



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL ESTADO DE MORELOS  
PLAN DE ESTUDIOS 2008 – PE: LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

**ASIGNATURA: CALIDAD EN LOS SERVICIOS PÚBLICOS**

ÁREA: TECNICO INSTRUMENTAL  
ETAPA :ENFASIS  
DURACIÓN: SEMESTRE  
TIPO DE CURSO: OPTATIVA  
REQUISITOS: NINGUNA

CLAVE: CSP/T2-P4/C8  
TOTAL HRS. SEMANA:  
HRS. TEÓRICAS: 2  
HRS. PRÁCTICAS: 4  
CRÉDITOS: 8

**OBJETIVO GENERAL:**

El alumno conocerá los nuevos enfoques de la gestión pública que propugnan cambios radicales en la organización de las Administraciones públicas para que los servicios públicos se suministren a la ciudadanía atendiendo a unos elevados estándares de calidad.

TEMÁTICA	OBJETIVOS DE APRENDIZAJE	SUGERENCIAS DIDÁCTICAS	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS
1. LOS SERVICIOS PÚBLICOS 1.1 Conceptos 1.2 Competencia	I. Conocerá el concepto de servicios públicos, y explicar la competencia de los mismos.	E.M. E.A. C.L.	Libros: 1, 2, 4

1.3 Fundamento constitucional 1.4 Clasificación 1.5 Fuentes de financiamiento			
2. LA ORGANIZACIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS. 2.1 La organización. 2.2 Los modelos de gestión. 2.3 Los modelos en la práctica.	II. Valorará los servicios públicos y sus fuentes así como la necesidad de contar con financiamiento de los mismos.	E.M. E.A. C.L.	Libros: 1, 2, 3
3. LA GESTIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS. 3.1 El interés público. 3.2 Los valores y la ética pública. 3.3 Eficacia, eficiencia y calidad. 3.4 El perfil del directivo público.	III. El alumno sabrá como se lleva a cabo la gestión de los servicios públicos	E.M. P.R. I.A.	Libros: 1, 2, 3
4. LA INTERVENCIÓN PÚBLICA EN LA SOCIEDAD. 4.1 Justificación y objetivos. 4.2 Las Políticas Públicas. 4.3 Intervención a través de la prestación de servicios. 4.4 Criterios de selección de la forma de gestión de los servicios y actividades locales.	IV. Reconocerá la importancia de las políticas públicas y como debe darse la prestación de servicios.	E.M. E.A. C.L.	Libros: 1, 2
5. TÉCNICAS DE GESTIÓN PÚBLICA 5.1 Técnicas principales. 5.2 Técnicas específicas. 5.3 Técnicas de habilidades directivas.	V. Sabrá las principales técnicas para llevar a cabo la gestión pública.	E.M. P.R. I.A.	Libros: 1, 2
6. TÉCNICAS DE GESTIÓN PÚBLICA. LA GESTIÓN OPERATIVA DE SERVICIOS: PLANIFICACIÓN,	VI. Reconocerá las principales etapas por las cuales debe de pasar la	E.M. P.R.	Libros: 1, 2

<p>DIAGRAMA Y OPERACIONALIZACIÓN DE LOS ELEMENTOS DE LA ESTRATEGIA DE GESTIÓN DE SERVICIOS.</p> <p>6.1 Etapa analítica o de prospección.</p> <p>6.2 Etapa de definición de los elementos básicos de la prestación.</p> <p>6.3 Etapa de acción y desarrollo.</p>	<p>gestión operativa de un servicio público.</p>	<p>I.A.</p>	
<p>7. LA CALIDAD DEL SERVICIO PÚBLICO.</p> <p>7.1. A ATENCIÓN AL CIUDADANO</p> <p>7.1 Las cartas como proceso de modernización.</p> <p>7.2 Objetivos de las Cartas de Servicio.</p>	<p>VII. Al finalizar la unidad el alumno sabrá como optimizar la gestión para lograr la calidad en el servicio público.</p>	<p>E.M. E.A. C.L.</p>	<p>Libros: 1, 2, 3</p>

<p><b>PERFIL PROFESIOGRÁFICO DEL DOCENTE</b></p>
<p>ESTUDIOS REQUERIDOS: Licenciado en Administración y Licenciado en Ciencias Políticas.</p>
<p>EXPERIENCIA PROFESIONAL DESEABLE: Experiencia profesional mínimo de Tres Años</p>
<p>OTROS REQUERIMIENTOS: Experiencia docente mínimo un año</p>
<p><b>RECURSOS DIDÁCTICOS</b></p>
<p>Pizarrón</p> <p>Marcadores</p> <p>Rotafolios</p> <p>Retroproyector</p> <p>Cañon</p> <p>Revistas especializadas</p>

<b>CRITERIOS DE EVALUACIÓN</b>
Participación en clase Evaluaciones periódicas Exposiciones Lecturas dirigidas Tareas y trabajos de investigación bibliográfica y hemerográfica Examen final
<b>BIBLIOGRAFÍA BÁSICA</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Arias Galicia, Fernando. Metodología de Investigación. México, Trillas, 2006. 576 pp.</li> <li>2. Baena, P. Guillermina. Instrumentos de Investigación. México, Editores Unidos Mexicanos, 1980. 196 pp.</li> <li>3. López Cano, José Luís. Método e Hipótesis Científicos. México, Trillas, 1978, 107 pp.</li> <li>4. Rojas Soriano Raúl. Guía para realizar investigaciones sociales. México, UNAM, 1979. 274 pp.</li> <li>5. Rojas Soriano, Raúl. El proceso de la investigación científica. México, Trillas, 1980, 215 pp.</li> <li>6. Zorrilla Arena, Santiago. Guía para elaborar la tesis. Mexico, Mc Graw Hill, 2005. 111pp.</li> <li>7. Servicios Públicos Municipales.- Añorve Baños Manuel.- Edit. Porrúa.- 1998</li> <li>8. Institucionalidad y Profesionalización del servicio Público.- Uvalle Berrones, Ricardo. Plaza y Valdes. México.</li> </ol>
<b>BIBLIOGRAFÍA COMPLEMENTARIA</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Servicios Públicos de la Salud y temas conexos.- Fernández Ruíz. Edit. Porrúa, 2006. México.</li> <li>2. Constitución Política de México</li> </ol>

### CLAVE DE SUGERENCIAS DIDÁCTICAS

E.M. EXPOSICIÓN DEL MAESTRO  
 C.L. CONTROL DE LECTURA  
 I.A. INVESTIGACIÓN POR PARTE DE  
 LOS ALUMNOS  
 E.D. EXPOSICIÓN DIALÉCTICA

M.A. MATERIAL AUDIOVISUAL  
 V.C. VISITA DE CAMPO  
 E.A. EXPOSICIÓN DE LOS  
 ALUMNOS  
 E.P. EJERCICIO PRÁCTICO

P.R. PREGUNTAS Y  
 RESPUESTAS  
 D.T. DISCUSIÓN DE TEMAS  
 C.D. CONFERENCIA

