

# LA CALIDAD EN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

Curso 2016/2017

(Código: 26607147)

## 1. PRESENTACIÓN

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.

## 2. CONTEXTUALIZACIÓN

La asignatura La calidad en la prestación de los servicios públicos pertenece a la especialidad en Dirección y Administración Pública del Máster Universitario en Dirección Pública, Políticas Públicas y Tributación por la UNED. Es una asignatura de carácter optativo, de 5 créditos ECTS, y se imparte durante el segundo cuatrimestre.

Con esta asignatura se pretende que el estudiante sea capaz de llevar a cabo la función directiva de las Organizaciones Públicas, de poder realizar con garantías, autonomía, solidez y madurez estudios e investigaciones cualificadas en el ámbito que es propio del sector público español, y de adquirir los conocimientos y habilidades necesarias para diseñar, ejecutar y evaluar políticas públicas más eficientes.

Se pretende también fomentar la adquisición de un conjunto de competencias generales propias del Máster, entre las que cabe destacar la de tomar conciencia de valores éticos en el desarrollo profesional e intelectual que permitan discriminar de acuerdo a ellos si una acción es correcta o incorrecta, adecuada o inadecuada, así como actuar en consecuencia, y la de adquirir habilidades para el trabajo en equipo y el liderazgo.

## 3. REQUISITOS PREVIOS RECOMENDABLES

Los exigidos para la realización del Máster.

## 4. 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.

## 5. CONTENIDOS DE LA ASIGNATURA

El contenido se desarrolla a través del siguiente temario:

1. Evolución y significado de la calidad
2. Principios, valores y dimensiones de la calidad
3. Principios, valores y dimensiones de la calidad en el servicio público
4. La gestión por procesos y su aplicación en el sector público
5. El Modelo EFQM de Excelencia en el Sector Público
6. Instrumentos de calidad en los servicios públicos

## 6. EQUIPO DOCENTE

- [BEATRIZ RODRIGO MOYA](#)

## 7. 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.

## 8. BIBLIOGRAFÍA BÁSICA

Comentarios y anexos:

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.

## 9. BIBLIOGRAFÍA COMPLEMENTARIA

Comentarios y anexos:

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.

## 10.RECURSOS DE APOYO AL ESTUDIO

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.

## 11.TUTORIZACIÓN Y SEGUIMIENTO

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.

## 12.EVALUACIÓN DE LOS APRENDIZAJES

Al final del cuatrimestre, los estudiantes serán sometidos a un examen presencial cuya finalidad será evaluar, por parte del Equipo Docente, los conocimientos adquiridos durante el curso. La nota que se obtenga en dicho examen presencial constituirá la base de la calificación final de la asignatura. No obstante, la realización de los trabajos y de las actividades propuestas durante el curso por el profesorado en el campus virtual servirán para subir nota, siempre que en dicho examen se haya obtenido un mínimo de 5 (aprobado).

## 13.COLABORADORES DOCENTES

- JUAN IGNACIO MARTÍN CASTILLA

