

Técnicas y Métodos de Gestión Pública

MÓDULO	MATERIA	CURSO	SEMESTRE	CRÉDITOS	TIPO
INSTRUMENTOS DE GESTIÓN	Técnicas y Métodos de Gestión Pública	3º	1º	6	Obligatoria
PROFESOR(ES)			DIRECCIÓN COMPLETA DE CONTACTO PARA TUTORÍAS (Dirección postal, teléfono, correo electrónico, etc.)		
<ul style="list-style-type: none"> Sebastián Jesús Martínez López 			Facultad de Ciencias Sociales Campus Universitario de Melilla C/ Santander n º 1. Despacho: 204-2, Teléfono: 952 69 87 56 Correo electrónico: smarti01@melilla.es		
			HORARIO DE TUTORÍAS Primer cuatrimestre: <ul style="list-style-type: none"> Lunes: 19.00-20.00 Martes: 18.00-20.00. Miércoles: 18.00-19.00 y 20.00-21.00 Jueves: 20.00-21.00 Segundo cuatrimestre: <ul style="list-style-type: none"> Martes: 18.00-21.00 Miércoles: 20.00-21.00 Jueves: 18.00-19.00 y 20.00-21.00 		
GRADO EN EL QUE SE IMPARTE			OTROS GRADOS A LOS QUE SE PODRÍA OFERTAR		
Grado en Gestión y Administración Pública			<ul style="list-style-type: none"> Grado en Administración de Empresas Grado en Economía Grado en Turismo Grado en Derecho 		
PRERREQUISITOS Y/O RECOMENDACIONES (si procede)					
BREVE DESCRIPCIÓN DE CONTENIDOS (SEGÚN MEMORIA DE VERIFICACIÓN DEL GRADO)					
La asignatura pretende que el alumno conozca los siguientes aspectos: <ul style="list-style-type: none"> - La planificación estratégica en la Administración Pública. El análisis DAFO. Formulación e implantación de estrategias públicas. - Técnicas de planificación y control . Diseño de circuitos administrativos y cuadros de mando integral. - La gestión de procesos en la administración pública: Los diagramas de flujo. Orientación del servicio público al usuario: Evaluación de la satisfacción de los usuarios . Las cartas de servicios. Gestión de quejas y sugerencias. 					



COMPETENCIAS GENERALES Y ESPECÍFICAS

- Capacidad de aprendizaje y trabajo autónomo.
- Capacidad para aprender las técnicas de planificación , control de la gestión y evaluación de programas.
- Capacidad de análisis y síntesis.
- Capacidad para resolver problemas.
- Comunicación oral y escrita en castellano.
- Capacidad para reunir e interpretar datos relevantes para emitir juicios.
- Habilidad para el diseño y gestión de proyectos..
- Capacidad para aplicar los conocimientos a la práctica.
- Capacidad para organizar , planificar y dirigir.
- Capacidad para aplicar técnicas organizativas para el correcto funcionamiento de la Administración.
- Capacidad para aplicar técnicas de gestión organizativa interna.

OBJETIVOS (EXPRESADOS COMO RESULTADOS ESPERABLES DE LA ENSEÑANZA)

- Conocer las técnicas y métodos actuales de gestión pública.
- Conocer las técnicas de planificación y control de gestión.
- Conocer los fundamentos y el proceso de la dirección estratégica pública.
- Conocer la dirección estratégica en la administración pública.
- Conocer las teorías de la gestión pública.
- Conocer los sistemas de calidad aplicados a la gestión pública.

TEMARIO DETALLADO DE LA ASIGNATURA

TEMA 1. CONCEPTOS BÁSICOS DE GESTIÓN DE SERVICIOS EN EL ENTORNO PÚBLICO

- 1.1 La organización administrativa en el sistema político: las funciones de los poderes públicos en los Estados contemporáneos.
- 1.2 La intervención pública a través de la prestación de servicios públicos.
- 1.3 Tendencias en la gestión de servicios públicos en los países desarrollados .

