



universidad complutense de madrid

**máster oficial** en  
gobierno y administración pública

## **PROGRAMA DE LA ASIGNATURA**

# **“Modernización Administrativa y Gestión de Calidad”**

**Curso 2020-2021  
(Segundo semestre)**

**Profesora: Dra. Gema Pastor Albaladejo**



## OBJETIVOS FORMATIVOS

La asignatura sobre “Modernización administrativa y Gestión de la Calidad” persigue un doble objetivo formativo:

- a) Objetivo teórico.** Aportar a los estudiantes un conocimiento teórico fundamental sobre aquellos conceptos, enfoques, principios, valores e instrumentos que se vinculan a la modernización administrativa, en general y a la gestión de la calidad, en particular.
- b) Objetivo práctico.** Enseñar y orientar a los estudiantes en el diseño y la implementación de diferentes herramientas de modernización administrativa y gestión de la calidad.

## METODOLOGIA

La metodología pretende conjugar tanto el aprendizaje teórico como el práctico. Para ello se han planificado varios tipos de actividades de enseñanza-aprendizaje en las que el estudiante se convierte en el centro motor de las mismas y en las que debe desempeñar, en todo momento, una participación activa. Las actividades previstas son:

### a) Actividades presenciales (en el aula)

- Clases teóricas.
- Clases prácticas. Trabajo individual y/o en grupo de las prácticas. Las prácticas versarán sobre lecturas y/o casos formales que permitan aplicar los conocimientos adquiridos previamente en las clases teóricas.
- Asesoramiento y seguimiento en el aula de los trabajos individuales y/o grupales.
- Presentación, resolución y exposición, en su caso, de las prácticas. Algunas prácticas se acompañarán de una exposición en las que se utilizará, como soporte del discurso, diapositivas en PowerPoint. Cada exposición irá acompañada de un turno de preguntas y debate final.

### b) Actividades no presenciales (no realizadas en el aula)

- Búsqueda de fuentes bibliográficas y documentales y lectura de textos.
- Redacción y preparación de las exposiciones en PowerPoint de los trabajos individuales y/o grupales.
- Tutorías individuales y/o grupales.
- Asistencia a seminarios, jornadas y/o talleres complementarios.

## TEMARIO

**TEMA 1. LA MODERNIZACIÓN ADMINISTRATIVA: EL POR QUÉ, EL QUÉ, EL PARA QUÉ Y EL CÓMO.**

**TEMA 2. LA MODERNIZACIÓN ADMINISTRATIVA Y EL ENFOQUE DE LA CALIDAD.**

**TEMA 3. LA GESTIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS.**

**TEMA 4. LA MODERNIZACIÓN ADMINISTRATIVA Y LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN.**

**TEMA 5. LOS RETOS Y DESAFÍOS FUTUROS EN LA MODERNIZACIÓN ADMINISTRATIVA Y LA GESTIÓN DE CALIDAD.**

## BIBLIOGRAFÍA BÁSICA (Fuentes bibliográficas)

- AGUILAR VILLANUEVA, L.F., (2006). *Gobernanza y gestión pública*. México: Fondo de Cultura Económica.
- ARENILLA, M. (director) (2014). *Administración 2032. Teclas para transformar la Administración Pública española*. Madrid: INAP.
- ARENILLA, M. (coord.) (2011). *Crisis y reforma de la Administración Pública*. La Coruña: Netbiblo.
- ARENILLA, M. (coord.) (2010). *La Administración Pública entre dos siglos*. Madrid: INAP.
- ARENILLA, M (2003). *La reforma administrativa desde el ciudadano*. Madrid:INAP.
- BAENA DEL ALCÁZAR, M. (2005). *Manual de Ciencia de la Administración*. Madrid: Síntesis.
- BELTRÁN VILLALBA, M (2010). "Las reformas de la administración pública: una visión de conjunto". En *La Administración Pública entre dos siglos*. Madrid: INAP. Pp. 1025-1038.
- CRIADO, J. I. (2009). *Entre Sueños Utópicos y Visiones Pesimistas. Las TIC e Internet en la Modernización de las Administraciones Públicas*. Madrid: Instituto Nacional de Administración Pública.
- CRIADO, J. I. (2004). *Construyendo la e-Administración Local*. Madrid: Euro Gestión Pública.
- DEL PINO, E. y DÍAZ PULIDO, J.M. (2011). "Lecciones aprendidas desde la experiencia española de análisis de la percepción ciudadana de los servicios públicos". *Revista del CLAD Reforma y Democracia* 49.



