

Curso Académico: 2021/22

29023 - Calidad y marketing de los servicios públicos

Información del Plan Docente

Año académico: 2021/22

Asignatura: 29023 - Calidad y marketing de los servicios públicos

Centro académico: 228 - Facultad de Empresa y Gestión Pública

Titulación: 429 - Graduado en Gestión y Administración Pública

Créditos: 6.0

Curso: 4

Periodo de impartición: Primer semestre

Clase de asignatura: Optativa

Materia:

1. Información Básica

1.1. Objetivos de la asignatura

La asignatura y sus resultados previstos responden a los siguientes planteamientos y objetivos:

Desarrollar la lógica del pensamiento de la calidad, sus implicaciones organizativas, y la aplicabilidad en el ámbito de las administraciones públicas. Ofrecer una visión general de la aplicación del marketing a las administraciones públicas y una aplicación práctica de la mano de las encuestas de satisfacción y el uso de la publicidad en éste ámbito.

Estos planteamientos y objetivos están alineados con algunos de los Objetivos de Desarrollo Sostenible, ODS, de la Agenda 2030 (<https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/>) y determinadas metas concretas, contribuyendo en cierta medida a su logro. Concretamente:

Objetivo 4: Garantizar una educación inclusiva, equitativa y de calidad y promover oportunidades de aprendizaje durante toda la vida para todos

Meta 4.7 De aquí a 2030, asegurar que todos los alumnos adquieran los conocimientos teóricos y prácticos necesarios para promover el desarrollo sostenible, entre otras cosas mediante la educación para el desarrollo sostenible y los estilos de vida sostenibles, los derechos humanos, la igualdad de género, la promoción de una cultura de paz y no violencia, la ciudadanía mundial y la valoración de la diversidad cultural y la contribución de la cultura al desarrollo sostenible.

Objetivo 16: Paz, Justicia e Instituciones Sólidas

Meta 16.6 Crear a todos los niveles instituciones eficaces y transparentes que rindan cuentas

Meta 16.7 Garantizar la adopción en todos los niveles de decisiones inclusivas, participativas y representativas que respondan a las necesidades

1.2. Contexto y sentido de la asignatura en la titulación

La asignatura profundiza dos cuestiones clave que ya se introdujeron en la asignatura de formación básica, Dirección de las Organizaciones y Gestión de Recursos Humanos, cuales son las áreas de administración, y el área comercial de las organizaciones. La idea es aportar al estudiante la extensión racional de los sistemas administrativos, la gestión de la Calidad, y cómo y en qué medida son adaptables a la función pública. Así como igualmente aporta al estudiante los conocimientos básicos sobre la aplicación del marketing al sector público y en concreto a la mejora de la calidad y medición de la satisfacción de los ciudadanos.

Esta asignatura se imparte en la modalidad de enseñanza presencial y a distancia.

1.3. Recomendaciones para cursar la asignatura

No existen requisitos previos para cursar esta asignatura. Para su mayor aprovechamiento se recomienda, no obstante, la presencialidad y la participación activa tanto en las clases teóricas como prácticas. Es aconsejable el estudio continuado de la asignatura, así como la realización de los ejercicios prácticos y trabajos para facilitar la comprensión de la misma.

2. Competencias y resultados de aprendizaje

2.1. Competencias

Al superar la asignatura, el estudiante será más competente para...

Competencias específicas:

- 24. Identificar y valorar las relaciones entre administración y ciudadanos
- 40. Establecer estrategias de mejora organizativa y aseguramiento de la calidad de los servicios públicos
- 41. Asesorar en la toma de decisiones
- 56. Habilidad para aplicar los conocimientos a la práctica

Competencias generales:

- 1. Capacidad de análisis y síntesis
- 6. Capacidad para la resolución de problemas
- 7. Capacidad para la toma de decisiones
- 8. Capacidad de trabajar en equipo
- 9. Habilidades en las relaciones interpersonales
- 11. Capacidad de razonamiento crítico y autocrítico
- 14. Actitud de preocupación por la calidad.

2.2. Resultados de aprendizaje

El estudiante, para superar esta asignatura, deberá demostrar los siguientes resultados...

