

GUÍA DOCENTE

GESTION DE LOS SERVICIOS DE ENFERMERIA

GRADO EN ENFERMERÍA

CURSO 2026-27

Fecha de publicación: 29-06-2026



I.-Identificación de la Asignatura

Tipo	OBLIGATORIA
Período de impartición	3 curso, 2Q semestre
Nº de créditos	4
Idioma en el que se imparte	Castellano

II.-Presentación

La Gestión de los Servicios de Enfermería, como asignatura, tiene como misión incorporar al futuro profesional a la gestión de los Servicios de Salud, capacitándole para organizar de forma profesional los cuidados enfermeros y los equipos de trabajo que los proporcionan, considerando el medio socio-económico y cultural en el que las instituciones los llevan a cabo.

Con el tiempo esta disciplina ha ido evolucionando con la aparición de nuevos modelos de gestión y organización de los Servicios de Salud en España, con la especialización de los recursos humanos y sobre todo los tecnológicos.

La asignatura Gestión de Servicios de Enfermería se ha convertido en un manual de empresa de servicios con perfil ético/humanista donde se trabaja con los estudiantes los conocimientos, aptitudes y habilidades para poder alcanzar los objetivos operacionales y lograr la mayor efectividad y eficiencia en los planes estratégicos.

Requiere el conocimiento de las demás asignaturas y sobre todo aporta valor añadido a la implementación del proceso de cuidados en todas las áreas de trabajo del profesional de enfermería.

II.B-Presentación en inglés

The management of nursing services, as a subject, has the mission of incorporating future professionals into the management of health services, enabling them to professionally organize nursing care and the work teams that provide it, considering the socio-economic and cultural environment in which the institutions carry it out. Over time, this discipline has evolved with the emergence of new models of management and organization of Health Services in Spain, with the specialization of human resources and especially technological resources. The subject Management of Nursing Services has become a service company manual with an ethical/humanistic profile where students work on the knowledge, skills and abilities to be able to achieve operational objectives and achieve the greatest effectiveness and efficiency in strategic plans. It requires knowledge of the other subjects and, above all, provides added value to the implementation of the care process in all areas of work of the nursing professional.

III.-Resultados de Aprendizaje



CG01. Capacidad de análisis y síntesis
 CG02. Capacidad de aplicar los conocimientos en la práctica
 CG03. Planificación y gestión del tiempo
 CG05. Conocimientos básicos de la profesión
 CG10. Capacidad para aprender
 CG14. Capacidad para generar nuevas ideas (creatividad)
 CG15. Resolución de problemas
 CG16. Toma de decisiones
 CG17. Trabajo en equipo
 CG19. Liderazgo
 CG21. Capacidad para comunicarse con personas no expertas en la materia
 CG26. Diseño y gestión de proyectos
 CG27. Iniciativa y espíritu emprendedor
 CG29. Preocupación por la calidad
 CG30. Motivación
 CE01. Ser capaz, en el ámbito de la enfermería, de prestar una atención sanitaria técnica y profesional adecuada a las necesidades de salud de las personas que atienden, de acuerdo con el estado de desarrollo de los conocimientos científicos de cada momento y con los niveles de calidad y seguridad que se establecen en las normas legales y deontológicas aplicables.
 CE02. Planificar y prestar cuidados de enfermería dirigidos a las personas, familia o grupos, orientados a los resultados en salud evaluando su impacto, a través de guías de práctica clínica y asistencial, que describen los procesos por los cuales se diagnostica, trata o cuida un problema de salud.
 CE03. Conocer y aplicar los fundamentos y principios teóricos y metodológicos de la enfermería.
 CE05. Diseñar sistemas de cuidados dirigidos a las personas, familia o grupos, evaluando su impacto y estableciendo las modificaciones oportunas.
 CE16. Conocer los sistemas de información sanitaria.
 CE20. Conocer el uso y la indicación de productos sanitarios vinculados a los cuidados de enfermería.
 CE35. Dirigir, evaluar y prestar los cuidados integrales de enfermería, al individuo, la familia y la comunidad.
 CE39. Identificar y analizar la influencia de factores internos y externos en el nivel de salud de individuos y grupos.
 CE48. Tener una actitud cooperativa con los diferentes miembros del equipo.
 CE60. Conocer el Sistema Sanitario Español.
 CE61. Identificar las características de la función directiva de los servicios de enfermería y la gestión de cuidados.
 CE62. Conocer y ser capaz de aplicar las técnicas de dirección de grupos.