TEMA 2. LA DEMANDA EN LOS SERVICIOS PÚBLICOS

- 2.1. La misión y la utilidad pública.
- 2.2. La demanda en los servicios públicos.
- 2.3. Factores condicionantes de la demanda en el ámbito público.
- 2.4. Administración y demandas del ciudadano.

TEMA 3. MÉTODOS DE ANÁLISIS DE LA DEMANDA EN LOS SERVICIOS PÚBLICOS.

- 3.1. El análisis de la demanda de servicios públicos.
- 3.2. Los métodos cuantitativos. Los conceptos de encuesta y muestreo.
- 3.3. Métodos cualitativos.

TEMA 4. EL ESTUDIO DEL ENTORNO EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

- 4.1. La consideración del entorno en el diseño del servicio.
- 4.2. Factores a considerar en el estudio del entorno.
- 4.3. La valoración de los factores del entorno.
- 4.4. Las redes de actores en el ámbito público.



TEMA 5. CRITERIOS PARA EL DISEÑO DE SERVICIOS PÚBLICOS

- 5.1. La cartera de servicios públicos: servicios básicos y complementarios.
- 5.2. Características de los servicios.
- 5.3. La servucción: factores a considerar en la definición del servicio.
- 5.4. Factores claves en la prestación del servicio: el uso del espacio y el punto de contacto.
- 5.5. La introducción de estrategias de mercado y la modernización de la gestión de servicios públicos.
- 5.6. Iniciativas relativas a la reorganización del servicio: desconcentración y descentralización.
- 5.7. Iniciativas relativas a la introducción de dinámicas de mercado en los servicios públicos.
- 5.8. Estrategias basadas en el precio de los servicios.

TEMA 6. LA POLÍTICA DE COMUNICACIÓN EN LA GESTIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO

- 6.1. La necesidad de una estrategia de comunicación externa: la implementación de la política pública a través de redes.
- 6.2. La información y la participación del ciudadano en la definición de la estrategia de servicio como fuentes de legitimidad de la actuación pública.
- 6.3. Las relaciones públicas en el entorno administrativo
- 6.4. La política de comunicación interna.

TEMA 7. EL CONTROL DE CALIDAD EN LOS SERVICIOS PÚBLICOS

- 7.1. El concepto de calidad del servicio.
- 7.2. Los factores de calidad en la prestación de servicios públicos.
- 7.3. El establecimiento de indicadores de calidad.
- 7.4. El establecimiento de un sistema de indicadores.
- 7.5. Un diseño participativo de la estrategia de control: los círculos de calidad.
- 7.6. El cuadro de control.
- 7.7. Evaluación de la satisfacción de los usuarios.
- 7.8. Gestión de quejas y sugerencias.

TEMA 8. FORMULACIÓN, EVALUACIÓN Y DESARROLLO DE ESTRATEGIAS

- 8.1. Estrategias y políticas.
- 8.2. Opciones estratégicas.
- 8.3. El proceso de planificación estratégica: análisis estratégico.
- 8.4. Técnicas para la formulación de estrategias.
- 8.5. La matriz DAFO en el análisis y formulación de estrategias.
- 8.6. Evaluación, selección e implementación de estrategias.

TEMA 9. EL CUADRO DE MANDO INTEGRAL COMO METODO DE CONTROL ESTRATÉGICO DE LA GESTIÓN PÚBLICA.

- 9.1. Los sistemas de indicadores.
- 9.2. Diferencia entre indicador y objetivo.
- 9.3. El cuadro de mando integral en la gestión pública.
- 9.4. Mapas estratégicos.



TEMA 10. TÉCNICAS DE PLANIFICACIÓN Y CONTROL DE PROYECTOS

- 10.1. El método PERT
- 10.2. El diagrama de GANTT

BIBLIOGRAFÍA

- Sancho Royo, D., Gestión de servicios públicos: Estrategias de marketing y calidad. Editorial Tecnos. 1999.
- Aguirre, A., Castillo, A. y Tous, D., Administración de organizaciones en el entorno actual. Ediciones Pirámide, 2003.
- Albi, A., González-Páramo, J. Y López, G., Gestión pública: Fundamentos, técnicas y casos. Editorial Ariel, 2000.
- Romero, C., Técnicas de programación y control de proyectos. Editorial Pirámide, 2002.
- Kaplan, R., Cómo utilizar el cuadro de mando integral, para implantar y gestionar su estrategia. Editorial Gestión, 2005
- Olías, B., La nueva gestión pública. Editorial Pearson, 2001.
- González, M. , Gobernanza y gestión de las ciudades en la Unión Europea, caso de Santiago de Compostela. Universidad de Santiago de Compostela.