El alumnado, para superar esta asignatura deberá demostrar que comprende los sistemas de calidad utilizados en la Administración, entiende la importancia que tiene la calidad en las relaciones que se establecen dentro de la organización y entre Administración y ciudadanos y aplica estos conocimientos a una situación real. Así deberá:

- Identificar, analizar y resolver los problemas planteados tomando decisiones y jugando un papel determinado en el seno del equipo.
- Resolver en equipo el diseño y el tratamiento de una encuesta de un servicio público que permite medir el nivel de satisfacción del usuario.
- Resolver los problemas/ejercicios en los que se analice tanto problemas de procesos, como de costes o de herramientas de ayuda al diagnóstico del nivel de calidad interna alcanzado. En las sesiones prácticas se deberán realizar: trabajos en grupos referidos a temas concretos, problemas, casos prácticos, comentarios y discusión de lecturas y noticias. Todo ello se comunicará con la suficiente antelación.

2.3. Importancia de los resultados de aprendizaje

Lograr una administración pública de calidad pasa por escuchar las necesidades de los contribuyentes y conocer su satisfacción con los servicios ofrecidos. Introducir la gestión de la Calidad y el Marketing en el sector público provoca un cambio en la forma de trabajar de las instituciones, y un giro en su enfoque tanto hacia las necesidades del contribuyente, como a la eficacia y eficiencia en su consecución.

Proporciona herramientas que permiten replantear la filosofía y procedimientos de trabajo, la medición de la satisfacción que revierte en una mejora de la satisfacción que genera el sector, así como mejora obviamente la comunicación con el público y la sociedad en general.

3. Evaluación

3.1. Tipo de pruebas y su valor sobre la nota final y criterios de evaluación para cada prueba

El **ALUMNADO DE LAS MODALIDADES PRESENCIAL Y A DISTANCIA** deberá demostrar que ha alcanzado los resultados de aprendizaje previstos mediante las siguientes actividades y criterios de evaluación:

El sistema de evaluación contempla en la primera convocatoria dos alternativas. En primer lugar, un sistema de evaluación mixta, basado en el seguimiento de la participación activa de los estudiantes tanto en las clases presenciales como en el Anillo Digital Docente, junto a la superación de una prueba final. En segundo lugar, un sistema de evaluación global, basado únicamente en la superación de una prueba global.

En la segunda convocatoria se realizará únicamente mediante la evaluación global.

EVALUACIÓN MIXTA

Se divide en dos partes:

- 1) **30% de la calificación final.** Consistirá en la entrega por parte del alumno de algunas de las siguientes actividades: comentarios de lecturas, noticias, ejercicios y realización de casos prácticos. Estos serán debatidos y discutidos tanto en las clases presenciales como en el Anillo Digital Docente. En ellos se valorará la puesta en práctica de los contenidos teóricos vistos en la asignatura. Todos los casos prácticos y trabajos académicamente dirigidos han de ser personales, salvo cuando expresamente se indique que pueden hacerse en grupo. No se admitirán trabajos personales que tengan por objeto sustituir el examen final o prueba objetiva, ni tampoco para mejorar la calificación obtenida en la misma.

Criterios de valoración

La evaluación de estos ejercicios atenderá a los siguientes extremos:

- Presentación por escrito en los plazos propuestos por el profesorado;
- Dotes para aplicar los conocimientos teóricos a los supuestos reales;
- Dificultad del tema a tratar
- Fuentes de información consultadas
- Grado de profundidad en la investigación del tema
- Capacidad de juicio y razonamiento crítico;
- Creatividad para ofrecer soluciones alternativas;
- Calidad de la expresión escrita;
- Estructura y coherencia;
- Capacidad de concisión y resumen

2) **70% de la calificación final.** Prueba escrita individual en la que el estudiante demuestra su conocimiento en los diversos conceptos, teorías y modelos, y su capacidad para interrelacionar y analizar críticamente todos ellos. Esta prueba se valorará de 0 a 10. El alumnado que no alcance una media de 5, de modo que no demuestre el cumplimiento de la exposición, el análisis, la comprensión y la descripción de los objetivos propuestos, no superará la asignatura. Sólo a partir de dicha puntuación se procederá a la ponderación con la calificación obtenida en el apartado anterior de participación activa. Se celebrará según lo previsto en el calendario oficial de exámenes acordado por el centro para las distintas convocatorias del curso académico correspondiente.