- Leyenda para las titulaciones no adaptadas al RD 822/21: **CB** - competencias básicas, **CG** - competencias generales, **CE** - competencias específicas, **CT** - competencias transversales.
- Leyenda para las titulaciones adaptadas al RD 822/21: **CON** - conocimientos, **COM** - competencias, **HAB** - habilidades.



IV.-Contenido

IV.A.-Temario de la asignatura

I.- SISTEMAS DE SALUD.	Tema 1. Rol del gestor de enfermería. Niveles de responsabilidad. Funciones. Habilidades.
EL GESTOR DE ENFERMERÍA EN EL SISTEMA DE SALUD.	Tema 2. Sistemas de Salud. Modelos. Prestación de servicios Tema 3. Sistema Nacional de Salud en España
II.- FASES DEL PROCESO ADMINISTRATIVO.	Tema 4. Conceptos generales de la administración. Evolución histórica
PLANIFICACIÓN	Tema 5. FASE DE PLANIFICACIÓN. Tipos de planificación. ¿Cómo generar ideas en gestión? Método CANVAS.
	Tema 6 . Matriz DAFO de planificación
	Tema 7. Formulación de objetivos estratégicos, operativos
	Tema 8. Técnicas de Programación. Cronogramas
III.- FASES DEL PROCESO ADMINISTRATIVO.	Tema 9. Bases de la organización.La cultura de la organización
ORGANIZACIÓN	Tema 10. ORGANIZACIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS. Organigramas.Cálculo de Plantilla. Producto enfermero. Sistema de clasificación de pacientes
Recursos humanos	Tema 11. Liderazgo, comunicación, motivación
Recursos materiales	Tema 12. ARQUITECTURA SANITARIA
Recursos económicos	Tema 13. GESTIÓN DE RECURSOS MATERIALES.
	Tema 14. GESTIÓN DE RECURSOS ECONÓMICOS. FINANCIACIÓN. Modelos de financiación en organizaciones sanitarias públicas, privadas o con contrato administrativo. Centros de coste. COSTES fijos y variables. Modelos de financiación de fundaciones, ONG, asociaciones en el sector sociosanitario.
	Tema 15. MEDIDA PRODUCTO SANITARIO. GRD/ÍNDICE de CASE MIX
	Tema 16. INDICADORES DE ACTIVIDAD ASISTENCIAL. CUADRO DE MANDOS
III.- FASES DEL PROCESO ADMINISTRATIVO.	Tema 17. Contrato de gestión
DIRECCIÓN	Tema 18. MARKETING en las organizaciones sociosanitarias. Marketing on line
IV. GESTIÓN DE LA CALIDAD	Tema 19. VISIÓN HISTÓRICA DE LA CALIDAD. DIMENSIONES DE LA CALIDAD.
	Tema 20. Evaluación de la calidad. Herramientas para medir la calidad. Medidas para mejorar la eficiencia.



