



**TEMARIO PARA LA GUIA DE ESTUDIOS DEL EXAMEN DE CONOCIMIENTOS**

Convocatoria: SSA/CONAMED/2011/03

PUESTO QUE CONCURSA: **DIRECCION GENERAL DE CALIDAD E INFORMATICA**

CÓDIGO MAESTRO DE PUESTOS: **12-M00-1-CFKC002-0000004-E-C-J**

UNIDAD ADMINISTRATIVA: **COMISION NACIONAL DE ARBITRAJE MEDICO**

<b>Tema1:</b>	<b>PLANEACIÓN</b>		
	<b>Subtema1:</b>	Fundamentos y generalidades de la planeación.	
		<b>Bibliografía</b>	<p>1-. Steiner George A., <b>Planeación Estratégica</b>, Ed <b>CECSA</b>, 2001.</p> <p>2-. Goodstein Leonard, <b>Planeación estratégica aplicada</b>, Ed <b>Mc Graw Hill</b>, 2003.</p>
		<b>Títulos, preceptos y/o Epígrafes</b>	<p>1. Sección. III Consideraciones clave en la planeación. *Cap 7 Enfoques alternativos de planeación, estilos cognitivos y valores. *Cap 8 El análisis de la situación *Cap 13 Conversión de planeaciones estratégicas en decisiones actuales.</p> <p>2. Cap. V Planeación para planear. *Cap VII Búsqueda de Valores. *Cap XII Integración de los planes de acción. *Cap XIV Implementación.</p>
		<b>Página Web</b>	N/A
	<b>Subtema2:</b>	Planeación Estratégica	
		<b>Bibliografía</b>	<p>1.-. Hernando Mariño, <b>Planeación Estratégica de la Calidad Total</b>, Ed. <b>TM Editores</b>, 1993.</p> <p>2-. Riaz Khadem, <b>Alineación Total</b>. Ed. <b>Grupo Norma</b>, 2002 .</p> <p>3-. Jean Paul Sallenave. <b>Gerencia y Planeación Estratégica</b>, Ed. <b>Norma</b> 1992.</p>
		<b>Títulos, preceptos y/o Epígrafes</b>	<p>1.-. Cap. 3 Fase 1 a fase 4.</p> <p>2-. Cap. 3, la estrategia creativa.</p> <p>3-. Cap. 9 El análisis estratégico.</p>
		<b>Página Web</b>	N/A
	<b>Tema2:</b>	<b>CALIDAD</b>	
<b>Subtema1:</b>		Fundamentos de la calidad	
		<b>Bibliografía</b>	<p>1-. Philip B. Crosby, <b>Calidad sin lágrimas</b>, Ed. <b>CECSA</b>, 1990.</p> <p>2-. Víctor M. Nava Carballido. <b>¿Qué es la calidad?</b> Ed. <b>Limusa</b>, 2009.</p> <p>3-. Hernando Mariño, <b>Planeación Estratégica de la Calidad Total</b>, Ed. <b>TM Editores</b>, 1993.</p>
<b>Títulos, preceptos y/o Epígrafes</b>	<p>1-.*Cap. 6 - Definiciones. *Cap. 11 Implantación de la calidad</p> <p>2-. * Cap. 1 Conceptos de Calidad</p>		

		*Cap. 2 Legado de los principales autores de la calidad
		3-. * Cap. 2 Gerencia de la Calidad Total
	<b>Página Web</b>	N/A
<b>Subtema2:</b>	<b>Estándares de evaluación de la calidad</b>	
	<b>Bibliografía</b>	1- Luis Guasch, Isabel Sánchez, Sistemas de calidad y estándares hacia la construcción de ventaja competitiva. Ed Mayol Ediciones, 2007.  2- Víctor M. Nava Carballido. ¿Qué es la calidad? Ed. Limusa, 2009
	<b>Títulos, preceptos y/o Epígrafes</b>	1- *Cap. 6 El estándar ISO 9000. *Apéndice A Evaluación del sistema nacional de calidad de México. * Cap. 2 Impacto de efectos económicos de la calidad y los estándares.  2- * Cap. 5 Impacto de la certificación ISO 9000 en las organizaciones de México.
	<b>Página Web</b>	N/A
<b>Subtema3:</b>	Implementación de la Calidad en las Organizaciones.	
	<b>Bibliografía</b>	1- Bob E. Hayes, Cómo medir la satisfacción del cliente. Ed. Oxford Press 1999.  2- Mario Gutiérrez, Administrar para la Calidad, 2ª. Edición, Ed. Limusa, 2010.  3- Geoff Tennant, Six Sigma, Control estadístico del proceso de administración total de la calidad en manufactura de servicios. Ed. Panorama, 2002.  4- Hernando Mariño, Planeación Estratégica de la Calidad Total, Ed. TM Editores, 1993.
	<b>Títulos, preceptos y/o Epígrafes</b>	1- * Cap. 2 Determinación de las necesidades del cliente. * Cap. 4 Construcción del cuestionario para evaluar la satisfacción del cliente.  2- *Cap. 4 La atención al proceso productivo. *Cap. 6 El Mejoramiento Continuo.  3- Cap. 5, La visión y beneficio de Six Sigma *Cap. 6, Instrumentar Six Sigma en la práctica.  4- Cap. 9 Calidad a nivel nacional e internacional.
	<b>Página Web</b>	N/A
<b>Tema 3:</b>	<b>INFORMÁTICA Y ESTADÍSTICA</b>	
	<b>Subtema1:</b>	Informática aplicada
	<b>Bibliografía</b>	1- Michel Miller, Introducción a la Informática, Ed. Anaya, 2010.  2- Julio M. González, Informática aplicada a la gestión avanzada, Ed. Ideas Propias, 2003

