

**1. DATOS GENERALES**

<b>Asignatura:</b> GESTIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	<b>Código:</b> 51326
<b>Tipología:</b> OBLIGATORIA	<b>Créditos ECTS:</b> 6
<b>Grado:</b> 339 - GRADO EN GESTIÓN Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA (TO)	<b>Curso académico:</b> 2018-19
<b>Centro:</b> 6 - FAC. CC. JURIDICAS Y SOCIALES DE TOLEDO	<b>Grupo(s):</b> 40
<b>Curso:</b> 3	<b>Duración:</b> C2
<b>Lengua principal de impartición:</b> Español	<b>Segunda lengua:</b>
<b>Uso docente de otras lenguas:</b>	<b>English Friendly:</b> N
<b>Página web:</b>	<b>Bilingüe:</b> N

Profesor: <b>BEATRIZ ORTIZ GARCIA NAVAS</b> - Grupo(s): <b>40</b>				
Edificio/Despacho	Departamento	Teléfono	Correo electrónico	Horario de tutoría
3.3.3.	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	5162	beatriz.ortiz@uclm.es	

**2. REQUISITOS PREVIOS**

No se han establecido.

**3. JUSTIFICACIÓN EN EL PLAN DE ESTUDIOS, RELACIÓN CON OTRAS ASIGNATURAS Y CON LA PROFESIÓN**

El cometido de esta asignatura es introducir al estudiante en el conocimiento de las diversas formas de gestión y prestación de los servicios públicos, su planificación, organización y control. Para ello es importante desarrollar aspectos de los que depende dicha gestión y prestación, como: la eficacia y la eficiencia; la modernización y mejora de los servicios públicos; las estrategias de marketing y calidad; la privatización y descentralización de los servicios, etc.

Los servicios públicos ocupan, por su trascendencia social y económica, un lugar privilegiado entre las prestaciones públicas, siendo el Estado y sus Administraciones quienes deben velar por su calidad y eficiencia, a través de mecanismos de regulación y control.

Las organizaciones públicas, como prestadoras de servicios públicos, tienen la obligación de mejorar y aumentar su actuación en beneficio de los ciudadanos, lo que implica poner en práctica políticas de gestión que permitan alcanzar los objetivos propuestos sin que esto conlleve un aumento excesivo del gasto público.

**4. COMPETENCIAS DE LA TITULACIÓN QUE LA ASIGNATURA CONTRIBUYE A ALCANZAR****Competencias propias de la asignatura**

Código	Descripción
E03	Desarrollo de aptitudes analíticas respecto a las Administraciones Públicas
E06	Capacidad para desarrollar un discurso coherente respecto a la teoría de las organizaciones.
E08	Adecuar a la gestión pública la formulación de la gestión pública.
E09	Destreza en el campo de la calidad de la gestión pública.
E17	Conocer los enfoques y los métodos de análisis cuantitativos y cualitativos.
E24	Aplicar las técnicas de organización para el adecuado funcionamiento de la Administración.
E25	Establecer estrategias de mejora organizativa y aseguramiento de la calidad de los servicios públicos.
E29	Comprender el carácter dinámico y cambiante de la gestión y de la Administración pública en el ámbito nacional e internacional.
E30	Elaborar y redactar informes de investigación y trabajos académicos utilizando distintas técnicas, incluidas las derivadas de las Tecnologías de la Información y de la Comunicación (TIC)
G03	Una correcta comunicación oral y escrita.
G05	Capacidad para la resolución de problemas.
G06	Capacidad para gestionar la información.
G07	Capacidad para la toma de decisiones.
G08	Capacidad para el trabajo en equipo.
G10	Capacidad para el razonamiento crítico y autocrítico.

**5. OBJETIVOS O RESULTADOS DE APRENDIZAJE ESPERADOS****Resultados de aprendizaje propios de la asignatura****Descripción**

Que el alumno se familiarice con la terminología económica aplicada en la organización de servicios públicos, que desarrolle una visión de los aspectos generales de la organización, sus relaciones con el entorno, el proceso de dirección, la toma de decisiones y las áreas funcionales que integran los servicios públicos.

**Resultados adicionales**

Con esta asignatura se pretende aportar al alumno un marco conceptual básico que le permita comprender qué es y cómo se gestionan los servicios públicos y sus principales elementos. La asignatura muestra al alumno las distintas técnicas de organización, sus áreas funcionales y sus relaciones con el entorno.