IV.B.-Actividades formativas	
Tipo	Descripción
Asistencia a clases teóricas	clase magistral
Resolución de ejercicios, problemas, casos	casos según proyecto seleccionado
Realización de Pruebas	prueba de evaluación tipo test
Tutorías académicas	tutorías académicas: al menos 3 por alumno/a, evaluación continua del avance
Trabajos colectivos	PROYECTO DE GESTIÓN: Diseño organizativo de un centro/proyecto de atención socio-sanitaria



V.-Tiempo de trabajo del alumnado (30h grado y 25h máster)

Clases teóricas	18
Clases de resolución de ejercicios, problemas, casos, etc.	20
Prácticas en laboratorios experimentales, tecnológicos, clínicos, campo, etc.	0
Realización de pruebas	2
Tutorías académicas	8
Actividades relacionadas: jornadas, seminarios, etc.	4
Preparación de clases teóricas	10
Preparación de prácticas/ejercicios/casos	38
Preparación de pruebas	20
Total de horas de trabajo del alumnado	120

VI.-Metodología y plan de trabajo

Tipo	Periodo	Contenido
Tutorías académicas	Semana 1 a Semana 9	Metodología interactiva: Tutorías/ consultas on line a demanda Tutorías obligatoria con todos los estudiantes del grupo, para aportar feed back del borrador del proyecto.
Trabajos colectivos	Semana 1 a Semana 9	Metodología interactiva: Elaboración de un proyecto de mejora organizativa de un centro/ unidad grupal de atención sociosanitaria que implemente las fases del proceso administrativo impartidas en las clases teóricas. Consulta de páginas web, bases de datos, lecturas, artículos, revistas.
Clases Teóricas	Semana 1 a Semana 9	Metodología expositiva: Clase magistral semanal: Exposición de contenidos teóricos.
Resolución de ejercicios, problemas, casos	Semana 1 a Semana 9	Metodología expositiva e interactiva: Seminarios: Planteamiento de ejercicios prácticos. Viernes de 9.00 a 15.00 (3 grupos/2horas). Presenciales.



VII.-Método de evaluación

El modelo de evaluación general es la evaluación continua, tal como establece el Reglamento de evaluación de los resultados de aprendizaje de la Universidad Rey Juan Carlos.

Deberán utilizarse todos los sistemas de evaluación establecidos para la asignatura en la memoria de la titulación, excepto aquellos que tuviesen una ponderación mínima del 0%, que podrán utilizarse en los cursos académicos en los que el profesorado lo considere oportuno. Cada uno de los sistemas de evaluación podrá ser aplicado mediante una o más actividades de evaluación, coherentes con ese sistema. Ninguna de las actividades de evaluación podrá superar individualmente el 60% de la calificación global de la asignatura.

La suma de las actividades de evaluación no revaluables no podrá superar el 40% de la calificación global de la asignatura y, en general, no deberían tener nota mínima (salvo en el caso de actividades de carácter práctico en las que, estrictamente, no pudieran reproducirse en la convocatoria extraordinaria las condiciones de evaluación de la convocatoria ordinaria).

El alumnado que no consiga superar la asignatura en la convocatoria ordinaria, o no se hayan presentado, podrán presentarse a la convocatoria extraordinaria únicamente a las actividades de evaluación revaluables no superadas.

El uso de herramientas basadas en inteligencia artificial está prohibido en cualquier ejercicio y prueba de evaluación de la asignatura salvo que el profesor lo indique de forma explícita en el enunciado o en el material de esta. En caso de que esté permitido, se darán indicaciones precisas de qué usos están permitidos y cuáles no.

La distribución y características de las actividades de evaluación son las que se describen a continuación.

