



Departamento de Ciencia Política y de la Administración II
Profesora: Dra. Gema Pastor Albaladejo
Titulación: Grado en Gestión y Administración Pública
Asignatura: Gestión de la Calidad en las Administraciones Públicas, 4º Curso

**PROGRAMA DE LA ASIGNATURA:
GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LAS
ADMINISTRACIONES PÚBLICAS
2020-2021**

GRADO EN GESTIÓN Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

Grupo Mañana:

Lunes y Martes de 13:00 a 15:00 horas

Aula : 158

Profesora: Dña. Gema Pastor Albaladejo (gpastora@ucm.es)



Departamento de Ciencia Política y de la Administración II
Profesora: Dra. Gema Pastor Albaladejo
Titulación: Grado en Gestión y Administración Pública
Asignatura: Gestión de la Calidad en las Administraciones Públicas, 4º Curso

Sumario

- 1.- Datos básicos de la asignatura
- 2.- Objetivos de la asignatura
- 3.- Temario y Bibliografía
- 4.- Metodología
- 5.- Sistema de evaluación

1. Datos básicos de la asignatura

- **Carácter:** Optativa
- **Créditos ECTS:** 6
- **Departamento:** Ciencia Política y de la Administración II
- **Grado:** Gestión y Administración Pública
- **Módulo:** Módulo 2. Ciencia de la Administración.
- **Materia:** Materia 2.2. Gestión Pública
- **Curso:** 4º
- **Duración:** Primer semestre
- **Turno:** Mañana

- **Horario de clases:**
GRUPO MAÑANA: Lunes y Martes de 13:00 a 15:00 horas.
El estudiante tiene derecho a recibir 3 horas de clase a la semana, que se distribuirán en función de las dinámicas del aula.
Teniendo en cuenta la situación derivada de la pandemia, las clases finalizará aproximadamente a las 14:30 horas (atendiendo a las directrices de las autoridades decanales de la Facultad)

- **Horario de tutorías:**
Las tutorías serán virtuales los Lunes y Martes de 18:00 a 20:00 horas
Para evitar posibles solapamientos de alumnos a la misma hora, el/la estudiante deberá solicitar previamente al profesor/a por e-mail la tutoría, especificando también el día, la hora y el motivo de la misma. En el caso de que varios alumnos coincidan en el mismo día y hora las tutorías se asignarán por orden de petición.

- **Breve descriptor de la asignatura:** Curso sobre la gestión de la calidad en el entorno de lo público, en especial, sobre las herramientas de gestión y evaluación de la calidad en los servicios públicos



Departamento de Ciencia Política y de la Administración II
Profesora: Dra. Gema Pastor Albaladejo
Titulación: Grado en Gestión y Administración Pública
Asignatura: Gestión de la Calidad en las Administraciones Públicas, 4º Curso

2. Objetivos de la asignatura

La asignatura “Gestión de la Calidad en las Administraciones Públicas” 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 estrategias y herramientas vinculadas a la gestión de la calidad en las administraciones públicas.

3. Temario y Bibliografía

3.1. TEMARIO (PROGRAMA DE LA ASIGNATURA)



Tema 1. Introducción. Origen y evolución del concepto de calidad.



Tema 2. Nueva Gestión Pública y Gestión de la Calidad. Fundamentos teóricos y factores estratégicos para gestionar la calidad en las administraciones públicas.



Tema 3. Gestión de la calidad interna en las administraciones públicas.



Tema 4. Gestión de la calidad y servicios públicos.



Tema 5. Retos y desafíos futuros que se deben afrontar para mejorar la gestión de la calidad en las administraciones públicas.



Departamento de Ciencia Política y de la Administración II
Profesora: Dra. Gema Pastor Albaladejo
Titulación: Grado en Gestión y Administración Pública
Asignatura: Gestión de la Calidad en las Administraciones Públicas, 4º Curso

3. 2. BIBLIOGRAFÍA

- AEVAL (2009). *Guía para la Evaluación de la Calidad de los servicios públicos*.
- AEVAL (2013). *La importancia de los servicios públicos en el bienestar de los ciudadanos*.
- AGUILAR, L. (2006). *Gobernanza y gestión pública (Capítulo IV. Gestión de Calidad)*. México: FCE.
- ARENILLA, M (2003). *La reforma administrativa desde el ciudadano*. Madrid: INAP.
- 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.
- 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)*.
- 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.
- RUÍZ LÓPEZ, J. (2012). "La calidad en la gestión pública: del azar a la necesidad". *Revista del CLAD Reforma y Democracia* 54:63-94.
- RUÍZ LÓPEZ, J. y CUELLAR, E. (2013). "La Gestión de Calidad en las Administraciones Públicas Españolas. Balance y perspectivas". *Revista de Gestión y Análisis de Políticas Públicas* 10.
- 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.



Departamento de Ciencia Política y de la Administración II
Profesora: Dra. Gema Pastor Albaladejo
Titulación: Grado en Gestión y Administración Pública
Asignatura: Gestión de la Calidad en las Administraciones Públicas, 4º Curso

4. Metodología

La metodología prevista pretende conjugar la enseñanza tanto teórica como práctica. Para ello se han planificado varios tipos de actividades de enseñanza-aprendizaje en las que el/la estudiante se convierte en el centro motor de la enseñanza, ya que pretenden incentivar su participación activa en todos los procesos. Las actividades previstas son:

a) Actividades en el aula

- Clases teóricas.
- Trabajo individual y/o grupal de las prácticas. Los alumnos trabajarán de forma individual algunas lecturas y de manera grupal sobre el diseño y/o análisis de herramientas de gestión de la calidad.
- Asesoramiento y seguimiento en el aula de los trabajos individuales y/o grupales.
- Presentación, resolución y exposición, en su caso, de las prácticas. Las prácticas se solventarán en el aula. Algunas prácticas se acompañarán de una exposición en las que se utilizará como soporte del discurso diapositivas en PowerPoint. Cada exposición siempre vendrá acompañada de un turno de preguntas y debate final.