**6. TEMARIO**

Tema 1: FUNDAMENTOS CONCEPTUALES

Tema 2: DIRECCIÓN Y TOMA DE DECISIONES

Tema 3: EL ENTORNO EN LA PRESTACION DE SERVICIOS PUBLICOS

Tema 4: LA DEMANDA EN LOS SERVICIOS PÚBLICOS

Tema 5: CRITERIOS PARA EL DISEÑO DE SERVICIOS PUBLICOS

Tema 6: EL CONTROL DE CALIDAD EN LOS SERVICIOS PUBLICOS

## 7. ACTIVIDADES O BLOQUES DE ACTIVIDAD Y METODOLOGÍA

Actividad formativa	Metodología	Competencias relacionadas (para títulos anteriores a RD 822/2021)	ECTS	Horas	Ev	Ob	Rec	Descripción
Enseñanza presencial (Teoría) [PRESENCIAL]	Método expositivo/Lección magistral	G03 G06 G10	1.08	27	S	N	N	
Enseñanza presencial (Prácticas) [PRESENCIAL]	Resolución de ejercicios y problemas	G03 G06 G10	0.6	15	S	N	N	Habrá grupos de prácticas y se evaluará la participación en clase
Prueba final [PRESENCIAL]		E06 E09 E17 E24 E25 G05 G06 G07 G10	0.12	3	S	S	S	
Estudio o preparación de pruebas [AUTÓNOMA]	Trabajo autónomo	E03 E06 E08 E09 E17 E24 E25 E29 G03	2.4	60	N	-	-	
Elaboración de memorias de Prácticas [AUTÓNOMA]	Autoaprendizaje	G03 G06 G08 G10	1.52	38	S	N	N	Podrá haber grupos de prácticas
Análisis de artículos y recensión [AUTÓNOMA]	Aprendizaje cooperativo/colaborativo	E30 G03 G05 G06 G07 G08 G10	0.28	7	N	-	-	
<b>Total:</b>			<b>6</b>	<b>150</b>				
<b>Créditos totales de trabajo presencial: 1.8</b>			<b>Horas totales de trabajo presencial: 45</b>					
<b>Créditos totales de trabajo autónomo: 4.2</b>			<b>Horas totales de trabajo autónomo: 105</b>					

Ev: Actividad formativa evaluable

Ob: Actividad formativa de superación obligatoria

Rec: Actividad formativa recuperable

## 8. CRITERIOS DE EVALUACIÓN Y VALORACIONES

Sistema de evaluación	Valoraciones		Descripción
	Estudiante presencial	Estud. semipres.	
Pruebas de progreso	70.00%	0.00%	Al menos se propondrá una prueba de evaluación teórico-práctica.
Resolución de problemas o casos	30.00%	0.00%	Se planteará a los alumnos la realización de determinados supuestos prácticos.
Prueba final	0.00%	0.00%	Los estudiantes que no hayan realizado o superado las pruebas y casos propuestos se someterán a un examen final que incluirá un bloque teórico-práctico equivalente al 70% de la calificación, y otro de problemas o casos, equivalente al 30% restante.
<b>Total:</b>	<b>100.00%</b>	<b>0.00%</b>	

### Criterios de evaluación de la convocatoria ordinaria:

Es imprescindible obtener una calificación mínima de 4 sobre 10 en la prueba final.

### Particularidades de la convocatoria extraordinaria:

Se tendrán en cuenta las actividades realizadas en la convocatoria ordinaria.

## 9. SECUENCIA DE TRABAJO, CALENDARIO, HITOS IMPORTANTES E INVERSIÓN TEMPORAL

No asignables a temas	
Horas	Suma horas
Enseñanza presencial (Prácticas) [PRESENCIAL][Resolución de ejercicios y problemas]	15
Prueba final [PRESENCIAL][ ]	3
Estudio o preparación de pruebas [AUTÓNOMA][Trabajo autónomo]	60
Elaboración de memorias de Prácticas [AUTÓNOMA][Autoaprendizaje]	20
Análisis de artículos y recensión [AUTÓNOMA][Aprendizaje cooperativo/colaborativo]	7
Actividad global	
Actividades formativas	Suma horas
Enseñanza presencial (Prácticas) [PRESENCIAL][Resolución de ejercicios y problemas]	15
Prueba final [PRESENCIAL][ ]	3
Estudio o preparación de pruebas [AUTÓNOMA][Trabajo autónomo]	60
Elaboración de memorias de Prácticas [AUTÓNOMA][Autoaprendizaje]	20
Análisis de artículos y recensión [AUTÓNOMA][Aprendizaje cooperativo/colaborativo]	7
<b>Total horas: 105</b>	

## 10. BIBLIOGRAFÍA, RECURSOS

Autor/es	Título/Enlace Web	Editorial	Población	ISBN	Año	Descripción
Albi Ibáñez, Emilio	Gestión pública : fundamentos,	Ariel		978-84-344-2125-7	2009	

	técnicas y casos				
Ballesteros Fernández, Ángel	Manual de gestión de servicios públicos locales	El Consultor de los Ayuntamientos		84-7052-356-2	2005
Fernández García, Tomás y Ares Parra, Antonio (coord.)	Servicios Sociales: Dirección, Gestión y Planificación	Alianza			
Sancho Royo, David	Gestión de servicios públicos, estrategias de marketing y calidad	Tecnos Univarsitat Pompeu Fabra		84-309-3463-4	2002
Sosa Wagner, Francisco	La gestión de los servicios públicos locales	Civitas	Madrid	84-470-2286-2	2004
Stiglitz, Joseph E.	La economía del sector público	Antoni Bosch Editor		84-95348-05-5	2002
Val Pardo, Isabel de	Administración de entidades públicas	Instituto de Estudios Económicos	Madrid	84-88533-38-1	1999
Villar Rojas, Francisco José	Privatización de servicios públicos : la experiencia española	Tecnos	Madrid	84-309-2274-1	1993
Ábalos Meco, José Luis	Descentralización, financiación y servicios públicos	Tirant lo Blanch		978-84-9876-275-4	2008
Ábalos Meco, José Luis e Illán Sailer, Juan Carlos	La Gestión y Prestación de los Servicios Públicos en el marco de la descentralización	CYAN			2006