



## DATOS IDENTIFICATIVOS

### Xestión pública e organización de servizos públicos

Materia	Xestión pública e organización de servizos públicos			
Código	P04G090V01404			
Titulación	Grao en Dirección e Xestión Pública			
Descritores	Creditos ECTS	Sinale	Curso	Cuadrimestre
	9	OB	2	2c
Lingua de impartición	Castelán			
Departamento	Socioloxía, ciencia política e da administración e filosofía			
Coordinador/a	Varela Alvarez, Enrique Jose			
Profesorado	Sola Limia, Alfonso Servando Varela Alvarez, Enrique Jose			
Correo-e	evalvarez@uvigo.es			
Web				
Descrición xeral				

### Competencias de titulación

Código	
A6	Coñecer os instrumentos para a interpretación, diagramización e racionalización dos procesos administrativos: seguimento e avaliación de xestión
A8	Coñecer o deseño, organización e provisión de servizos administrativos
A10	Coñecer os procesos de modernización e cambio das administracións públicas
A13	Coñecer os elementos básicos do cambio organizativo e os métodos de auditoría operativa de xestión
A20	Coñecer os elementos básicos de xestión por competencias nas AAPP
A53	Saber aplicar técnicas de control de calidade nas AAPP
A77	Aprender os conceptos básicos da Teoría das Organizacións Públicas
B5	Identificar as características da Nova Xestión Pública
B6	Aplicar os instrumentos para a interpretación, diagramización e racionalización dos procesos administrativos: seguimento e avaliación de xestión
B10	Saber emitir reflexións, xuízos e ideas sobre aspectos relativos ao ámbito político-administrativo, económico, social e xurídico
B11	Capacidade de aprendizaxe autónoma para emprender estudos posteriores
B13	Capacidade para planificar procesos de implementación e provisión de servizos
B16	Compromiso coa eficacia e eficiencia do traballo da administración
B17	Compromiso coa innovación e creatividade, e motivación pola calidade
B19	Capacidade de iniciativa e de delegación
B22	Capacidade de persuasión e de comunicación oral e escrita en linguas vernáculas
B23	Capacidade de resolución de problemas
B24	Habilidades para relacións interpersoais e capacidade relacional
B25	Capacidade de razoamento crítico e aceptación de ideas e críticas
B27	Vocación de servizo público
B29	Disposición para traballar en equipo

### Competencias de materia

Resultados previstos na materia	Resultados de Formación e Aprendizaxe
Coñecer os instrumentos para a interpretación, diagramización e racionalización dos procesos administrativos: seguimento e avaliación de xestión	A6

Coñecer os instrumentos para a interpretación, diagramación e racionalización dos procesos administrativos: seguimento e avaliación de xestión	A6
Coñecer o deseño, organización e provisión de servizos administrativos	A8
Coñecer os procesos de modernización e cambio das administracións públicas	A10
Coñecer os elementos básicos do cambio organizativo e os métodos de auditoría operativa de xestión	A13
Coñecer os elementos básicos de xestión por competencias nas AAPP	A20
Aprender os conceptos básicos da Teoría das Organizacións Públicas	A77
Saber aplicar técnicas de control de calidade nas AAPP	A53
Aplicar os instrumentos para a interpretación, diagramización e racionalización dos procesos administrativos: seguimento e avaliación de xestión	B6
Identificar as características da Nova Xestión Pública	B5
Saber emitir reflexións, xuízos e ideas sobre aspectos relativos ao ámbito político-administrativo, económico, social e xurídico	B10
Capacidade de aprendizaxe autónoma para emprender estudos posteriores	B11
Disposición para traballar en equipo	B11
	B29
Capacidade para planificar procesos de implementación e provisión de servizos	B13
Compromiso coa eficacia e eficiencia do traballo da administración	B16
Compromiso coa innovación e creatividade, e motivación pola calidade	B17
Habilidades para relacións interpersoais e capacidade relacional	B24
Capacidade de iniciativa e de delegación	B19
Capacidade de razoamento crítico e aceptación de ideas e críticas	B25
Capacidade de lideranza e de adaptación aos cambios internos e externos	B22
Capacidade de persuasión e de comunicación oral e escrita en linguas vernáculos	B22
Capacidade de resolución de problemas	B23
Vocación de servizo público	B27

## Contidos

Tema	
1.- Teoría dos servizos públicos: valores, principios e ámbitos de actuación	(*)1.1. Evolución de la Teoría de la Organización desde la Ciencia Política 1.2. La Gestión en las Organizaciones Públicas: 1.2.1. La Burocracia 1.2.2. La Nueva Gestión Pública 1.2.3. La Gobernanza
2.- Producción de servizos no ámbito público: a servucción	(*)2.1. El Entorno Multinivel de las Organizaciones Públicas 2.2. Dimensiones de la Organización: 2.2.1. Planificación 2.2.2. Organización 2.2.3. Dirección 2.2.4. Control 2.2.5. Evaluación
3.- Modelos de xestión e organización dos servizos públicos en España	(*)3.1. Definición de Servicios Públicos 3.2. Características de los Servicios Públicos 3.3. Ámbitos de Producción y Provisión 3.4. Actores que intervienen en la Organización y Gestión de Servicios Públicos 3.5. Técnicas de Organización y Gestión de Servicios Públicos
4.- Técnicas de xestión de servizos públicos.	(*)4.1. El Entorno Global y Local de los Servicios Públicos 4.2. Sistemas Comparados de Servicios Públicos en la OCDE y la UE: La Directiva de Servicios 4.3. Prestación de Servicios Públicos en España: 4.3.1. Administración General del Estado 4.3.2. Comunidades Autónomas 4.3.3. Gobiernos Locales

## Planificación

	Horas na aula	Horas fóra da aula	Horas totais
Resolución de problemas e/ou exercicios	5	12.5	17.5
Titoría en grupo	10	20	30
Estudo de casos/análises de situacións	15	30	45
Prácticas autónomas a través de TIC	5	7.5	12.5
Sesión maxistral	35	70	105
Probas de tipo test	5	10	15

\*Os datos que aparecen na táboa de planificación son de carácter orientador, considerando a heteroxeneidade do alumnado.