VII.A.- Descripción de las actividades de evaluación y su ponderación

El modelo de evaluación general es la evaluación continua, tal como establece el Reglamento de evaluación de los resultados de aprendizaje de la Universidad Rey Juan Carlos. Deberán utilizarse todos los sistemas de evaluación establecidos para la asignatura en la memoria de la titulación, excepto aquellos que tuviesen una ponderación mínima del 0%, que podrán utilizarse en los cursos académicos en los que el profesorado lo considere oportuno. Cada uno de los sistemas de evaluación podrá ser aplicado mediante una o más actividades de evaluación, coherentes con ese sistema. Ninguna de las actividades de evaluación podrá superar individualmente el 60% de la calificación global de la asignatura. La suma de las actividades de evaluación no revaluables no podrá superar el 40% de la calificación global de la asignatura y, en general, no deberían tener nota mínima (salvo en el caso de actividades de carácter práctico en las que, estrictamente, no pudieran reproducirse en la convocatoria extraordinaria las condiciones de evaluación de la convocatoria ordinaria). Los estudiantes que no consigan superar la asignatura en la convocatoria ordinaria, o no se hayan presentado, podrán presentarse a la convocatoria extraordinaria únicamente a las actividades de evaluación revaluables no superadas. La distribución y características de las actividades de evaluación son las que se describen a continuación

SISTEMA DE EVALUACIÓN	ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN	PONDERACIÓN	REEVALUABLE EN EXTRAORDINARIA	NOTA MÍNIMA	CONTENIDO	
SE1 6	Trabajos escritos colectivos grupal. Realización de informes o dossiers. Evaluación de competencias generales /específicas	40%	SI	NO	Se trata de un proyecto grupal, titulado: "Diseño organizativo de una unidad/centro sociosanitario de ámbito nacional o internacional" que desarrolla un guión que se entrega el primer día de clase. La rúbrica de evaluación de cada elemento serán publicadas en el portafolio del estudiante así como en el aula virtual de la asignatura.	
SE2	Pruebas escritas objetivas. (preguntas con varias alternativas de respuesta).. Evaluación de competencias generales/específicas	60%	SI	5 Se aprueba con el 60% de las respuestas correctas	TODOS LOS TEMAS Examen de 67 preguntas tipo test con 5 opciones de respuesta (2 de las cuales son de reserva). No restan las preguntas negativas	



Cálculo de la nota final o global: Suma de las puntuaciones obtenidas en la SE16 y SE2, tras aplicar la ponderación.

Convocatoria extraordinaria. Prueba tipo test 50 preguntas tipo test con 5 opciones de respuesta. NO REEVALUABLE. PUNTUACIÓN MÍNIMA 5: (25 preguntas con respuesta correcta)

Convocatoria adelantada. Prueba tipo test 50 preguntas tipo test con 5 opciones de respuesta. NO REEVALUABLE. PUNTUACIÓN MÍNIMA 5: (25 preguntas con respuesta correcta)

Otras observaciones o aclaraciones Previa a la entrega de la actividad SE16, serán entregadas a través del aula virtual , 2 tareas creadas a partir de los bloques temáticos. La entrega de cada uno de los bloques es obligatoria y no supone calificación. El profesor responsable lo revisará, identificando puntos de mejora que comunicará al alumno/os en una tutoría "one to one". Para presentarse al examen de la convocatoria ordinaria, el alumno ha tenido que subir al aula virtual las 2 tareas + borrador del proyecto. La revisión de las pruebas de evaluación se realizará "Conforme a la normativa de reclamación de exámenes de la Universidad Rey Juan Carlos". Se recogerá asistencia en las clases teóricas, considerando si procede mejorar la calificación final con un 0.25 a aquellos estudiantes que han registrado asistencia los 5 últimos jueves de clase.

VII.B.- Evaluación del alumnado con dispensa académica de asistencia a clase

La concesión de Dispensa Académica de Asistencia a Clase (DAAC) no implica que se quede automáticamente eximido de participar en las actividades de evaluación continua ni en las actividades formativas presenciales de asistencia obligatoria establecidas en la guía docente. Una vez concedida la dispensa, el alumnado deberá contactar con el docente, que podría proponerle las adaptaciones que considere convenientes, siempre que garanticen la adquisición y adecuada evaluación de los resultados de aprendizaje previstos. El alumnado deberá mantener a lo largo de curso una comunicación fluida con el docente para que este le proporcione información sobre las fechas en que se realizarán esas actividades formativas y de evaluación, en caso de que su programación no estuviese ya fijada y a disposición del alumnado en el momento de la concesión de la dispensa.

