

17-18

MÁSTER UNIVERSITARIO EN
DIRECCIÓN PÚBLICA, POLÍTICAS
PÚBLICAS Y TRIBUTACIÓN (PLAN 2014)

GUÍA DE ESTUDIO PÚBLICA



LA CALIDAD EN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

CÓDIGO 26607147



Ámbito: GUJ - La autenticidad, validez e integridad de este documento puede ser verificada mediante el "Código Seguro de Verificación (CSV)" en la dirección <https://sede.uned.es/valida/>



62FD9C550404FE968B6277AD2B132

ÍNDICE

PRESENTACIÓN Y CONTEXTUALIZACIÓN	
REQUISITOS Y/O RECOMENDACIONES PARA CURSAR ESTA ASIGNATURA	
EQUIPO DOCENTE	
HORARIO DE ATENCIÓN AL ESTUDIANTE	
COMPETENCIAS QUE ADQUIERE EL ESTUDIANTE	
RESULTADOS DE APRENDIZAJE	
CONTENIDOS	
METODOLOGÍA	
SISTEMA DE EVALUACIÓN	
BIBLIOGRAFÍA BÁSICA	
BIBLIOGRAFÍA COMPLEMENTARIA	
RECURSOS DE APOYO Y WEBGRAFÍA	



Nombre de la asignatura	LA CALIDAD EN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS
Código	26607147
Curso académico	2017/2018
Títulos en que se imparte	MÁSTER UNIVERSITARIO EN DIRECCIÓN PÚBLICA, POLÍTICAS PÚBLICAS Y TRIBUTACIÓN (PLAN 2014) (máster seleccionado) / MÁSTER UNIVERSITARIO EN DIRECCIÓN PÚBLICA, POLÍTICAS PÚBLICAS Y TRIBUTACIÓN
Tipo	CONTENIDOS
Nº ETCS	5
Horas	125.0
Periodo	SEMESTRE 2
Idiomas en que se imparte	CASTELLANO

PRESENTACIÓN Y CONTEXTUALIZACIÓN

El objetivo principal de esta asignatura es conocer las diferentes herramientas con las que cuentan las organizaciones para desarrollar sus actividades desde una perspectiva de calidad y excelencia. Se trata de conocer e identificar los diferentes modelos de mejora continua desarrollados desde una perspectiva de la gestión y administración de organizaciones y analizar cuál es la mejor opción para aquellas cuya actividad se enmarca en la prestación de servicios públicos.

El sector servicios comprende una gran variedad de actividades y, aún en el caso concreto de esta asignatura que se ciñe a la prestación de servicios públicos, las dispares características de los servicios ofertados, hacen que las entidades que lo gestionan adquieran múltiples formas organizativas.. No obstante, estudiaremos las características comunes de entidades excelentes para aprender a analizar las peculiaridades de cada una de ellas y así saber adaptar los modelos de calidad a diferentes organizaciones, como pudieran ser administraciones locales, organizaciones educativas, etcétera.

REQUISITOS Y/O RECOMENDACIONES PARA CURSAR ESTA ASIGNATURA

Los exigidos para la realización del Máster.

EQUIPO DOCENTE

Nombre y Apellidos	BEATRIZ RODRIGO MOYA
Correo Electrónico	brodrigo@cee.uned.es
Teléfono	91398-8037
Facultad	FAC.CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES
Departamento	ORGANIZACIÓN DE EMPRESAS

COLABORADORES DOCENTES EXTERNOS



Nombre y Apellidos
Correo Electrónico

JUAN IGNACIO MARTÍN CASTILLA
jimartin@invi.uned.es

HORARIO DE ATENCIÓN AL ESTUDIANTE

Para la tutorización y seguimiento de los estudiantes se han previsto, de acuerdo con la metodología propia de la UNED y en colaboración con el Instituto de Estudios Fiscales, un mínimo de 4 sesiones presenciales en la sede del IEF de 2 horas cada una, en las que, de forma presencial o virtual, se proporcionará apoyo a los estudiantes, se resolverán dudas, se desarrollarán actividades formativas, actividades de los Foros y de los grupos de trabajo colaborativo.

La interacción de estudiantes y Equipos Docentes se realizará a través de la plataforma ALF, mediante dos Foros: uno de carácter general, para dudas o comentarios sobre los materiales de estudio o las lecturas realizadas, atendido por el Equipo Docente; y otro creado para que los estudiantes puedan intercambiar sus opiniones.

COMPETENCIAS QUE ADQUIERE EL ESTUDIANTE

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

Al terminar el curso el estudiante deberá:

- Conocer los principios de excelencia en la Administración Pública.
- Conocer instrumentos de calidad en el ámbito de la gestión pública.
- Saber aplicar diferentes modelos de excelencia y calidad a diferentes modelos organizativos y sectores.

CONTENIDOS

METODOLOGÍA

La metodología de impartición será de enseñanza a distancia (on-line) a través de la Plataforma Alf de la UNED, con el apoyo presencial del Profesor-Tutor, a través del Centro Asociado. La apuesta de la UNED por la importancia de las nuevas tecnologías permite ofrecer un Título con plenas garantías adaptado al EEES.



SISTEMA DE EVALUACIÓN

BIBLIOGRAFÍA BÁSICA

El temario se estudiará a partir de los documentos que el equipo docente de esta asignatura pondrá a disposición de los estudiantes en el curso virtual.

BIBLIOGRAFÍA COMPLEMENTARIA

Bazaga, I. (1997): "El análisis de las políticas públicas", en Bañón, R. y Carrillo, E. (comps.), La nueva Administración Pública, Alianza Universidad Textos, Madrid, pp105-123.

Bueno, E. (2000): "La dirección del conocimiento en el proceso estratégico de la empresa: información, complejidad e imaginación en el espiral del conocimiento", en Bueno, E. y Salmador M.P. (Eds.): Perspectivas sobre dirección del conocimiento y capital intelectual, I.U. Euroforum Escorial, pp.55-56

De Val Pardo, I. (2002): "Dirección Estratégica y Sector Público", en Morcillo, P. Fernández, J. (coords.), Nuevas claves para la dirección estratégica, Ariel, Barcelona, pp- 153-171.

Martín Castilla, J.I. (2001): El Modelo EFQM de Excelencia como referente en la Modernización de la Administración Pública Española, RPI 103.890, 17/05/2001, Madrid.

RECURSOS DE APOYO Y WEBGRAFÍA

Los estudiantes podrán consultar los fondos bibliográficos de la Biblioteca de la UNED y tendrán acceso a la plataforma virtual Alf que recoge diferentes herramientas de comunicación y autoevaluación.

Dentro de estas herramientas, el principal recurso de apoyo al estudiante es la Guía Didáctica a la que accederá el estudiante una vez que se haya matriculado. En la misma tendrá todo lo necesario para llevar a cabo la adquisición de competencias de manera adecuada: calendario, recomendaciones de estudio, enlaces a otras fuentes bibliográficas, resúmenes, etc.

IGUALDAD DE GÉNERO

En coherencia con el valor asumido de la igualdad de género, todas las denominaciones que en esta Guía hacen referencia a órganos de gobierno unipersonales, de representación, o miembros de la comunidad universitaria y se efectúan en género masculino, cuando no hayan sido sustituido por términos genéricos, se entenderán hechas indistintamente en género femenino o masculino, según el



sexo del titular que los desempeñe.