		3.-Peter Drucker, La Gerencia de la Sociedad Futura, Ed. Norma, 2004, 4.- Patricia Wellington, Cómo brindar un servicio integral al cliente, Ed. Mc. Graw Hill, 2000.
	<b>Títulos, preceptos y/o Epígrafes</b>	1- Cap 14. Conocer la suite Microsoft Office 2-. Cap. 3 Introducción a las bases de datos. 3-. Cap. 1 La Sociedad de la Información. 4-Cap. 9 Tecnología para mejorar el servicio al cliente.
	<b>Página Web</b>	N/A
<b>Subtema 2:</b>	<b>Fundamentos de estadística.</b>	
	<b>Bibliografía</b>	<b>1- Jack Levin, Fundamentos de Estadística en la investigación social, Ed. Oxford, 10ª reimpresión 2008.</b>
	<b>Títulos, preceptos y/o Epígrafes</b>	<b>1-. Cap. 4 Medidas de tendencia central. Cap. 5 Medidas de dispersión.</b>
	<b>Página Web</b>	N/A
<b>Tema 4:</b>	<b>DESARROLLO ORGANIZA-CIONAL</b>	
<b>Subtema1:</b>	Fundamentos para el estudio del desarrollo organizacional	
	<b>Bibliografía</b>	1.-Richard H. Hall, Organizaciones: Estructura, Procesos y Resultados, Ed. Pearson Prentice Hall, 1996. 2-. Don Hellriegel, John W. Slocum, Comportamiento Organizacional, Ed. Thomson, 10ª edición, 2004.
	<b>Títulos, preceptos y/o Epígrafes</b>	1.-Cap. 2 Sobre la naturaleza y tipo de organizaciones. Cap. 4 Estructura Organizacional. 2-. Cap. 3 Percepciones y atribuciones.
	<b>Página Web</b>	N/A
<b>Subtema2:</b>	<b>El diseño de las organizaciones</b>	
	<b>Bibliografía</b>	1-. Don Hellriegel, John W. Slocum, Comportamiento Organizacional, Ed. Thomson, 10ª edición, 2004. 2.-Stephen P. Robbins, Comportamiento Organizacional, Ed. Prentice Hall, 8ª edición 1999. 3.-Art Kleiner, George Roth El cambio basado en el aprendizaje, Ed Oxford Press, 2000.
	<b>Títulos, preceptos y/o Epígrafes</b>	1.-Cap. 14, el diseño de las organizaciones. 2-Cap. 13 Bases de la estructura organizacional. 3.-Cap. 5 Gobierno, Nuevas estructuras para el poder y la responsabilidad.
	<b>Página Web</b>	N/A
<b>Subtema 3:</b>	El conflicto y cambio organizacional	
	<b>Bibliografía</b>	1.-Richard H. Hall, Organizaciones: Estructura, Procesos y Resultados, Ed. Pearson Prentice Hall, 1996. 2-. Don Hellriegel, John W. Slocum, Comportamiento Organizacional, Ed. Thomson, 10ª edición, 2004.