Asignatura con posibilidad de dispensa: Sí

VII.C.- Revisión y reclamación de las actividades de evaluación

Se realizará conforme al Reglamento de evaluación de los resultados de aprendizaje de la Universidad Rey Juan Carlos.

VII.D.- Alumnado con discapacidad o necesidades educativas especiales

Con el fin de garantizar la igualdad de oportunidades, la no discriminación, la accesibilidad universal y la mayor garantía de éxito académico, las adaptaciones curriculares para alumnado con discapacidad o con necesidades educativas especiales serán pautadas por la Unidad de Atención a Personas con Discapacidad, de acuerdo con la normativa que regula el servicio de Atención a Estudiantes con Discapacidad, aprobada por Consejo de Gobierno de la Universidad Rey Juan Carlos.

Para que esas adaptaciones puedan realizarse, será requisito la emisión de un informe de adaptaciones curriculares por parte de dicha Unidad, por lo que el alumnado con discapacidad o necesidades educativas especiales deberán contactar con este servicio para analizar conjuntamente las distintas opciones.

VII.E.- Conducta académica, integridad y honestidad académica

La Universidad Rey Juan Carlos está plenamente comprometida con los más altos estándares de integridad y honestidad académica, por lo que estudiar en la URJC supone asumir y suscribir los valores de integridad y la honestidad académica recogidos en el Código Ético de la Universidad.

Para acompañar este proceso, la Universidad dispone de la Normativa de Convivencia de la Universidad Rey Juan Carlos y de diferentes herramientas (antiplagio, supervisión) que ofrecen una garantía colectiva para el completo desarrollo de estos valores esenciales.

Las herramientas basadas en inteligencia artificial pueden mejorar la experiencia de aprendizaje, pero debe utilizarse de forma ética, legal, honesta y transparente. Por este motivo, deben seguirse las recomendaciones de uso adecuado indicadas por los docentes de la asignatura.



VIII.-Recursos y materiales didácticos

Bibliografía básica

Ayuso Murillo D., Grande Sellera R.F. (2014). La apertura de un hospital. Ed. Díaz de Santos. ISBN. 978-84-9969-810-6
 Balderas, (1995). Administración de los servicios de enfermería. Ed. Interamericana. McGRAW-HILL Madrid.
 Casado, J.M. (2000). El directivo del S.XXI. Ed. Gestión 2000. Barcelona.
 De Llanos, J. y otros. (1999). Gestión sanitaria: innovaciones y desafíos. Ed. Masson. Barcelona.
 Gillies, D.A. Gestión de enfermería. Una aproximación a los sistemas.
 Masson-Salvat, Huber, D: (1999). Liderazgo y Admón en enfermería. ED. Interamericana.McGraw-Hill. Madrid
 Marriner Tomey A. (2009). Guía de gestión y dirección de enfermería. Ed. Elsevier, 8º Edición
 Huete, M.L. y Debaig, M. (1995). Hacia un nuevo paradigma de gestión. Ed. Interamericana. Mc GRAW-HILL. Madrid.
 Kron, Th. (1986). Liderazgo y Administración en enfermería.Ed. Interamericana. México DF.
 La Monica, E.L. Dirección y Administración en Enfermería. Mosby/Doyma, 1994.
 Marriner-Tomey, A. (2001). Guía de gestión y dirección de enfermería. Ed. Harcourt D.L. Madrid.
 Mompert, M.P. (2000). Administración de Servicios de Enfermería. Edit. Masson-Salvat. Barcelona.
 Mompert, M.P. y Durán, M (2001). Administración y gestión. Edit. DAE. Madrid.
 Mora Martínez J.R (2014). Guía metodológica para la gestión por procesos. Ed. Díaz de Santos. ISBN. 9788499698090
 Salvadores P., Lozano F. Jiménez R. Administración de servicios de Enfermería. Ed. Salvat. Madrid. 2002

