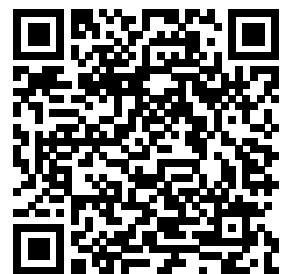


Organización y gestión de la calidad (II)

**MÁSTER UNIVERSITARIO EN ALTA DIRECCIÓN PÚBLICA
(edición octubre)**

UNIVERSIDAD INTERNACIONAL MENÉNDEZ PELAYO

Este documento puede utilizarse como documentación de referencia de esta asignatura para la solicitud de reconocimiento de créditos en otros estudios. Para su plena validez debe estar sellado por la Secretaría de Estudiantes UIMP.



DATOS GENERALES

Breve descripción

Los objetivos de la asignatura son:

Reflexionar sobre la necesidad de coherencia en el diseño organizativo de las administraciones públicas.

Ofrecer una visión estratégica de los principales componentes del diseño organizativo en el ámbito público.

Conocer las diferentes dimensiones del concepto de calidad y su concreción en el sector público.

Conectar los componentes del diseño organizativo con el paradigma de la calidad.

Título asignatura

Organización y gestión de la calidad (II)

Código asignatura

102733

Curso académico

2025-26

Planes donde se imparte

[MÁSTER UNIVERSITARIO EN ALTA DIRECCIÓN PÚBLICA \(edición octubre\)](#)

Créditos ECTS

3

Carácter de la asignatura

OBLIGATORIA

Duración

Cuatrimestral

Idioma

Castellano

CONTENIDOS

Contenidos

- Los componentes del diseño organizativo de las administraciones públicas.
- Diagnóstico y ámbitos de mejora de la estructura, los procesos, la gestión de recursos humanos y la cultura administrativa.
- El concepto de calidad y su aplicación en el ámbito público.
- Una visión estratégica e integrada del diseño organizativo y la calidad en el entorno público

Temario de la asignatura

La coherencia en el diseño organizativo en el sector público. Los componentes.

Una visión integrada del diseño organizativo coherente con los paradigmas vigentes. Los componentes del diseño organizativo.

Diagnóstico y mejora de los componentes del diseño organizativo.

La estructura orgánica.

Los procesos y procedimientos.

La gestión de personal y de personas.

La colaboración con el entorno.

El concepto de calidad y su concreción en el sector público.

El concepto de calidad y su aplicación al sector público.

De las normas de aseguramiento de la calidad al paradigma de la calidad total.

La perspectiva de la ciudadanía en la gestión de la calidad.

La integración del diseño organizativo y la gestión de la calidad en las organizaciones públicas.

La coherencia en el diseño de organizaciones públicas.

Estrategias de mejora y gestión del cambio.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE Y DE FORMACIÓN

Generales

CG1.- Comprensión sistemática de los conocimientos adquiridos, que les permita resolver problemas en entornos poco conocidos y en contextos amplios

CG2.- Capacidad para integrar conocimientos y formular juicios razonados, incluso a partir de información incompleta o limitada

CG3.- Formulación de opiniones y reflexiones que consideren responsabilidades sociales y éticas

CG4.- Capacidad para comunicar conclusiones, conocimientos y razones argumentadas, tanto a público especializado como no experto en la materia

CG5.- Adquisición de habilidades de aprendizaje que favorezcan la obtención de nuevos conocimientos en la vida profesional

Transversales

CT1.- Capacidad de análisis y síntesis

CT2.- Capacidad de organización y planificación

CT3.- Habilidades de comunicación oral y escrita

CT4.- Capacidad de gestión de la información

CT5.- Resolución de problemas

CT6.- Capacidad crítica y autocrítica

CT7.- Trabajo en equipo de carácter multidisciplinar

CT8.- Compromiso ético con el servicio público

CT9.- Manejo de las tecnologías de la información y comunicación

Específicas

CE2.- Capacidad para el análisis y comprensión de los factores de cambio y resistencia al cambio del sector público nacional.

CE13.- Capacidad para el diseño de instrumentos de infraestructura ética en organizaciones públicas.

CE22.- Capacidad para conocer los fundamentos de la gestión de la calidad total y para gestionar herramientas de evaluación de la calidad en el sector público.

