

25-26

# GUÍA DE ESTUDIO PÚBLICA



## LA CALIDAD EN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

CÓDIGO 26607147

UNED

25-26

LA CALIDAD EN LA PRESTACIÓN DE LOS  
SERVICIOS PÚBLICOS

CÓDIGO 26607147

# ÍNDICE

PRESENTACIÓN Y CONTEXTUALIZACIÓN  
REQUISITOS Y/O RECOMENDACIONES PARA CURSAR ESTA  
ASIGNATURA  
EQUIPO DOCENTE  
HORARIO DE ATENCIÓN AL ESTUDIANTE  
COMPETENCIAS QUE ADQUIERE EL ESTUDIANTE  
RESULTADOS DE APRENDIZAJE  
CONTENIDOS  
METODOLOGÍA  
SISTEMA DE EVALUACIÓN  
BIBLIOGRAFÍA BÁSICA  
BIBLIOGRAFÍA COMPLEMENTARIA  
RECURSOS DE APOYO Y WEBGRAFÍA  
IGUALDAD DE GÉNERO

|                           |   |
|---------------------------|---|
| Nombre de la asignatura   | LA CALIDAD EN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS                       |
| Código                    | 26607147  |
| Curso académico           | 2025/2026   |
| Título en que se imparte  | MÁSTER UNIVERSITARIO EN DIRECCIÓN PÚBLICA, POLÍTICAS PÚBLICAS Y TRIBUTACIÓN |
| Tipo                      | CONTENIDOS  |
| Nº ETCS                   | 5   |
| Horas                     | 125   |
| Periodo                   | SEMESTRE 2  |
| Idiomas en que se imparte | CASTELLANO  |

## PRESENTACIÓN Y CONTEXTUALIZACIÓN

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.

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.

## REQUISITOS Y/O RECOMENDACIONES PARA CURSAR ESTA ASIGNATURA

Los exigidos para la realización del Máster.

### EQUIPO DOCENTE

|                    |  |
|--------------------|--|
| Nombre y Apellidos | BEATRIZ RODRIGO MOYA (Coordinador de asignatura) |
| Correo Electrónico | brodrigo@cee.uned.es                             |
| Teléfono           | 91398-8037                                       |
| Facultad           | FAC.CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES          |
| Departamento       | ORGANIZACIÓN DE EMPRESAS                         |

### COLABORADORES DOCENTES EXTERNOS

|                    |                              |
|--------------------|------------------------------|
| Nombre y Apellidos | JUAN IGNACIO MARTÍN CASTILLA |
| Correo Electrónico | jimartin@invi.uned.es        |

|                    |                              |
|--------------------|------------------------------|
| Nombre y Apellidos | JUAN IGNACIO MARTÍN CASTILLA |
| Correo Electrónico | jimartin@iieef.uned.es       |

### HORARIO DE ATENCIÓN AL ESTUDIANTE

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.

### COMPETENCIAS QUE ADQUIERE EL ESTUDIANTE

#### COMPETENCIAS BÁSICAS Y GENERALES

CG1 - Gestionar y analizar los elementos que conforman un problema para desarrollar ideas y realizar razonamientos con la finalidad de buscar soluciones al mismo.

CG2 - Comunicar y transmitir conocimientos, ideas y argumentos de un modo claro, riguroso y convincente, generando propuestas innovadoras y competitivas tanto en la actividad profesional como en la investigadora en un marco de libertad responsable.

CG3 - Ser capaz de fijar objetivos a alcanzar, planificar y programar actividades en relación a éstos y organizar y gestionar los recursos necesarios para alcanzar dichos objetivos.

CG4 - 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.

CG5 - Adquirir habilidades para el trabajo en equipo y el liderazgo.

CG6 - Adquirir y desarrollar estrategias de aprendizaje autónomo.

CG7 - Utilizar las Tecnologías de la Información y Comunicaciones para la búsqueda y obtención de información disponible, así como herramientas de trabajo y comunicación.

CB6 - Poseer y comprender conocimientos que aporten una base u oportunidad de ser originales en el desarrollo y/o aplicación de ideas, a menudo en un contexto de investigación.

CB7 - Que los estudiantes sepan aplicar los conocimientos adquiridos y su capacidad de resolución de problemas en entornos nuevos o poco conocidos dentro de contextos más amplios (o multidisciplinares) relacionados con su área de estudio.

CB8 - Que los estudiantes sean capaces de integrar conocimientos y enfrentarse a la complejidad de formular juicios a partir de una información que, siendo incompleta o limitada, incluya reflexiones sobre las responsabilidades sociales y éticas vinculadas a la aplicación de sus conocimientos y juicios.