ENLACES RECOMENDADOS

- Biblioteca de la Universidad de Granada (catálogo de libros, bases de datos, revistas electrónicas, etc.)
<http://biblioteca.ugr.es>
- Prensa y revistas de empresa:
www.expansion.com
www.cincodias.com
www.actualidad-economica.com
www.emprendedores.es
www.universia.es/ubr

METODOLOGÍA DOCENTE

La DOCENCIA de esta asignatura tiene una doble vertiente: teórica y práctica. Enseñanza teórica: las explicaciones de clase deberán ser completadas con la bibliografía que se explicita para cada tema y que aparece completamente referenciada en el presente documento. Enseñanza práctica: los conocimientos teóricos adquiridos durante las clases teóricas serán afianzados mediante la resolución en clase de los casos prácticos o/y trabajos propuestos para los temas que proceda. Los casos prácticos, se resolverán en clase mediante la interacción de alumnos y profesor.



PROGRAMA DE ACTIVIDADES											
Primer cuatrimestre	Temas del temario	Actividades presenciales						Actividades no presenciales			
		Sesiones teóricas (horas)	Sesiones prácticas (horas)	Exposiciones y seminarios (horas)	Tutorías colectivas (horas)	Exámenes (horas)	Etc.	Tutorías individuales (horas)	Estudio y trabajo individual del alumno (horas)	Trabajo en grupo (horas)	Etc.
Semana 1	1	1.5	1.5								
Semana 2	2	1.5	1.5								
Semana 3	3	1.5	1.5								
Semana 4	4	1.5	1.5								
Semana 5	5	1.5	1.5								
Semana 6	6	1.5	1.5								
Semana 7	7	1.5	1.5								
Semana 8	8	1.5	1.5								
Semana 9	9	1.5	1.5								
Semana 10	10	1.5	1.5								
Semana 11	1y2	1.5	1.5								
Semana 12	3y4	1.5	1.5								
Semana 13	5y6	1.5	1.5								
Semana 14	7y8	1.5	1.5								
Semana 15	9y10	1.5	1.5								
Total horas	150	22.5	22.5			2		13	70	20	

EVALUACIÓN (INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN, CRITERIOS DE EVALUACIÓN Y PORCENTAJE SOBRE LA CALIFICACIÓN FINAL, ETC.)

- 1.- Asistencia y participación del alumno en clases y tutorías:** 10 % de la nota final.
- 2.- Trabajo autónomo y realización de supuestos prácticos , exposiciones y seminarios:** 20 % de la nota final.
- 3.- Pruebas y exámenes:** 70 % de la nota final.

INFORMACIÓN ADICIONAL

Página Web de la Facultad de Ciencias Sociales de Melilla

<http://eues.ugr.es>

Aquí podrás consultar toda la información sobre tu centro, horarios de asignaturas, calendario de exámenes, actividades programadas, profesorado, etc.

Página Web del grado de Gestión y Administración Pública (Melilla) <http://grados.ugr.es/administracion/>

Aquí podrás consultar toda la información sobre tu titulación: Plan de estudios, información administrativa, información académica, etc.

Página Web de la Universidad de Granada

<http://www.ugr.es>

Esta página contiene toda la información relativa a tu Universidad. Desde ella, podrás acceder a la biblioteca, a tu



ugr | Universidad
de Granada

INFORMACIÓN SOBRE TITULACIONES DE LA UGR
<http://grados.ugr.es>

correo electrónico, a tu acceso identificado (ver tu expediente, acceder al tablón de docencia de las diferentes asignaturas, etc.), información sobre becas, relaciones internacionales, novedades, etc.



ugr | Universidad
de Granada

INFORMACIÓN SOBRE TITULACIONES DE LA UGR
<http://grados.ugr.es>