realizar un 10° de las actividades en modalidad virtual sincrónica o asincrónica, la cual deberá ser informada oportunamente a los estudiantes. Las evaluaciones pueden realizarse en entornos virtuales, de manera presencial o remota, y es de exclusiva decisión del docente a cargo de la asignatura.
- Es de responsabilidad del estudiante mantenerse atento a los canales de información formal entre docentes y estudiantes los cuales son: CORREO ELECTRÓNICO INSTITUCIONAL, PLATAFORMA LMS-UCAMPUS, y MICROSOFT TEAMS. Por lo cual cada estudiante debe estar en constante interacción con las asignaturas que le corresponden a través de estos medios digitales, gestionar sus tiempos e informar dificultades que experimente en el acceso y desarrollo de las actividades programadas en la plataforma TEAMS y/o LMS-UCAMPUS, que son las plataformas que la institución ha declarado como formales para el seguimiento del MINEDUC (Ministerio de Educación).
- De acuerdo con instrucciones y sugerencias emanadas desde la Unidad de Equidad e Inclusión, y en el cumplimiento del DECRETO EXENTO 1531.PROTOCOLO CONTRA EL ACOSO, ABUSO Y DISCRIMINACIÓN ARBITRARIA UA, y en acuerdo con equipo docente se estableció que, se deja de utilizar whatsapp como medio de comunicación con estudiantes. Para ello cada coordinador de asignatura creará foros en Plataforma LMS-UCAMPUS en donde junto a su equipo docente, informarán oportunamente a través del servicio de mensajería o chat instantánea a todo el curso cualquier información, y solicitud de organización y planificación de actividades del curso o asignatura bajo su coordinación.

- Se sugiere que mantengan inactivas las alertas del dispositivo móvil durante los periodos de sueño y fines de semana para que no sean interrumpidos por las modificaciones que puedan realizar los docentes en las mismas.
- Con respecto a la asistencia, en casos especiales, debido situaciones sanitarias u otra eventualidad que obliguen al cambio repentino de una actividad presencial a un entorno virtual sincrónico o asincrónico, se mantendrían vigentes las circulares VRA 2-5 /2020 vigente; VRA 6/2022.
- **IMPORTANTE:** Si el estudiante es alumno regular de la asignatura y no ha justificado inasistencias a sus evaluaciones, talleres, laboratorios, y/o experiencias clínicas, y la Jefatura de Carrera no ha informado al docente coordinador de alguna situación especial que amerite justificación a la ausencia del (la) estudiante, el docente NO DEBE DEJAR ACTA ABIERTA, y debe CALIFICAR CON NOTA MÍNIMA 1.0.
- El docente dispondrá de la forma de recuperación y tiempo adecuado para incluir a todos los estudiantes afectados e informará a los estudiantes las fechas, las que deberán ser antes del periodo de exámenes.

Respecto a la Aprobación de la asignatura:

- De acuerdo a reglamento vigente, las actividades curriculares de planes de estudio por resultados de aprendizaje y demostración de competencias; la Actividad académica (asignatura) se aprobará cuando todos los resultados de aprendizajes sean aprobados por el estudiante, teniendo promedio igual o superior a cuatro (4,0).
- Los estudiantes de las carreras con planes basados en resultados de aprendizaje y demostración de competencias (rediseñados), que hayan reprobado uno o más de los resultados de aprendizaje de la asignatura tendrán derecho a realizar una actividad de evaluación (remedial, examen u otra) en primera y segunda oportunidad. En esta actividad deberá evaluarse el o los resultados de aprendizaje no logrados.
- En caso de ausencia a las evaluaciones, y que no aplique reglamento vigente, se deberá justificar con la unidad académica respectiva, debiendo reprogramarse la evaluación.
- Exigencia en las evaluaciones: de acuerdo a reglamento vigente, la exigencia para la obtención de la nota 4, puede fluctuar entre un 60 y 75%. Con excepción de que los reglamentos de cada carrera exijan algo diferente de acuerdo con su especialidad y dependiendo del resultado de aprendizaje, lo que deberá estar especificado en cada programa y guía de aprendizaje, habiendo sido indicado el primer día de clases del año lectivo.

Respecto al Examen o Remedial:

- Para los estudiantes que deban rendir estas actividades de evaluación (remedial, examen u otra), la calificación de la actividad curricular (asignatura) se obtendrá a partir del promedio de las calificaciones obtenidas en cada resultado de aprendizaje.
- Para planes de estudios por resultados de aprendizajes, tendrán derecho a rendir la evaluación final (examen, remedial u otras), estudiantes que se hayan presentado a las evaluaciones provistas durante el semestre y cuya nota promedio por cada resultado de aprendizaje sea inferior a 4.0. Esta condición no aplica para estudiantes que se ausentaron a las evaluaciones respectivas.
- Tendrá derecho a presentarse a exámenes aquel estudiante que haya rendido todas las evaluaciones teóricas, dos de las cuales deben haberse rendido dentro del periodo programado o justificadas debidamente por el equipo psicosocial y jefatura de carrera. Para casos especiales, el Comité de Carrera podrá evaluar la situación para decidir la pertinencia.