	<b>Títulos, preceptos y/o Epígrafes</b>	1.-Cap. 6 El conflicto y otras consecuencias del poder. 2.- Cap. 9 El manejo del conflicto interpersonal y la negociación.	
	<b>Página Web</b>	N/A	
<b>TEMA 5</b>	<b>LIDERAZGO</b>		
	<b>Subtema 1:</b>	Fundamentos y generalidades del liderazgo.	
		<b>Bibliografía</b>	1.-Stephen P. Robbins, Comportamiento Organizacional, Ed. Prentice Hall, 8ª edición 1999. 2-Hughes, Ginnett, Liderazgo, Ed Mc. Graw Hill Quinta Edición, 2007, Primera parte. 3-John P. Kotter, El líder del cambio, Ed. Mc. Graw Hill, 2004.  4.-Stephen Covey, El liderazgo Centrado en Principios, Ed. Paidós, 2003,
		<b>Títulos, preceptos y/o Epígrafes</b>	1.-Cap. 10, Liderazgo  2-Cap. 2. Interacción entre el líder, los seguidores y la situación Cap. 11 Características de la Situación.  3-Parte 2, Cap. 7 Facultar a los empleados el poder para emprender acciones de amplio alcance.  4.-Primera parte, Cap. 1. Características de los líderes centrados en principios.
		<b>Página Web</b>	N/A
	<b>Subtema 2:</b>	<b>Tipos de liderazgo.</b>	
		<b>Bibliografía</b>	1.-Stephen P. Robbins, Comportamiento Organizacional, Ed. Prentice Hall, 8ª edición 1999.  2.-Hughes, Ginnett, Liderazgo, Ed Mc. Graw Hill Quinta Edición, 2007  3.-Stephen P. Robbins, Comportamiento Organizacional, Ed. Prentice Hall, 8ª edición 1999.  4.-Robert Lussier, Liderazgo, Teoría y Aplicación. Ed. Thomson, 2002.
		<b>Títulos, preceptos y/o Epígrafes</b>	1.-Cap. 10, Liderazgo  2.- Características de la situación.  3.-Cap. 11 Poder y Política.  4.- Cap. 10 Liderazgo y cambio en las organizaciones.
		<b>Página Web</b>	N/A
<b>TEMA 6</b>	<b>MARCO JURÍDICO</b>		
	<b>SUBTEMA 1:</b>	Reglamento Interior de la Secretaría de Salud	
		<b>Bibliografía</b>	Reglamento Interior de la Secretaría de Salud
		<b>Títulos, preceptos</b>	Capítulo XI

	<b>y/o Epígrafes</b>	
	<b>Página Web</b>	<a href="http://www.salud.gob.mx/unidades/cdi/nom/compi/ri190104.html">http://www.salud.gob.mx/unidades/cdi/nom/compi/ri190104.html</a>
<b>SUBTEMA 2:</b>	Reglamento Interno de la CONAMED	
	<b>Bibliografía</b>	Reglamento Interno de la CONAMED DOF 03-02-2004
	<b>Títulos, preceptos y/o Epígrafes</b>	Página 28 a la Página 35. <a href="http://dof.gob.mx/nota_to_imagen_fs.php?codnota=675464&amp;fecha=03/02/2004&amp;cod_diario=27944">http://dof.gob.mx/nota_to_imagen_fs.php?codnota=675464&amp;fecha=03/02/2004&amp;cod_diario=27944</a>
	<b>Página Web</b>	<a href="http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/regla/25.PDF">http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/regla/25.PDF</a>
<b>SUBTEMA 3:</b>	Reglamento de procedimientos para la Atención de Quejas Médicas y Gestión Pericial de la Comisión Nacional de Arbitraje Médico.	
	<b>Bibliografía</b>	Reglamento de procedimientos para la Atención de Quejas Médicas y gestión pericial de la Comisión Nacional de Arbitraje Médico. DOF 21-01-03
	<b>Títulos, preceptos y/o Epígrafes</b>	Página 19 a la Página 33. Página 1 a la Página 5
	<b>Página Web</b>	<a href="http://dof.gob.mx/nota_to_imagen_fs.php?cod_diario=28404&amp;pagina=33&amp;seccion=1">http://dof.gob.mx/nota_to_imagen_fs.php?cod_diario=28404&amp;pagina=33&amp;seccion=1</a>  <a href="http://dof.gob.mx/nota_to_imagen_fs.php?cod_diario=210045&amp;pagina=5&amp;seccion=2">http://dof.gob.mx/nota_to_imagen_fs.php?cod_diario=210045&amp;pagina=5&amp;seccion=2</a>
<b>SUBTEMA 4:</b>	Decreto de Creación de la Comisión Nacional de Arbitraje Médico	
	<b>Bibliografía</b>	Decreto de Creación de la Comisión Nacional de Arbitraje Médico. DOF 03-06-1996
	<b>Títulos, preceptos y/o Epígrafes</b>	Páginas 78 A 84
	<b>Página Web</b>	<a href="http://dof.gob.mx/AccesoDenegado.php?req=/nota_to_imagen_fs.php?codnota=4887120&amp;fecha=03/06/1996&amp;cod_diario=209483-">http://dof.gob.mx/AccesoDenegado.php?req=/nota_to_imagen_fs.php?codnota=4887120&amp;fecha=03/06/1996&amp;cod_diario=209483-</a>