CB9 - Que los estudiantes sepan comunicar sus conclusiones y los conocimientos y razones últimas que las sustentan a públicos especializados y no especializados de un modo claro y sin ambigüedades.

CB10 - Que los estudiantes posean las habilidades de aprendizaje que les permitan continuar estudiando de un modo que habrá de ser en gran medida autodirigido o autónomo.

### **COMPETENCIAS ESPECÍFICAS**

CE3 - Ser capaz de llevar a cabo la función directiva de las Organizaciones Públicas y, en concreto, de las relacionadas con la Hacienda Pública, potenciando habilidades como el liderazgo, la comunicación, la creatividad, los recursos humanos, las nuevas tecnologías y la responsabilidad por la gestión.

CE4 - Ser capaz de poder realizar con garantías, autonomía, solidez y madurez estudios e investigaciones cualificadas en el ámbito que es propio del sector público español.

CE5 - Adquirir los conocimientos y habilidades necesarias para diseñar, ejecutar y evaluar políticas públicas más eficientes.

## **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.

## CONTENIDOS

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
7. Gestión del conocimiento en la Administración Pública

## METODOLOGÍA

La metodología de impartición será de enseñanza a distancia (on-line) a través de la Plataforma virtual, 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.

## SISTEMA DE EVALUACIÓN

### TIPO DE PRUEBA PRESENCIAL

|                                 |                      |
|---------------------------------|----------------------|
| Tipo de examen                  | Examen de desarrollo |
| Preguntas desarrollo            | 6                    |
| Duración del examen             | 90 (minutos)         |
| Material permitido en el examen |                      |

Ninguno

### Criterios de evaluación

Las PECs son voluntarias por lo que la nota final es la del examen si no se realizan.

**Si se opta por realizar las PEC, a la nota del examen se le incrementará un 10% de la media de las PEC.**

|  |     |
|--|-----|
| % del examen sobre la nota final                                 | 100 |
| Nota del examen para aprobar sin PEC                             | 5   |
| Nota máxima que aporta el examen a la calificación final sin PEC | 10  |
| Nota mínima en el examen para sumar la PEC                       | 5   |
| Comentarios y observaciones                                      |     |

**CARACTERÍSTICAS DE LA PRUEBA PRESENCIAL Y/O LOS TRABAJOS**

Requiere Presencialidad Si

## Descripción

El examen presencial obligatorio consta de 4 preguntas cortas y 2 preguntas largas de desarrollo.

## Criterios de evaluación

Las preguntas cortas puntúan como máximo 1 puntos y las largas, como máximo, 3 puntos

Ponderación de la prueba presencial y/o los trabajos en la nota final 100

Fecha aproximada de entrega

Comentarios y observaciones

**PRUEBAS DE EVALUACIÓN CONTINUA (PEC)**

¿Hay PEC? Si, PEC no presencial

## Descripción

Hay dos PECs que se realizarán a través de la plataforma virtual donde se indicarán las fechas de entrega

## Criterios de evaluación

Ponderación de la PEC en la nota final Se sumará a la calificación del examen presencial un 10% de la nota media de las PECS siempre que se haya obtenido un 5 en el examen presencial

Fecha aproximada de entrega Abril y mayo

Comentarios y observaciones

**OTRAS ACTIVIDADES EVALUABLES**

¿Hay otra/s actividad/es evaluable/s? No

## Descripción

## Criterios de evaluación

Ponderación en la nota final

Fecha aproximada de entrega

Comentarios y observaciones

### ¿CÓMO SE OBTIENE LA NOTA FINAL?

El examen presencial es obligatorio y la nota final es la del examen presencial si no se realiza la evaluación continua.

**Si se realizan las PEC voluntarias, se incrementará su calificación media un 10% a la nota del examen siempre y cuando se haya obtenido un mínimo de 5.**

## BIBLIOGRAFÍA BÁSICA

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.

## BIBLIOGRAFÍA COMPLEMENTARIA

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.

## RECURSOS DE APOYO Y WEBGRAFÍA

Los estudiantes podrán consultar los fondos bibliográficos de la Biblioteca de la UNED y tendrán acceso a la plataforma virtual Ágora 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.

## IGUALDAD DE GÉNERO

En coherencia con el valor asumido de la igualdad de género, todas las denominaciones que en esta Guía hacen referencia a órganos de gobierno unipersonales, de representación, o miembros de la comunidad universitaria y se efectúan en género masculino, cuando no se hayan sustituido por términos genéricos, se entenderán hechas indistintamente en género femenino o masculino, según el sexo del titular que los desempeñe.