



Datos generales

- Fecha del Examen Extraordinario: **sábado 11 de enero del 2025**
- Nombre del profesor(a): **Juan Rosales Núñez**
- Correo electrónico del profesor (a): **juan_rosales@politicas.unam.mx**
- Clave de la materia: 2902
- Nombre de la materia: Calidad Total en la Gestión Pública
- Licenciatura: Administración Pública
- Semestre al que pertenece: 7 o 8
- Carácter de la materia (obligatoria u optativa): Optativa
- Número de créditos:

Características del examen

- Temario
- Unidad 1. Presentación y desarrollo de un marco conceptual del Estado y la administración pública tomando en cuenta su carácter público.
- Unidad 2. La eficacia, la eficiencia y la productividad en el ámbito Gubernamental, ¿Un problema cultural?
- Unidad 3. Historia y desarrollo del concepto de la calidad total y círculos de calidad.
- Unidad 4. Control total de calidad. Círculos de calidad y Condiciones básicas para el establecimiento de la calidad total y de la mejora continua.
- Unidad 5. Gestión de calidad total en la función pública. Metodologías de implantación y seguimiento, resaltando su cometido en la administración pública.
- Contenidos a evaluar:
 - Los contenidos a evaluar será el desarrollo de las siguientes unidades: 2,3 y 4. Cada unidad a desarrollar será por medio de un ensayo de no más de 10 cuartillas por unidad.
 - Así como un examen sobre los contenidos desarrollados de las unidades referidas.
- Bibliografía básica:
- Acle Tomasini, Alfredo, Planeación estratégica y control total de calidad, México: Ed. Grijalbo, 1990.



- Carvajal Moreno, Raúl, "Hacia la quinta generación en calidad total", en Revista de Calidad Total-Perspectivas, México: Revista de la Fundación Mexicana para la Calidad Total, Núm. 1/93, 1993.
- Gitlow, Howard S., Planificando para la calidad, la productividad y una posición competitiva, México: Ed. Ventura, 1991.
- Ishikawa, Kaoru, ¿Qué es el control de calidad? La modalidad japonesa, México: Ed. Norma, 1992.
- Karatsu, Hajime, La sabiduría japonesa, control total de calidad, Barcelona, España: Ed. Gestión 2000, 1991.
- Omachonu, Vincent y Ross, Joel E., Principios de la calidad total, México: Ed. Diana, 1995.
- Rico, Rubén Roberto, Calidad estratégica total: Diseño, implementación y gestión del cambio estratégico imprescindible, Buenos Aires, Argentina: Ed. Macchi, 1991.
- Rosander, Ariyn Custer, La búsqueda de la calidad en los servicios, Madrid, España: Ed. Díaz de Santos, 1992.

- **Recurso de evaluación:**

El alumno tendrá que realizar en cada una de las unidades asignas un mapa conceptual que le permitirá desglosar la importancia de cada tema y después sobre ese mapa realizar un ensayo máximo de 10 cuartillas que incluya: Introducción del tema, desarrollo de conceptos teóricos tratados por los autores referenciados, conclusión del estudiante en torno al mapa conceptual y a su desarrollo en el ensayo, así como una reflexión.

Un mapa conceptual es un esquema de ideas que sirve de herramienta para organizar de manera gráfica y simplificada conceptos y enunciados a fin de reforzar un conocimiento. En un mapa conceptual se relacionan conceptos e ideas por medio de conectores gráficos para complementar una idea generalizada de lo que es un tema principal. El objetivo de un mapa conceptual es conseguir el significado de algo por medio de enlaces que pueden ser analizados fácilmente.

El mapa conceptual es una técnica que representa simultáneamente una estrategia de aprendizaje, un método para captar lo más significativo de un tema o un recurso esquemático para representar un conjunto de significados conceptuales, incluidos en una estructura de proposiciones.

Un ensayo argumentativo es un texto en el que su desarrollo lo determina un argumento o razonamiento; la exposición de dichos razonamientos tiene el fin de persuadir a los lectores sobre la validez de un punto de vista. El ensayo tiene una idea central de la que derivan otras que apuntan a complementarla. Usualmente es un escrito académico que le da voz a un autor acerca de un tema, muchas veces polémico; en él cabe la subjetividad y al mismo tiempo la presentación de hechos y datos que sustenten la posición central. Este tipo de ensayo no pretende tratar de manera minuciosa el tema que aborda, sino reflexionar sobre el mismo, dándole al lector opiniones justificadas para invitarlo a reflexionar. Este ensayo es riguroso como los académicos, y no es solo el discurrir de las ideas de una persona; se necesita información y estructura.



1. Actividades:

- Los contenidos a evaluar será el desarrollo de las siguientes unidades: 2,3 y 4. Cada unidad a desarrollar será por medio de un ensayo de no más de 10 cuartillas por unidad.
- Así como un examen sobre los contenidos desarrollados de las unidades referidas.

Examen

Elaborado a criterio del Profesor.

Criterios de acreditación

- Dar a conocer los criterios de acreditación del examen al alumno.
- Los 4 ensayos realizados como se requieren tendrán un 40% de la calificación
- El examen de 30 preguntas tendrá un valor del 60%

Nota: Los elementos establecidos en el formato son los mínimos necesarios para la elaboración de los lineamientos de los exámenes extraordinarios para el sistema abierto. Si usted considera adecuado agregar algún elemento que no se mencione en el presente formato, será integrado.

- Recomendaciones para la *redacción* de las preguntas. Se debe procurar que cada enunciado:
 - Sea claro y preciso
 - Describa una pregunta directa
 - No proporcione pistas o ayudas para la respuesta
 - Contenga toda la información necesaria para responder
 - Se exprese en forma positiva y no negativa