

# **MÁSTER UNIVERSITARIO EN GOBIERNO Y GESTIÓN PÚBLICA EN AMÉRICA LATINA**

## **1. ASIGNATURA**

- **Nombre:** Marketing de servicios y transversalidad
- **Tipo de asignatura:** Obligatoria
- **Trimestre:** 2º trimestre / 2º curso
- **Créditos:** 7 ECTS
- **Horas de dedicación del estudiante:** 133 horas (dentro del aula virtual) / 42 horas (fuera del aula virtual)
- **Idioma de docencia:** Castellano
- **Coordinador de la asignatura:** Carles Ramió
- **Profesores principales de la asignatura:** Carles Ramió, David Sancho y Miquel Salvador.

## **2. PRESENTACIÓN DE LA ASIGNATURA**

### **Contenidos**

1. La dirección pública de carácter político y profesional
2. Actores y competencias vinculadas a la profesionalización de la dirección pública
3. Análisis del entorno de la Administración Pública
4. Técnicas de análisis del entorno
5. La definición estratégica y el control de calidad en los servicios públicos
7. El establecimiento de indicadores de calidad y círculos de calidad
8. Innovación y gestión de Tecnologías de la Información y la Comunicación
9. Gobierno electrónico y Gobierno Abierto

### **Competencias a adquirir**

**CE 3** - Gestionar dinámicas de redes mediante la identificación de los actores involucrados en una política pública y el análisis de sus posiciones para la definición y el impulso de programas y actuaciones públicos.

**CE 5** - Evaluar los proyectos mediante la definición de indicadores de evaluación y de calidad de programas y políticas públicas para orientar propuestas de mejora.

### **Resultados de aprendizaje**

RA9: Identifica los distintos actores relevantes implicados en la definición de una política, sus repertorios de acción, intereses y recursos.

La información recogida en este documento es a título informativo y puede sufrir modificaciones en las adaptaciones de cada curso académico. La Guía definitiva estará a disposición de los estudiantes matriculados en el entorno virtual antes del inicio de cada asignatura.

RA10: Distingue los principales actores implicados en los procesos de generación y elaboración de las políticas, atendiendo a su complejidad particular y a la de los entornos de red en que se interrelacionan.

RA11: Aplica los mecanismos y estrategias para la gestión de redes de una determinada política pública.

RA12: Define estrategias de comunicación y gestión de redes en el ámbito público, como elementos que garantizan una buena estrategia de Gobernanza.

RA17: Domina los métodos y las técnicas de investigación política y social.

RA19: Interpreta y analiza indicadores y sistemas de información.

RA21: Realiza propuestas de mejora en base a la información analizada.

### **Metodología docente**

La metodología docente está basada en la participación del estudiante en diversas actividades formativas, que se concreta en los siguientes pasos que recomendamos a los estudiantes realizar en el siguiente orden:

- Lectura de las lecciones redactadas específicamente para el máster (individual)
- Lectura de las distintas lecturas complementarias propuestas para asentar y profundizar los conceptos trabajados a lo largo de la asignatura.
- Realización de actividades de auto-evaluación por medio de tests de elección múltiple (individual)
- Participación en los foros de debate
- Resolución de dudas con el profesor responsable de la asignatura.

### **Evaluación**

<b>METODOS DE EVALUACIÓN</b>	<b>Ponderación</b>
Exámenes evaluación	60%
Trabajo individual de la asignatura	30%
Foros de debate y comunicación con el profesor	10%

### **Actividades formativas**

(En el Aula Virtual)

- Lectura de contenidos
- Consultas al profesor y al tutor pedagógico
- Actividades de autoevaluación

La información recogida en este documento es a título informativo y puede sufrir modificaciones en las adaptaciones de cada curso académico. La Guía definitiva estará a disposición de los estudiantes matriculados en el entorno virtual antes del inicio de cada asignatura.

- Actividad cualitativa
- Participación en los foros sobre el contenido de la asignatura

(Fuera del Aula Virtual)

- Lecturas complementarias y consulta de bibliografía
- Preparación adicional para las actividades de evaluación

### 3. PROFESORADO

Carles Ramió

Catedrático del Departamento de Ciencias Políticas y Sociales. UPF.

También ha sido vicerrector y decano en la Universidad Pompeu Fabra y director de la Escuela de Administración Pública de Catalunya.

<https://producciocientifica.upf.edu/CawDOS/jsf/seleccionActividades/seleccionActividades.jsf?id=d7ab9ac91a6e2cc3&idioma=ca&tipo=activ&expertesa=true&elmeucv=N>

### 4. BIBLIOGRAFIA

Berggruen, N., Gardels, N. (2012): *Gobernanza Inteligente para el Siglo XXI. Una Vía Intermedia entre Occidente y Oriente*, Madrid: Taurus.

Bordoni, C. (2016): *Estado de Crisis*, en Bauman, Bordoni, Barcelona: Paidós.

Castells, M. (2005): *La Era de la Información (Vol. I): Economía, Sociedad y Cultura. La Sociedad Red*, Madrid: Alianza.

Criado, J.I. (2016): *Nuevas Tendencias en la Gestión Pública. Innovación Abierta, Gobernanza Inteligente y Tecnologías Sociales en unas Administraciones Públicas Colaborativas*. Madrid, INAP.

Cukier, K. (2015): "La red del conocimiento", *The Economist, El Mundo en 2050. Todas las Tendencias Globales que Cambiarán el Planeta*, 2ª edición, Barcelona: Gestión 2000.

La información recogida en este documento es a título informativo y puede sufrir modificaciones en las adaptaciones de cada curso académico. La Guía definitiva estará a disposición de los estudiantes matriculados en el entorno virtual antes del inicio de cada asignatura.