Criterios de valoración

Esta prueba versará sobre todos los contenidos, tanto teóricos como prácticos, vistos en la asignatura en las clases de teoría y práctica. La prueba puede incluir preguntas relacionadas con las lecturas, ejercicios y casos prácticos, consistentes en relacionar la teoría con situaciones o casos reales. En todos los casos los criterios de evaluación serán los siguientes

- Los conocimientos objetivos del alumno;
- La claridad y precisión de las respuestas;
- El seguimiento de las directrices y métodos propuestos en las clases teóricas;
- La idoneidad de los argumentos empleados
- La calidad de la expresión escrita

EVALUACIÓN GLOBAL

Este sistema se basa exclusivamente en una prueba global final que tendrá lugar en la convocatoria oficial correspondiente, según el calendario de exámenes acordado para el curso académico correspondiente.

Se llevará a cabo mediante una prueba global consistente en un examen escrito de 10 puntos. Constará de dos partes. La primera, sobre un 70% de la calificación y de carácter teórico-práctico, versará sobre todos los conceptos tanto teóricos como prácticos tratados en la asignatura. En la segunda parte, sobre un 30%, el alumno deberá responder a varias cuestiones formuladas en torno a uno o varios supuestos prácticos.

Esta prueba tiene por objeto verificar que se sabe analizar una materia siguiendo la metodología y las técnicas trabajadas durante el curso en el programa de prácticas.

Los alumnos deberán optar por uno de los dos sistemas de evaluación. En cualquiera de las convocatorias, los alumnos que hayan realizado la evaluación mixta podrán presentarse a las preguntas adicionales del examen global, prevaleciendo la nota más alta. Los alumnos que no hayan realizado la evaluación mixta, obligatoriamente deberán realizar la evaluación global.

Los exámenes finales (en ambas convocatorias y en ambas partes), incluirán cuestiones teóricas donde se valorará el conocimiento de los conceptos básicos, y cuestiones prácticas, donde se valorará la capacidad del alumno para poner en práctica los conocimientos teóricos aprendidos; el examen podrá contener tanto preguntas abiertas como tipo test y exigirá el conocimiento de los contenidos y el dominio de las competencias de la asignatura.

Criterios de valoración

Cada una de las dos partes que componen este sistema de la evaluación se cuantificará de 0 a 10. La calificación definitiva de la prueba global se obtendrá de la media ponderada de las notas de la prueba teórico-práctica, en un 70%, y del mencionado ejercicio, en un 30%, si bien para aprobar es preciso alcanzar al menos un 5 sobre 10 en cada una de ambas partes. Los criterios de evaluación serán los siguientes:

- Los conocimientos objetivos del alumno;
- La claridad y precisión de las respuestas;
- El seguimiento de las directrices y métodos propuestos en las clases teóricas;
- La idoneidad de los argumentos empleados;
- La calidad de la expresión escrita

A este sistema de evaluación podrá incorporarse el alumnado que no haya cumplido con los mínimos propuestos en la evaluación mixta.

En cualquier caso, para aquellos alumnos que NO superen todas las partes de la asignatura, la calificación final se corresponderá con la nota de la parte o partes pendientes de superar.

4. Metodología, actividades de aprendizaje, programa y recursos

4.1. Presentación metodológica general

El proceso de aprendizaje que se ha diseñado para esta asignatura se basa en lo siguiente:

En el proceso de aprendizaje se usarán distintas metodologías docentes en función de si se trata de la modalidad de enseñanza presencial o a distancia. Las metodologías docentes indicadas permiten la implicación del alumno en su proceso de aprendizaje y permiten al profesorado advertir los problemas y dudas que pueden surgir a lo largo de los distintos temas.

Las metodologías docentes para los alumnos presenciales son las siguientes:

1. **Clase teórica-práctica:** Exposición de contenidos mediante presentación o explicación por parte de un profesor, incluyendo la realización de ejercicios prácticos en lapizarra.
2. **Taller.** Sesión supervisada donde los estudiantes trabajan individualmente o en grupo y reciben asistencia y guía cuando es necesaria por parte del profesorado.
3. **Aprendizaje basado en problemas.** Enfoque educativo orientado al aprendizaje y a la instrucción en el que los alumnos abordan problemas reales en pequeños grupos y bajo la supervisión de un tutor.
4. **Aprendizaje orientado a proyectos.** Situaciones en las que el alumno debe explorar y trabajar un problema práctico aplicando conocimientos interdisciplinarios. El aprendizaje por proyectos es un ejemplo de aprendizaje autónomo, en el que los estudiantes en grupos reducidos deben desarrollar un proyecto o documento como resultado de aplicar a un caso concreto los conocimientos adquiridos.