BIBLIOGRAFÍA.

BIBLIOGRAFÍA BÁSICA

1. **MARRINER TOMEY, ANN.** Guía de gestión y dirección de enfermería; Edición 8a. Edición. Barcelona [España]; Elsevier, 2006.
Biblioteca central (4 copias)
2. **HUBER, DIANA;** Liderazgo y administración en enfermería; México. McGraw-Hill, Interamericana, 2000
Biblioteca central (6 copias)
3. **ROBBINS/COULTER;** Administración; 10° Edición. Ed. Pearson- Prentice Hall.
Biblioteca central (10 copias)
4. **KOONTZ HAROLD/ WEIRICH HEINZ;** Administración una Perspectiva Global; 13° Edición. Mac Graw Hill, México. 2012
Biblioteca central (12 copias)
5. **MARRINER TOMEY, ANN;** Administración y Liderazgo en Enfermería; 5° Edición Harcourt Brace. 1998
Biblioteca central (15 copias)
6. **BALDERAS, MARÍA DE LA LUZ;** Administración de los Servicios de Enfermería; 5° Edición. Mac Graw Hill. Interamericana. 1995
Biblioteca central (8 copias)

BIBLIOGRAFÍA COMPLEMENTARIA

1. **JESÚS MOLINA MULA, JANETH VACA AUZ, PAULINA MUÑOZ NAVARRO, KATTY CABASCANGO CABASCANGO, CARMEN CABASCANGO CABASCANGO.** "Gestión de la calidad de los cuidados de enfermería hospitalaria" BASADA EN LA EVIDENCIA CIENTÍFICA. Index de Enfermería.
Tercer Trimestre 2016, Vol. 25, N. 3
2. **SARA GUERRERO-NÚÑEZ, PATRICIA CID-HENRÍQUEZ** "Una reflexión sobre la autonomía y el liderazgo en enfermería";
Revista Aquichan, año 15 - vol. 15 nº 1 - chía, Colombia - marzo 2015.
3. **CYNTIA QUEZADA TORRES, MÓNICA ILLESCA PRETTY, MIRTHA CABEZAS GONZÁLEZ.** "Percepción del liderazgo en las(os) enfermeras(os) de un hospital del sur de Chile"
leadership perception in nurses belonging to a southern hospital in chile.
Revista Ciencia y enfermería xx (2): 41-51, 2014.
4. **ALEXANDRE PAZETTO BALSANELLI1, ISABEL CRISTINA KOWAL OLM CUNHA.** "Liderazgo en el contexto de enfermería"
Revista Escuela de Enfermería USP 2006; Sao Paulo Brasil.
5. **GABRIELA MARCELLINO DE MELO LANZONI, BETINA HÖRNER SCHLINDWEIN MEIRELLES** "Liderazgo del enfermero: una revisión integradora de la literatura".
Rev. Latino-Am. Enfermagem [Internet]. mayo-jun. 2011

RECURSOS DIGITALES

1. **MORA MARTÍNEZ, JOSÉ RAMÓN;** Guía metodológica para la gestión clínica por procesos: aplicación en las organizaciones de enfermería.
Ediciones Díaz de Santos, Madrid, España. Año de Edición: 2014
E-ISBN: 9788499698090
P-ISBN: 9788479785833
Base de datos Licencia UA: e-Libro.net

2. **CHIAVENATO, IDALBERTO; Gestión del talento humano (3a. ed.) Ed. Mc Graw Hill 2009** ISBN 9789701073407
E-LIBRO2009
Base de datos Licencia UA: e-Libro.net
3. **GAIRÍN S., JOAQUÍN – MERCADER, JUAN.; Liderazgo y gestión del talento en las organizaciones. Editorial Wolters Kluwer, España 2018**
ISBN: 9788499871875
Base de datos Licencia UA: e-Libro.net
4. **ENFERMERÍA 21.** Formación actualidad y Desarrollo profesional. Link: <https://www.enfermeria21.com/>
5. **COLEGIO DE ENFERMERAS DE CHILE A.G.** Link: <http://www.colegiodeenfermeras.cl/>
6. **ENFERSALUD.COM,** Base de datos de enfermería; Link: <http://www.enfersalud.com/>