PLAN DE APRENDIZAJE

Actividades formativas

- AF2.- Análisis de caso y/o resolución de problemas
- AF3.- Lecturas de textos científicos recomendados
- AF4.- Autoevaluación de prácticas (retroalimentación)
- AF5.- Autoevaluación de conocimientos (pruebas de opción múltiple)
- AF6.- Trabajos en grupo
- AF7.- Trabajos individuales
- AF8.- Debates y/o tormentas de ideas
- AF9.- Sesiones de tutorías
- AF10.- Preparación de contenidos teóricos
- AF11.- Preparación de casos prácticos
- AF12.- Trabajo sobre unidades didácticas

1. Lecturas

Lectura: Unidad Didáctica

2. Ejercicios evaluativos

Ejercicio	Fecha
Foro debate sobre gestión por procesos y procedimientos	Según calendario del curso
Trabajo individual sobre acciones de mejora del diseño organizativo.	Según calendario del curso

Metodologías docentes

- MD2.- Resolución de casos prácticos
- MD3.- Comunicación de experiencias
- MD4.- Trabajos sobre textos científicos (comentario de texto)
- MD5.- Trabajos individuales y en grupo
- MD6.- Enseñanza a distancia. Trabajo individual sobre unidades didácticas
- MD7.- Metodologías de trabajo sincrónico y asincrónico, tutorías a través de correo electrónico o personales. Además, activación de foros a través del aula virtual en donde los alumnos pueden expresar al resto del grupo sus aportaciones personales sobre las lecturas y debatir sobre temas relacionados, pueden exponer observaciones, comentarios o dudas.

Tiempo de trabajo

Clases videoconferencia	3
Estudio unidades didácticas	35

Lecturas de textos recomendados	15
Participación en el foro de debate	7
Trabajo individual	15
Total de horas de trabajo del estudiante	75

Plan de trabajo

Sesiones en directo a través de videoconferencias

Sesión	Fecha
Videoconferencia 1	Según calendario del curso
Videoconferencia 2	Según calendario del curso

Resultados de aprendizaje

Fundamentos de la gestión de la calidad total

Comprensión de las virtualidades de la certificación de calidad en los servicios públicos

Comprensión del modelo de excelencia EFQM y desarrollo de prácticas de autoevaluación

SISTEMA DE EVALUACIÓN

Descripción del sistema de evaluación

SE1.- Comentario de texto sobre lecturas (ponderación mínima 5% y ponderación máxima 10%)

SE2.- Análisis de casos prácticos y/o resolución de problemas (ponderación mínima 5% y ponderación máxima 10%)

SE3.- Pruebas de conocimiento, preguntas escritas relativas a conceptos (temas y/o preguntas cortas) y/o pruebas escritas de respuesta única y opción múltiple (ponderación mínima 20% y ponderación máxima 40%)

SE4.- Trabajos en grupo de manera presencial u orientados desde el aula virtual (ponderación mínima 5% y ponderación máxima 10%)

SE5.- Trabajos individuales de manera presencial u orientados desde el aula virtual (ponderación mínima 10% y ponderación máxima 20%)

SE6.- Evaluación de la participación en foros y debates (ponderación mínima 5% y ponderación máxima 10%)

PROFESORADO

Profesor responsable

Salvador Serna, Miquel

*Profesor Titular departamento de Ciencias Políticas y de la Administración
Universidad Pompeu Fabra (Barcelona)*

Profesorado

Profesor Responsable de la asignatura

BIBLIOGRAFÍA Y ENLACES RELACIONADOS

Bibliografía

Lecturas obligatorias

Salvador, Miquel y Ramió, Carles (1999): "Los Modelos de Orientación Estratégica (MOEs): una adaptación del enfoque estratégico para el rediseño organizativo en las Administraciones Públicas", *Revista Gestión y Análisis de Políticas Públicas*, n.16. INAP.

Mintzberg, Henry (1982): "La necesidad de coherencia en el diseño de la organización", *Harvard Deusto Business Review*, n. 11: 66-84.

Salvador, Miquel y Riba, Clara (2017): "La externalización como estrategia de gestión en los servicios públicos locales", *Revista de Administração Pública*, n. 51: 633-652.

Bibliografía general

Ramió, C.: Teoría de la organización y Administración pública. Editorial 2016, Tecnos. Madrid.

Mintzberg, H.: La estructura de las organizaciones. Editorial 1988, Ariel Economía, Barcelona

Ramió, C.: Gobernanza social e inteligente. Editorial 2018, Ayuntamiento de Barcelona. Barcelona.

César Camisón, C.; Cruz, S. y González, T.: Gestión de la calidad: Conceptos, enfoques, modelos y sistemas. Editorial 2006, Pearson Educación S.A., Madrid

Bibliografía complementaria

Salvador, M. y Ramió, C.: El diseño institucional de la participación ciudadana en la administración local: reflexiones a partir de un estudio de caso. 2012, *Revista del CLAD Reforma y Democracia*, n. 53: 165-186

Salvador, M.: E-gobierno y cambio institucional: el impulso de la transversalidad en la administración pública. 2012, *Revista de Gestión Pública*, n. 1 (2): 217-236

Ramió, C. y Salvador, M.: Provisión de servicios públicos en el contexto de la administración local de España: El papel de los factores políticos institucionales y la externalización de los gobiernos locales. 2012, *Gestión y política pública*, n. 21 (2): 375-405