

CALIDAD TOTAL EN LA GESTIÓN PÚBLICA
(Modalidad distancia)

Lineamientos para Examen Extraordinario
2024-2

Datos generales

- Fecha examen extraordinario: **1 al 22 de junio del 2024**
- Nombre del profesor: **Elías Oscar Retana Rozano**
- Correo electrónico del profesor: **oscar_r20@yahoo.com**
- Clave de la materia: **2902**
- Nombre de la materia: **Calidad Total en la Gestión Pública**
- Licenciatura: **Administración Pública**
- Semestre al que pertenece: **Optativa**
- Carácter de la materia: **Optativa**
- Número de créditos: **8**

Características del examen

El examen extraordinario consiste la realización de diversas actividades de aprendizaje, que comprenden el siguiente temario:

Temario:

1. Historia y significado de la Calidad. Ubicación en el contexto organizacional

- 1.1. Origen de la calidad.
 - 1.1.1. Generaciones de la calidad.
- 1.2. Concepto de calidad su evolución.
- 1.3. Calidad en las organizaciones públicas.

2. La calidad total dentro del contexto organizacional actual

- 2.1. Concepto de calidad total.
- 2.2. La calidad total en las organizaciones públicas actuales.

3. Metodologías, normas y procedimientos de la Calidad Total

- 3.1. Normas ISO
 - 3.1.1. Metodología de calidad
 - 3.1.2. Procedimiento de calidad.
- 3.2. Normas Oficiales Mexicanas.
 - 3.2.1. Procedimiento de calidad.

4. Reconceptuando a la Administración y Función Públicas.

¿Nueva gestión pública de calidad en América Latina?

4.1. Administración Pública de calidad.

4.2. Aplicación de la nueva gestión pública de calidad en América Latina.

5. Estudios de caso

5.1. Estudios de caso:

5.1.1. Calidad total en México.

5.1.2. Calidad total en Asia.

5.1.3. Calidad total en Europa

Contenidos a evaluar

Los contenidos que se evalúan en este Examen Extraordinario se enfocan conocer la evolución y situación actual de los procesos de calidad total como estrategia fundamental para mejorar la gestión, la productividad, la eficiencia, la eficacia y la calidad de las organizaciones del sector público en México.

Bibliografía básica

Aguilar, Luis F. (2008). *Gobernanza y gestión pública*. México: Fondo de Cultura Económica.

CLAD. (2008). *Carta Iberoamericana de Calidad en la Gestión Pública*. X Conferencia Iberoamericana de Ministros de Administración Pública y Reforma del Estado. San Salvador, El Salvador, 26 y 27 de junio de 2008.

De la Garza Montemayor, D. J., Ramírez, E. R. Y., & Ibáñez, D. B. (2018). *Tendencias en la administración pública moderna: la nueva gestión pública en México*. Revista Venezolana de Gerencia, 23(81), 31-48. Disponible en:
<https://www.redalyc.org/journal/290/29055767003/29055767003.pdf>

Guerrero, Omar. (2001). *Nuevos Modelos de Gestión Pública*. Biblioteca Jurídica Virtual. Vol. 2 No. 3. 30 de septiembre de 2001. México: UNAM. Documento electrónico disponible en:
<http://www.revista.unam.mx/vol.2/num3/art3/>

Universidad Nacional Autónoma de México
Facultad de Ciencias Políticas y Sociales
Sistema de Universidad Abierta y a Distancia

Moreno Espinosa, R., et al (2014). *Administración pública y gobernanza en la segunda década del siglo XXI.* Universidad Autónoma del Estado de México. Disponible en:
<http://ri.uaemex.mx/handle/20.500.11799/49931>

Moyado, Francisco. (2014). *Gobernanza y Calidad en la Gestión Pública: Oportunidades para Mejorar el Desempeño de la Administración Pública en México.* México: Instituto Nacional de Administración Pública.

Moyado, Francisco. (2011). *Gobernanza y Calidad en la Gestión Pública.* Revista Estudios Gerenciales. Vol. 27 No. 120. (Julio-Septiembre, 2011). pp. 205-223. Recuperado de:
<http://www.scielo.org.co/pdf/eg/v27n120/v27n120a11.pdf>

Ruíz López, Joaquín. (2012). *Calidad en la Gestión Pública: del azar a la necesidad.* XIV Conferencia Iberoamericana de Ministras y Ministros de la Administración Pública y Reforma del Estado. CLAD. Disponible en página electrónica <http://www.clad.org/>

Sotomayor Moreno, José. (2001). *La evolución de las generaciones de la calidad.* Revista Investigación Administrativa. Año 30 No. 88. Enero - Junio 2001.

Documentos oficiales:

Plan Nacional de Desarrollo 2019-2024.

Programa Nacional de Combate a la Corrupción y a la Impunidad, y de Mejora de la Gestión Pública 2019-2024.

Sitios de interés:

Modelo de Calidad Total EFQM. (s. f.). Recuperado de:
http://www.fundacionede.org/calidad/docs/normas/12_EFQM_C.pdf

Sistema de Gestión de Calidad. (s.f.) Recuperado de:
<https://www.ucc.edu.co/sistema-gestion-integral/Paginas/sistema-gestion-calidad.aspx>

Nota importante:

Tienes la total libertad para revisar esta bibliografía recomendada o utilizar las fuentes de consulta que consideres pertinentes y actualizadas, debiendo señalarlas en cada una de las actividades que comprende este examen extraordinario.

Recurso de evaluación

El Examen Extraordinario de la materia Calidad Total en la Gestión Pública tiene un enfoque eminentemente **práctico y aplicable a la práctica de la gestión pública en México** que permita determinar el aprendizaje del alumno.