Las metodologías docentes para los alumnos a distancia son las siguientes:

1. Los **materiales de estudio confeccionados por el profesorado**, que consistirán en al menos una Guía de Estudio (guía didáctica) con orientaciones para la preparación de los contenidos teóricos, la elaboración de las pruebas de evaluación continua, la oferta de actividades formativas en la plataforma Moodle y los sistemas de evaluación.
2. **Taller.** Sesión supervisada donde los estudiantes trabajan individualmente o en grupo y reciben asistencia y guía cuando es necesaria por parte del profesorado. Se contempla el uso de herramientas cuyo uso está más generalizado para facilitar el contacto "a distancia" entre profesor y alumnado en esta actividad.
3. **Aprendizaje basado en problemas.** Enfoque educativo orientado al aprendizaje y a la instrucción en el que los alumnos abordan problemas reales en pequeños grupos y bajo la supervisión de un tutor.
4. **Aprendizaje orientado a proyectos.** Situaciones en las que el alumno debe explorar y trabajar un problema práctico aplicando conocimientos interdisciplinarios. El aprendizaje por proyectos es un ejemplo de aprendizaje autónomo, en el que los estudiantes en grupos reducidos deben desarrollar un proyecto o documento como resultado de aplicar a un caso concreto los conocimientos adquiridos.

4.2. Actividades de aprendizaje

El programa que se ofrece al estudiante para ayudarle a lograr los resultados previstos comprende las siguientes actividades formativas:

A. Actividades formativas para los alumnos presenciales:

Actividades formativas presenciales. La asignatura reserva un 40% para este tipo de actividades. Incluye la interacción de los estudiantes con los equipos docentes a través de:

- *Clase magistral* o exposición de contenidos al alumnado por parte del profesorado o de expertos externos.
- *Resolución de problemas y casos.* Realización de ejercicios prácticos con el alumnado.
- *Realización de trabajos.*
- *Prácticas especiales. Visitas de campo (visitas a instituciones, empresas, etc.).*
- *Tutorías presenciales*, en las que se ofrecerán orientaciones específicas sobre los distintos temas, contenidos adicionales para una eventual profundización de la asignatura, consejos para un mejor aprovechamiento del curso y para la realización de las diferentes pruebas de evaluación.

Actividades formativas de trabajo autónomo. La asignatura reserva un 60% para el trabajo autónomo de los estudiantes. Incluye:

- El *estudio individual* de los temas propuestos por el profesorado.
- La *preparación de trabajos* en equipo e individuales. Preparación de actividades para exponer o entregar en las clases prácticas o en la etapa de evaluación.
- *Lecturas obligatorias*
- *Realización de forma autónoma de las actividades prácticas* propuestas por el profesorado en la evaluación continua.
- Realización de los exámenes o *pruebas de evaluación presencial.*

B. Actividades formativas para los alumnos a distancia:

Actividades formativas a distancia. La asignatura reserva un 20% para este tipo de actividades. Incluye la interacción de los estudiantes con los equipos docentes a través de:

- *Sesiones de trabajo* con la plataforma Zoom, *Google Meet* y *Microsoft Teams* que permite realizar clases, conferencias y técnicas expositivas a través de internet. Además, permite compartir el escritorio, con lo cual todos los asistentes pueden ver la pantalla del ordenador y por tanto presentaciones, ejecución de software, etc. por lo cual es muy adecuado para la docencia a distancia.
- *Tutorías presenciales y/o tutorías en línea*, en las que se ofrecerán orientaciones específicas sobre los distintos temas, contenidos adicionales para una eventual profundización de la asignatura, consejos para un mejor aprovechamiento del curso y para la realización de las diferentes pruebas de evaluación.
- *Trabajo virtual en red o actividades en la plataforma Moodle*. Metodología basada en el trabajo colaborativo que parte de un espacio virtual (Anillo Digital Docente, en concreto plataforma Moodle), diseñado por el profesor y de acceso restringido, en el que se pueden compartir documentos para trabajar sobre ellos de manera simultánea y agregar otros nuevos, recoger clases y conferencias tanto teóricas como prácticas virtuales, comunicarse de manera síncrona y asíncrona, y participar en todos los debates que cada miembro puede constituir.

Actividades formativas de trabajo autónomo. La asignatura reserva un 80% para el trabajo autónomo de los estudiantes, teniendo en cuenta la importancia que éste adquiere en el modelo educativo a distancia. Incluye:

- El *estudio individual* de los temas propuestos por el profesorado.
- La *preparación de trabajos* en equipo e individuales. Preparación de actividades para exponer o entregar en las clases prácticas o en la etapa de evaluación.
- *Lecturas obligatorias*
- *Realización de forma autónoma de las actividades prácticas* propuestas por el profesorado en la evaluación continua.
- Realización de los exámenes o *pruebas de evaluación presencial*.