b) Actividades fuera del aula

- Búsqueda de fuentes bibliográfica y documentales en la Biblioteca.
- Preparación de las prácticas individuales y/o grupales. Algunas de las prácticas se elaborarán fuera del aula por los alumnos y se entregarán a la profesora en la fecha fijada y comunicada previamente a través del campus virtual.
- Preparación de las exposiciones en PowerPoint
- Tutorías individuales y/o grupales. Las tutorías representan un apoyo indispensable en el trabajo individual y/o grupal. De este modo, la profesora podrá contribuir al conocimiento y aprendizaje del alumno sobre la asignatura, al solventar sus dudas sobre algunas cuestiones clave para su buen desarrollo, entre otras, el enfoque de las prácticas, las exposiciones y la búsqueda de bibliografía.
- Asistencia a seminarios y/o jornadas. Se prevé la asistencia a actividades fuera del aula que aborden en profundidad alguno de los temas del programa. El desarrollo de esta actividad dependerá de cómo se desarrollen los tiempos a lo largo del curso.

El Campus Virtual será un recurso fundamental para en el desarrollo de las actividades vinculadas a la asignatura. Por lo tanto, con la virtualización de la asignatura se intenta crear un modelo integral de gestión y seguimiento de la asignatura que permita enriquecer el proceso de enseñanza-aprendizaje del alumno, al hacerlo más transparente y accesible.



Departamento de Ciencia Política y de la Administración II
Profesora: Dra. Gema Pastor Albaladejo
Titulación: Grado en Gestión y Administración Pública
Asignatura: Gestión de la Calidad en las Administraciones Públicas, 4º Curso

5. Sistema de evaluación

La Memoria de la Titulación aprobada por la ANECA (página 53) establece los **indicadores de evaluación** de las asignaturas vinculadas a la *Materia Gestión Pública* perteneciente al *Módulo 2. Ciencia de la Administración del Grado*, entre las que se encuentra la de “Gestión de la Calidad en las Administraciones Públicas”.

En concreto, se establecen los siguientes indicadores:

a) Asistencia a clase y participación activa

El curso se iniciará el lunes 5 de octubre de 2020 y finalizarán el martes 22 de enero de 2021, por lo que habrá aproximadamente 23 días de clase.

Para poder superar la asignatura el estudiante deberá asistir el 80% de los días de clase¹.

La asistencia es un requisito indispensable para aprobar la asignatura. Sin embargo, **la simple asistencia no aporta ningún valor al proceso evaluativo sino va acompañada de la participación en las diversas actividades presenciales, tanto en el aula** (por ejemplo, los procesos de elaboración de las prácticas, resolución de preguntas relacionadas con lecturas, etc.) **como fuera de ella** (asistencia a tutorías - previa solicitud del estudiante- y asistencia a jornadas o seminarios relacionados con la asignatura, en su caso).

b) Evaluación de los trabajos individuales y/o colectivos (prácticas):

Los **trabajos individuales** se focalizarán en lecturas relacionadas con los diversos temas que dan contenido al programa de la asignatura. Estas lecturas se solventarán en clase y se evaluará el grado de resolución positiva de las mismas por parte de los estudiantes que intervengan en los debates.

Los **trabajos colectivos o grupales**. Los trabajos colectivos o grupales consistirán en diseñar o analizar herramientas de gestión de la calidad.

c) Evaluación de las exposiciones.

Las prácticas grupales serán expuesta y corregida públicamente en clase.

d) Examen oral de evaluación final del conocimiento teórico-práctico adquirido por el estudiante.

¹ En la sesión del 13 de marzo de 2012, la Junta de Facultad aprobó un acuerdo de la Comisión General de Calidad (sesión del 25 de enero de 2012), en el que se señala que **el estudiante no podrá tener más de 5 faltas de asistencia durante el curso.**



Departamento de Ciencia Política y de la Administración II
Profesora: Dra. Gema Pastor Albaladejo
Titulación: Grado en Gestión y Administración Pública
Asignatura: Gestión de la Calidad en las Administraciones Públicas, 4º Curso

En relación con el porcentaje asignado a cada indicador de evaluación, **la Memoria del Grado en GAP señala literalmente que “podrán modularse evaluación de acuerdo con las características específicas de las asignaturas que forman parte del módulo”.**

De este modo, teniendo en cuenta las peculiaridades de la asignatura, los **porcentajes de valoración fijados para el curso académicos 2020-2021** son los siguientes:

Indicador	% Evaluación
Asistencia a clase y participación activa en las clases presenciales	5%
Evaluación de los trabajos individuales y/o colectivos	35%
Evaluación de las exposiciones	15%
Examen oral de evaluación final	45%

ACLARACIONES IMPORTANTES:

- La asignatura se rige por un **SISTEMA DE EVALUACIÓN CONTINUA E INTEGRAL**, por lo que el/la **estudiante debe haber adquirido las competencias teórico-prácticas para aprobarla, así como superar los diversos criterios de evaluación.** Por ejemplo, **si el estudiante ha aprobado todos los indicadores de evaluación y suspende el examen final, su evaluación de la asignatura será de suspenso.**
- En un sistema de evaluación continua, **la asistencia y participación activa del alumno, especialmente en las clases prácticas, se considera de vital importancia, porque no se puede valorar el trabajo en el aula de un estudiante no asistente.**

Este sistema de evaluación tiene como finalidad garantizar que el estudiante ha alcanzado los objetivos previstos en la asignatura y ha adquirido las competencias vinculadas a esta materia.