Sabando Suarez P. Asi se creó el Sistema Nacional de Salud.Ed. Díaz de Santos. 2020. ISBN:9788490522585
 Sabando Suárez P. et al. El Sistema Nacional de Salud: Pasado, presente y desafíos de futuro. Ed. Díaz de Santos. 2020. ISBN: 9788490522585
 González Millán, J.J. et al. Manual práctico de planeación estratégica. Ed. Díaz de Santos, 2019. ISBN:9788490522424
 Serrano Gil, A. et al. Gestión de Recursos Humanos en Enfermería: Un análisis interdisciplinar. Ed. Díaz de Santos. 2018. ISBN: 9788490520833

Bibliografía complementaria

Álvarez, M. (1998). El liderazgo de la calidad total. Ed. Escuela Española. Madrid.
 Álvarez, C. (1998). Glosario de términos para la administración y gestión de los servicios sanitarios. Ed. Díaz de Santos. Madrid.
 Asenjo, M.A. (2000). Gestión diaria del hospital. Ed. Masson Barcelona.
 Ayuso Murillo D., Andrés Guerrero B. (2015). Gestión de la calidad de cuidados de enfermería. Ed. Díaz de Santos. ISBN. 978-84-9969-883-0
 Ayuso Murillo D., Grande Sellera R.F. (2014). La gestión de enfermería y los servicios generales en las organizaciones sanitarias. Ed. Díaz de Santos. ISBN. 978-84-9969-101-5
 Badía, A. y Bellido, S. (1999). Técnicas para la gestión de la calidad. Ed. Tecnos. Madrid.
 Cuesta, a. et al. La calidad de la asistencia hospitalaria. Editorial Doyma. Barcelona, 1986.
 García Sánchez, S. La Dirección por Valores. Edit. McGraw-Hill, 1997. 2ª Edición.
 Hodge, B.J.; Anthony, W.P.; Gales, L.M. (2001). Teoría de la organización. Un enfoque estratégico. Ed. Prentice Hall. Madrid

Dirección 1. www.msc.es Ministerio de Sanidad

Dirección 2 www.ine.es Instituto Nacional de Estadística

Dirección 3 www.who.es Organización Mundial de Salud

Dirección 4. www.aprendemas.es jóvenes emprendedores de la Comunidad de Madrid

Dirección 5. www.madrid.org/lainentralgo Agencia de Formación Laín Entralgo

Dirección 6. www.hospitalreinasofia.es Hospital Reina Sofía Córdoba

Dirección 7. www.hcs.es Hospital Costa del Sol. Marbella **Dirección 8.** www.hgugm.es Hospital Gregorio Marañón. Madrid

IX.-Profesorado

Nombre y apellidos

BELÉN BARRANCO GARCÍA



Correo electrónico	belen.barranco@urjc.es
Departamento	Enfermería y Estomatología
Campus de impartición	Alcorcón
Categoría	Profesor/a Asociado/a
Responsable de asignatura	No
Horario de tutorías	Para consultar las tutorías póngase en contacto con el/la profesor/a a través de correo electrónico
Nº de Quinquenios	0
Nº de Sexenios	0
Nº de Sexenios de transferencia	0
Nº de evaluaciones positivas Docencia	0
Nombre y apellidos	RAQUEL JIMÉNEZ FERNÁNDEZ
Correo electrónico	raquel.jimenez@urjc.es
Departamento	Enfermería y Estomatología
Campus de impartición	Alcorcón
Categoría	Titular de Universidad
Titulación académica	Doctor
Responsable de asignatura	Si
Horario de tutorías	Para consultar las tutorías póngase en contacto con el/la profesor/a a través de correo electrónico
Nº de Quinquenios	4
Nº de Sexenios	1
Nº de Sexenios de transferencia	0
Nº de evaluaciones positivas Docencia	4