Por ello, el examen se centra en el análisis y la elaboración de diversas actividades de aprendizaje por parte de los estudiantes, sobre cada uno de los temas que comprende el programa de la materia.

El Examen Extraordinario considera:

- Elaboración de cuadros sinópticos, mapas mentales, infografías, línea de tiempo y ensayos.

En conjunto estos elementos dan la calificación del examen.

Instrucciones para el alumno (qué debe realizar, cómo):

El alumno deberá integrar un documento conformado por todas las actividades de aprendizaje: cuadros sinópticos, mapas mentales, infografías, línea de tiempo y ensayos que se solicitan a continuación:

1. Elaborar un Cuadro Sinóptico con los aspectos relevantes de la siguiente lectura:

Guerrero, Omar (2001). Nuevos Modelos de Gestión Pública. Revista Digital Universitaria. Vol. 2 No. 3. 30 de septiembre de 2001. México: UNAM.

2. Elaborar una Infografía sobre el origen de la calidad y su evolución hasta el momento actual.

3. Elaborar un Cuadro Sinóptico en el que se muestre el concepto y las características relevantes de la calidad en las organizaciones públicas.

4. Elaborar un Mapa Mental con los aspectos relevantes de la siguiente lectura:

Ruíz López, Joaquín. (2012). *Calidad en la Gestión Pública: del azar a la necesidad.* XIV Conferencia Iberoamericana de Ministras y

Ministros de la Administración Pública y Reforma del Estado. CLAD. Disponible en página electrónica <http://www.clad.org/>

5. Elaborar una Infografía en la que:

- a) Identifique un proceso que esté certificado en las Normas ISO en alguna organización pública.
- b) Destaque las principales características del proceso certificado que haya identificado.

6. Elaborar un Ensayo de máximo 3 cuartillas con Introducción, Desarrollo, Conclusiones y Bibliografía, sobre la Aplicabilidad de las Normas ISO 9000 en la gestión pública de México.

Además de revisar la bibliografía básica señalada, para esta actividad debes consultar en Internet las Normas ISO 9000 vigentes.

7. Elaborar una Línea de Tiempo desde 1995 a la fecha, en la que identifiques los programas, modelos y/o estrategias que se han implementado en el país, orientados a mejorar la calidad de la gestión pública.

8. Elaborar un Cuadro Sinóptico con los aspectos relevantes de la siguiente lectura:

CLAD. (2008). *Carta Iberoamericana de Calidad en la Gestión Pública.* X Conferencia Iberoamericana de Ministros de Administración Pública y Reforma del Estado. San Salvador, El Salvador, 26 y 27 de junio de 2008.

9. Elaborar un Mapa Mental con los aspectos relevantes de la siguiente lectura:

De la Garza Montemayor, D. J., Ramírez, E. R. Y., & Ibáñez, D. B. (2018). *Tendencias en la administración pública moderna: la nueva gestión pública en México.* Revista Venezolana de Gerencia, 23(81), 31-48. Disponible en: <https://www.redalyc.org/journal/290/29055767003/29055767003.pdf>

10. Elaborar un Ensayo de máximo 3 cuartillas con Introducción, Desarrollo, Conclusiones y Bibliografía sobre la Importancia, Avances y Perspectivas de la Calidad en la Gestión Pública de México durante el periodo 2018-2024.

Características de presentación del Examen Extraordinario (extensión, tipo de letra, espaciado, formato, etc.)

El trabajo que comprende el Examen Extraordinario se deberá elaborar en formato de Word con letra Arial o Verdana 12 y espaciado 1.15.

La fuente y el tamaño pueden cambiar en los Cuadros Sinópticos, Mapas Mentales, Línea de tiempo e Infografías, de acuerdo con el diseño de los mismos.

La extensión del documento con todo lo solicitado para el examen extraordinario es **libre**.

Las 10 actividades se integrarán en **UN solo documento en formato PDF** para su envío.

No serán calificadas las actividades que se envíen como links o ligas, por lo que se recomienda hacer reducciones para las Infografías cuadros sinópticos, mapas mentales o línea de tiempo que lo requieran.

En las 10 actividades de este examen extraordinario deberán indicar las fuentes y sitios consultados, de conformidad con la Metodología APA.

La Metodología APA para realizar las citas y referencias bibliográficas la pueden consultar en la siguiente liga:

<https://bibliotecas.unam.mx/index.php/desarrollo-de-habilidades-informativas/como-hacer-citas-y-referencias-en-formato-apa>

El archivo con el documento del Examen Extraordinario se deberá enviar al correo electrónico del profesor a más tardar el 22 de junio del 2024 a las 23:55 hrs de la CDMX

Nota importante:

Por ningún motivo se tendrán por recibidos exámenes que lleguen al correo del profesor después la fecha y hora límite señalada.

Las calificaciones de este Examen Extraordinario se publicarán en las Actas correspondientes.

Criterios de acreditación

Universidad Nacional Autónoma de México
Facultad de Ciencias Políticas y Sociales
Sistema de Universidad Abierta y a Distancia

Los criterios de evaluación del Examen Extraordinario son los siguientes:

Actividad	Puntaje
Actividad 1	1
Actividad 2	1
Actividad 3	1
Actividad 4	1
Actividad 5	1
Actividad 6	1
Actividad 7	1
Actividad 8	1
Actividad 9	1
Actividad 10	1
Total	10

Se tomará en consideración que cada Actividad tenga la información suficiente y pertinente de cada tema que se evalúa en el Examen Extraordinario; así como el hecho de que se realice en el formato señalado para cada una (ensayo, cuadro sinóptico, mapa mental, línea de tiempo, infografía) y se señalen las fuentes de consulta utilizadas.

La escala de calificación comprende: **10, 9, 8, 7, 6 y 5 (Esta última implica No acreditada)**