universidad complutense de madrid

## máster oficial en gobierno y administración pública

- DÍAZ MÉNDEZ, A. y CUELLAR, E. (2007). *Administración inteligente*. Madrid: MAP y AEVAL.
- GORE, A. (1994). *Crear una Administración Pública que funcione mejor y cueste menos*. Herri Ardularitzaren Euskal Erakundea: Instituto Vasco de Administración Pública.
- LONGO, F. (2012). "Innovación en gobernanza: entornos colaborativos y liderazgos relacionales". *Ekonomiaz*, 80: 46-69.
- LONGO, F. y ZAFRA, M. (2000). *Pensar lo público*. Madrid: CEMCI y ESADE.
- LÓPEZ CAMPS, J. y Gadea Carrera, A. (2001). *La Nueva Administración Pública*. Euskadi: IVAP.
- MAP (1999). *Técnicas de simplificación del trabajo administrativo. La elaboración de manuales de procedimientos*. Madrid: MAP y BOE.
- MUÑOZ MACHADO, A. (1999). *La gestión de la calidad total en la Administración Pública*. Madrid: Díaz de Santos.
- OCDE (2014). *España: de la Reforma de la Administración a la mejora continua*. Editorial: INAP
- OCDE (2006). *La modernización del Estado: El camino a seguir*. Madrid: INAP.
- OLÍAS DE LIMA, B (coord.) (2001). *La Nueva Gestión Pública*. Madrid: Pearson Educación.
- PARRADO DÍEZ, S. y RUÍZ LÓPEZ, J. (1999). "La gestión de la calidad total en la Administración Pública: mimesis y némesis", *Revista Vasca de Administración Pública*, núm. 54: 179-213.
- PASTOR ALBALADEJO, G. (2002). "La Comunicación Interna: ¿Una asignatura pendiente en nuestras Administraciones Públicas?", *Revista Capital Humano*
- PASTOR ALBALADEJO, G. (2001). "Información y Comunicación". En *La Nueva Gestión Pública*. Madrid: Prentice Hall.
- PASTOR ALBALADEJO, G. (2001). "Calidad, Comunicación y Atención al Ciudadano en las Administraciones Públicas", *Revista Capital Humano* núm.143: 58-66.
- PASTOR ALBALADEJO, G. (2001). *El camino hacia la micro-calidad en la Administración Local*, *Revista de Estudios Locales* (CUNAL).
- PASTOR ALBALADEJO, G. y GARCÍA SOLANA, M.J. (2010). "El Proyecto Municip@", *Revista Política y Sociedad*, Vol.47, nº 2: 63-84
- RUANO DE LA FUENTE, J. M. (2011). "Calidad y atención al ciudadano". En *Crisis y reforma de la Administración Pública*. La Coruña: Netbiblo. Pp.241-278.
- RUANO DE LA FUENTE, J. M. (2010). "Contra la participación: discurso y realidad de las experiencias de participación ciudadana". *Revista Política y Sociedad*, Vol.47, nº 2: 93-108.
- RUÍZ LÓPEZ, J. (2012). "La calidad en la gestión pública: del azar a la necesidad". *Revista del CLAD Reforma y Democracia* 54:63-94
- SANCHO ROYO, D. (1999). *Gestión de servicios públicos: Estrategias de marketing y calidad*. Madrid: Tecnos.



- TALAVERA PLEGUEZUELOS, C. (1999) *Calidad Total en la Administración Pública*. Granada: CEMCI.

Nota: Además de estas fuentes bibliográficas, la profesora podrá recomendar lecturas de refuerzo al finalizar cada tema del programa.

## METODO DE EVALUACION

Según la Memoria del Master en Gobierno y Administración Pública aprobada por la Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación (ANECA), los indicadores de evaluación son los siguientes:

- a) Valoración de la asistencia y participación activa en las actividades presenciales (realización de prácticas en el aula, debates, etc.) y en las actividades paralelas (talleres, seminarios, conferencias, etc.) (máximo 15%)

La asistencia en un requisito fundamental para que el estudiante pueda aprobar la asignatura. En concreto, el estudiante deberá asistir al menos al 80% de las clases (Acuerdo del 13 de marzo de 2012 de la Junta de la Facultad de Ciencias Políticas y Sociología).

- b) Evaluación de las prácticas grupales e individuales vinculadas a los diferentes temas de la asignatura (30% aproximadamente).
- c) Exposición individual de las prácticas grupales (15% aproximadamente)
- d) Evaluación final (examen oral) del conocimiento teórico y aplicado adquirido durante el curso (40% aproximadamente)

## INFORMACIÓN DE CONTACTO

**Profesora:** Dra. Gema Pastor Albaladejo



Tlfno: 91.394.2893



Correo electrónico: **gpastora@ucm.es**



Tutorías virtuales sincrónica, previa solicitud por correo electrónico en el que el mensaje indique el asunto a abordar en la tutoría.