<b>Metodoloxía docente</b>	
	Descrición
Resolución de problemas e/ou exercicios	Actividade na que se formulan problema e/ou exercicios relacionados coa materia. O alumno debe desenvolver as solucións adecuadas ou correctas mediante a exercitación de rutinas, a aplicación de fórmulas ou algoritmos, a aplicación de procedementos de transformación da información dispoñible e a interpretación dos resultados. Adóitase utilizar como complemento da lección maxistral.
Titoría en grupo	Aprendizaxe baseada en problemas (ABP): Método de ensino-aprendizaxe cuxo punto de partida é un problema que, deseñado polo profesor, o estudante debe resolver para desenvolver determinadas competencias previamente definidas.
Estudo de casos/análises de situacións	Análise dun feito, problema ou caso real coa finalidade de coñecelo, interpretalo, resolvelo, xerar hipóteses, contrastar datos, reflexionar, completar coñecementos, diagnosticalo e adestrarse en procedementos alternativos de solución.
Prácticas autónomas a través de TIC	Actividades de aplicación dos coñecementos a situacións concretas e de adquisición de habilidades básicas e procedimentais relacionadas coa materia obxecto de estudo. Desenvólvense a través das TIC de xeito autónomo.
Sesión maxistral	Exposición por parte do profesor dos contidos sobre a materia obxecto de estudo, bases teóricas e/ou directrices dun traballo, exercicio ou proxecto a desenvolver polo estudante.

<b>Atención personalizada</b>	
Metodoloxías	Descrición
Resolución de problemas e/ou exercicios	O alumno contará coa titorización persoal do profesor para resolver os problemas e exercicios que se plantexen. Esta atención proporcionarase no ámbito do Grupo Pequeno. Os alumnos recibirán atención personalizada no ámbito do Grupo Grande para desenvolver as cuestións temáticas que se propoñan na clase.
Titoría en grupo	O alumno contará coa titorización persoal do profesor para resolver os problemas e exercicios que se plantexen. Esta atención proporcionarase no ámbito do Grupo Pequeno. Os alumnos recibirán atención personalizada no ámbito do Grupo Grande para desenvolver as cuestións temáticas que se propoñan na clase.

<b>Avaliación</b>		
	Descrición	Cualificación
Resolución de problemas e/ou exercicios	Exercicios, problemas e casos prácticos que se desenvolven o longo do cuatrimestre. Valoración numérica de 0 a 10	10
Estudo de casos/análises de situacións	Resolución de casos en relación cos temas e contidos da materia	40
Sesión maxistral	Proba de calificación numérica de 0 a 10 consistente en preguntas de tipo test, preguntas temáticas e caso/s práctico/s	50

### **Outros comentarios sobre a Avaliación**

NOTA IMPORTANTE: Los/as alumnos/as que no puedan asistir a las clases presenciales por motivos justificados (laborales, familiares y/o situación de dependencia), previo acuerdo con el profesor de la materia y el Coordinador del Grado, podrán acogerse al inicio del semestre a las formulas alternativas de evaluación continua semipresencial, consistentes en a) la realización de actividades y ejercicios a través de la plataforma TEMA, b) la presencia activa en las tutorías marcadas por el profesor, y c) la realización de una prueba final objetiva de valoración del aprendizaje y adquisición de las competencias de la materia.

### **Bibliografía. Fontes de información**

- Carles Ramió, **Teoría de la Organización y Administración Pública**, Tecnos-Pompeu Fabra,
- Blanca Olás de Lima (Coordinadora), **La nueva Gestión Pública**, Prentice Hall,
- Rafael Bañón y Ernesto Carrillo (Compiladores)., **La nueva Administración Pública**, Alianza Editorial,
- David Sánchez Royo., **Gestión de Servicios Públicos: Estrategias de Marketing y calidad**, Tecnos,
- García Madaria, J.M, **Teoría de la organización y Sociedad contemporánea**, Ariel,
- Xavier Ballart y Carles Ramió, **Lecturas de Teoría de la Organización (Vol. II). La evolución histórica del pensamiento organizativo**, MAP,
- Xavier Ballart y Carles Ramió, **Lecturas de Teoría de la Organización (Vol. II). La evolución histórica del pensamiento organizativo. Los principales paradigmas teóricos**, MAP,
- Joan Subirats, y Quim Brugué, **Lecturas de Gestión Pública**, MAP,
- Emilio Albi, José Manuel González Páramo, Guillem López Casasnovas., **Gestión Pública: Fundamentos, técnicas y casos**, Ariel Economía. 1997.,

### **Recomendacións**

**Materias que continúan o temario**

---

Dirección pública: Liderado e lexitimidade/P04G090V01602

Habilidades directivas nas administracións públicas/P04G090V01503

Modelos de mellora continua nas administracións públicas e no sector non lucrativo/P04G090V01906

---

**Materias que se recomenda cursar simultaneamente**

---

Xestión de documentos e información administrativa/P04G090V01305

Xestión de recursos humanos II: Organización e xestión do emprego público/P04G090V01403

---

**Materias que se recomenda ter cursado previamente**

---

Ciencia política II: Fundamentos de ciencia da administración/P04G090V01104

Ciencia política III: Políticas públicas/P04G090V01204

---