4.3. Programa

TEMA 1.- MODERNIZACIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN

- 1.1.- Qué es la administración
- 1.2.- Hacia dónde debe tender: La Calidad
- 1.3.- La Carta de Servicios

TEMA 2.- GESTIÓN DE LA CALIDAD TOTAL

- 2.1.- Qué es y qué implica el TQM
- 2.2.- Vuelta al origen: la agilidad del Ciclo Administrativo

TEMA 3.- PLANIFICANDO LA CALIDAD

- 3.1.- Los gurús de la calidad y su filosofía. ¿Es aplicable?
- 3.2.- Buscando la mejora continua

TEMA 4.- UTILIDAD PARA LA FUNCIÓN PÚBLICA

- 4.1.- Ajuste de los modelos de excelencia a la función pública
- 4.2.- Consideraciones éticas

TEMA 5. ? LA GESTIÓN PÚBLICA Y EL MARKETING

- 5.1.- Introducción. ¿Qué es marketing?
- 5.2.- El enfoque de marketing en los servicios públicos

TEMA 6 . ? LAS VARIABLES DE MARKETING EN EL SERVICIO PÚBLICO

- 6.1.- Peculiaridades de la aplicación del marketing al sector público
- 6.2.- Las variables de marketing: Producto, Precio, Distribución y Comunicación.

TEMA 7. ?ESTUDIOS DE MERCADO EN EL SECTOR PÚBLICO

- 7.1.-Fases de un estudio de mercado
- 7.2.- Fuentes de información secundarias.
- 7.3.- Fuentes de información primarias: observación y comunicación (encuestas y paneles)
- 7.4.- Fuentes de información secundarias I
- 7.5.- Satisfacción del consumidor: herramientas de medida

TEMA 8 . ¿PUBLICIDAD INSTITUCIONAL Y COMUNICACIÓN

- 8.1.- La imagen pública
- 8.2.- Herramientas de comunicación: publicidad institucional

4.4. Planificación de las actividades de aprendizaje y calendario de fechas clave

La metodología y plan de trabajo, las actividades evaluadas y el calendario resumen de las mismas, se comunican a través de la Plataforma Virtual de la asignatura (Anillo Digital Docente de la Universidad de Zaragoza). Las fechas de las pruebas globales se pueden consultar en la página web de la Facultad de Empresa y Gestión Pública.

Actividades formativas para los alumnos presenciales	Nº Horas	% Presencialidad
1.a. Actividades formativas presenciales: clase magistral	30	100
1.b. Actividades formativas presenciales: resolución de problemas y casos	20	100
1.c. Actividades formativas presenciales: realización de trabajos	3	100
1.d. Prácticas especiales. Visitas de campo	2	100
1.e. Actividades formativas presenciales: tutorías presenciales	5	100
2.a. Actividades formativas de trabajo autónomo: estudio individual	38	0
2.b. Actividades formativas de trabajo autónomo: preparación de trabajos en equipo e individuales	10	0
2.c. Actividades formativas de trabajo autónomo: lecturas obligatorias	5	0
2.d. Actividades formativas de trabajo autónomo: realización de forma autónoma de las actividades prácticas propuestas por el profesorado en la evaluación continua	32	0
2.e. Actividades formativas de trabajo autónomo: realización de los exámenes o pruebas de evaluación presencial.	5	100
Actividades formativas para los alumnos a distancia	Nº Horas	% Presencialidad
1.a. Actividades formativas a distancia: sesiones de trabajo con Google Meet	15	0
1.b. Actividades formativas a distancia: tutorías presenciales y/o tutorías en línea	5	100/0
1.c. Actividades formativas a distancia: trabajo virtual en red o actividades en la plataforma Moodle	10	0
2.a. Actividades formativas de trabajo autónomo: estudio individual	50	0
2.b. Actividades formativas de trabajo autónomo: preparación de trabajos en equipo e individuales	20	0
2.c. Actividades formativas de trabajo autónomo: lecturas obligatorias	5	0
2.d. Actividades formativas de trabajo autónomo: realización de forma autónoma de las actividades prácticas propuestas por el profesorado en la evaluación continua	40	0

4.5. Bibliografía y recursos recomendados
<http://p>

