

Marketing público

**MÁSTER UNIVERSITARIO EN ALTA DIRECCIÓN PÚBLICA
(Presencial)**

UNIVERSIDAD INTERNACIONAL MENÉNDEZ PELAYO

Este documento puede utilizarse como documentación de referencia de esta asignatura para la solicitud de reconocimiento de créditos en otros estudios. Para su plena validez debe estar sellado por la Secretaría de Estudiantes UIMP.



DATOS GENERALES

Breve descripción

El objetivo de la asignatura es:

- Familiarizar a los participantes con el concepto de marketing público y con las herramientas a emplear para la implantación del marketing en las organizaciones como estrategia para alcanzar la calidad.

Título asignatura

Marketing público

Código asignatura

101255

Curso académico

2017-18

Planes donde se imparte

[MÁSTER UNIVERSITARIO EN ALTA DIRECCIÓN PÚBLICA \(Presencial\)](#)

Créditos ECTS

6

Carácter de la asignatura

OBLIGATORIA

Duración

Anual

Idioma

Castellano

CONTENIDOS

Contenidos

- Introducción al marketing público
- La generación de información de inteligencia
- La segmentación del mercado
- La gestión de los programas
- Las estrategias de distribución de servicios
- La determinación de los precios
- La comunicación gubernamental efectiva

Temario de la asignatura

I.- Introducción al marketing público

Tema 1. La gestión pública y el marketing

- Introducción.
- Optimización de los recursos públicos
- Relación de intercambio en el sector público

Tema 2. Empresa pública responsable y comprometida con la sociedad

- Triple balance
- Compromiso con las administraciones públicas
- Compromiso con la sociedad
- Compromiso con los proveedores

II.- La generación de información de inteligencia

Tema 1. Sistemas de gestión

- Misión: ¿Qué queremos ser?
- Visión: ¿Cómo vamos a conseguir llegar a ser lo que queremos ser?
- Definición de los Valores
- Definición de un Mapa Estratégico Corporativo

Tema 2. Fuentes de información en el sector público

- CAC
- CIAC
- Otros canales

III.- La investigación de mercados en el sector público

Tema 1. Líneas de investigación

- Grandes líneas según objetivos de investigación

Tema 2. Instrumentos para la evaluación de políticas y servicios en el sector público

- Los programas de satisfacción con políticas y servicios públicos, servicio de salud, política fiscal, transporte
- Tema 3. Instrumentos para la estimación de necesidades de la población
- Análisis de comportamiento e incidencia (estudios de victimización y maltrato, fiscalidad, seguridad ciudadana, tabaquismo, etc.)

IV.- La gestión de programas

Tema 1. Determinación de la cartera de servicios

- Mapa de procesos, cartera de servicios, servicios básicos y accesorios, criterios de

priorización

Tema 2. Servucción

- Componentes de la Servucción, determinación de las fases del servicio, gestión de recursos humanos, gestión de recursos materiales

Tema 3. Auditoria de procesos

- Criterios de auditoria, control de errores en los procedimientos, modelo de evaluación de la calidad de la servucción

V.- Las estrategias de distribución de servicios

Tema 1. Modelos organizativos para la distribución de servicios

- Diseño de modelos organizativos, elección entre modelos, Modelos Organizativos y Planificación Estratégica, Criterios para la determinación del modelo organizativo

Tema 2. Estructuras de prestación centralizadas versus descentralizadas

- Distribución centralizada, Distribución descentralizada, combinación de modelos de distribución

Tema 3. Distribución y externalización

- Distribución a través de la participación de agentes externos, criterios para la externalización de la distribución de servicios

VI.- La determinación de precios. Las estrategias de comunicación

Tema 1. Características de la determinación de precios en el ámbito público

- Componentes de precio en servicios públicos, Criterios para la determinación de precios, precios y modelos de financiación de los servicios Incentivos y desincentivos

Tema 2. Políticas de comunicación en los servicios

- Estrategias de comunicación. Diferencias entre publicidas y realciones públicas.

Tema 3. Control: costes y calidad en la prestación de los servicios

- Control: Costes y calidad del servicio, Costes y control de agentes externos

VII.- Cómo se forma y cómo cambia la opinión

Tema 1: Las bases psicológicas y sociológicas de la opinión pública.

- Lo que sabemos del comportamiento agregado de la opinión pública. Desde sus bases individuales hasta sus bases sociales.

Tema 2: Contagio, clima de opinión y dinámicas de cambio.

- Por qué varía la opinión pública, cuándo y cómo.

VIII.- Narrativas y puesta en escena de políticas públicas

Tema 1. La secuencia de explicación de las políticas públicas.

- Las cinco fases en las que habitualmente se comunica una política pública para que sea comprendida por la ciudadanía.

Tema 2. Del relato a su comprensión.

- La importancia de los principios y emociones que suscita una política pública y cómo se representa.

