

## 29023 - Calidad y marketing de los servicios públicos

### Información del Plan Docente

**Año académico:** 2019/20

**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.

### 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.

### 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 estudiante deberá demostrar que ha alcanzado los resultados de aprendizaje previstos mediante las siguientes actividades 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 1 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 de exámenes acordado por la Comisión de Docencia para las distintas convocatorias del curso académico correspondiente.

### **Criterios de valoración**

Un 55% de la misma versará sobre todos los contenidos, tanto teóricos como prácticos, vistos en la asignatura en las clases de teoría. El otro 45% de la prueba escrita constará de preguntas relacionadas con las lecturas, ejercicios y casos prácticos, consistentes en relacionar la teoría con situaciones o casos reales. En ambos 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 de carácter teórico versará sobre todos los conceptos tanto teóricos como prácticos tratados en la asignatura. En la segunda parte 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 teórica, 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.

## **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:**

La combinación de lecciones magistrales participativas, el trabajo cooperativo, la resolución de problemas y casos prácticos, así como la discusión y reflexión de textos y lecturas.

### **4.2. Actividades de aprendizaje**

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

A) Clases magistrales participativas: proporcionarán los conocimientos teóricos necesarios, acompañándose de ejemplos prácticos que faciliten la comprensión y aplicación de los conceptos estudiados. En estas sesiones se abordarán los siguientes contenidos:

- La administración pública
- La calidad en la administración pública
- Implicaciones del TQM y del ciclo administrativo
- Filosofía, planificación y modelos de calidad, y su aplicabilidad en la administración pública

- La gestión pública y el marketing
- Estudios del mercado de las Administraciones Públicas
- Satisfacción del usuario
- Publicidad institucional y comunicación

B) Resolución y presentación de problemas y casos prácticos, elaboración y presentación de trabajos, discusión de temas de actualidad, comentario de lecturas y actividades interactivas. Se contempla la realización de estas actividades tanto dentro como fuera del aula, así como de forma individual y/o en grupo.

C) Actividades tutelares y/o seminarios: se podrán supervisar los trabajos realizados por los estudiantes, aclarar dudas sobre los contenidos teórico-prácticos de la asignatura y/o realizar prácticas concretas aplicadas a los contenidos teóricos.

D) Trabajo autónomo: incluye actividades de estudio de los contenidos teóricos y prácticos, resolución de las actividades prácticas, realización de trabajos individuales y/o en grupo, búsqueda y análisis de información, entre otros.

E) Actividades de evaluación.

### 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

#### Calendario de sesiones presenciales y presentación de trabajos

El calendario y la programación de las sesiones teóricas y prácticas de la asignatura se comunicarán a los estudiantes a través del programa al comienzo del curso académico. El calendario de las distintas evaluaciones y entrega de trabajos será

comunicado a cada grupo a través del grupo en el Anillo Digital Docente de la Universidad de Zaragoza, ADD <http://bb.unizar.es>.

Tiempo de trabajo (en horas):

Asistencia a clases teóricas: 45

Asistencia a clases prácticas: 15

Asistencia a tutorías: 20

Trabajo autónomo del estudiante (resolución problemas, preparación caso, etc.): 62

Realización de exámenes y trabajos: 8

Total de trabajo del estudiante: 150 (6 ECTS)

Las actividades y fechas clave se comunican a través de los medios oportunos al comenzar el periodo lectivo de la asignatura. Las fechas de las pruebas finales se pueden consultar en la página web de la Facultad de Empresa y Gestión Pública.

#### **Plataforma virtual de la asignatura**

Esta asignatura ha sido dada de alta en el Anillo Digital Docente de la Universidad de Zaragoza con el fin de proporcionar a los estudiantes herramientas electrónicas para el aprendizaje y poner a su disposición los materiales teóricos y prácticos desarrollados en la misma.

#### **4.5. Bibliografía y recursos recomendados**