COMPETENCIAS

Generales

CG1.- Comprensión sistemática de los conocimientos adquiridos, que les permita resolver problemas en entornos poco conocidos y en contextos amplios

CG2.- Capacidad para integrar conocimientos y formular juicios razonados, incluso a partir de información incompleta o limitada

CG3.- Formulación de opiniones y reflexiones que consideren responsabilidades sociales y éticas

CG4.- Capacidad para comunicar conclusiones, conocimientos y razones argumentadas, tanto a público especializado como no experto en la materia

CG5.- Adquisición de habilidades de aprendizaje que favorezcan la obtención de nuevos conocimientos en la vida profesional

Transversales

CT1.- Capacidad de análisis y síntesis

CT2.- Capacidad de organización y planificación

CT3.- Habilidades de comunicación oral y escrita

CT4.- Capacidad de gestión de la información

CT5.- Resolución de problemas

CT6.- Capacidad crítica y autocrítica

CT7.- Trabajo en equipo de carácter multidisciplinar

CT8.- Compromiso ético con el servicio público

CT9.- Manejo de las tecnologías de la información y comunicación

Específicas

CE1.- Capacidad para la realización de análisis sistemáticos con especial atención a la gestión de las interdependencias del entorno (impacto de las transformaciones del entorno global en la gestión pública).

CE2.- Capacidad para el análisis y comprensión de los factores de cambio y resistencia al

cambio del sector público nacional.

CE8.- Capacidad para el análisis y comprensión de diseños de investigación y de técnicas de investigación cualitativa y cuantitativa adecuado a la toma de decisiones.

CE13.- Capacidad para el diseño de instrumentos de infraestructura ética en organizaciones públicas.

CE17.- Capacidad para la comunicación pública de los objetivos y resultados gubernamentales, para la definición de un plan de marketing público y de un sistema de precios y beneficios públicos.

PLAN DE APRENDIZAJE

Actividades formativas

AF1.- Clases teóricas

AF2.- Análisis de caso y/o resolución de problemas

AF3.- Lecturas de textos científicos recomendados

AF6.- Trabajos en grupo

AF7.- Trabajos individuales

AF9.- Sesiones de tutorías

AF10.- Preparación de contenidos teóricos

AF11.- Preparación de casos prácticos

Metodologías docentes

MD1.- Clases magistrales

MD2.- Resolución de casos prácticos

MD3.- Comunicación de experiencias

MD4.- Trabajos sobre textos científicos (comentario de texto)

MD5.- Trabajos individuales y en grupo

Resultados de aprendizaje

- Conocimiento sobre cómo generar información de inteligencia para la acción
- Capacidad para realizar una segmentación del mercado
- Identificar las variables comunicativas clave en la gestión de los programas y servicios públicos
- Identificación de estrategias de distribución de servicios
- Capacidad para determinar precios de servicios públicos

SISTEMA DE EVALUACIÓN

Descripción del sistema de evaluación

SE1.- Comentario de texto sobre lecturas (ponderación mínima 10% y ponderación máxima 20%)

SE2.- Análisis de casos prácticos y/o resolución de problemas (ponderación mínima 5% y ponderación máxima 10%)

SE3.- Pruebas de conocimiento, preguntas escritas relativas a conceptos (temas y/o preguntas cortas) y/o pruebas escritas de respuesta única y opción múltiple (ponderación mínima 20% y ponderación máxima 40%)

SE4.- Trabajos en grupo de manera presencial u orientados desde el aula virtual (ponderación mínima 5% y ponderación máxima 10%)

SE5.- Trabajos individuales de manera presencial u orientados desde el aula virtual (ponderación mínima 10% y ponderación máxima 20%)

Calendario de exámenes

Prácticas/de resolución de problemas, casos, etc.:

- 17 de noviembre: Opinión y Actitudes sobre Fiscalidad. Proyecto Marca Pais. Maltrato a Mayores
- 13 de noviembre: Caso Bloque IV
- 13 de noviembre: Caso Bloque V
- 14 de noviembre: Caso Bloque VI
- 11 de diciembre: Explicación concreta de casos en Europa y América Latina
- 11 de diciembre: Explicación concreta de casos en Europa y América Latina

Pruebas para la evaluación:

- 17 de octubre: Caso Marca España
- 13 de noviembre: Evaluación conjunta caso bloque IV
- 13 de noviembre: Evaluación conjunta caso bloque V

- 14 de noviembre: Evaluación conjunta caso bloque VI
- 14 de noviembre: Ejercicio de evaluación bloques IV, V, VI
- 11 de diciembre: Trabajo a elegir sobre a) la comunicación de un gobierno específico; o b) la comunicación de una política pública

PROFESORADO

Profesor responsable

Bazaga Fernández, Isabel

*Profesora Titular de Ciencia Política y de la Administración
Universidad Rey Juan Carlos de Madrid*

Profesorado

Profesor Responsable de la asignatura

BIBLIOGRAFÍA Y ENLACES RELACIONADOS

Bibliografía

Lecturas obligatorias

Bloque temático I, II y III

Marketing 3.0, Kotler, Ph., Kartajaya, H. y Setiawan, I., LID Editorial Empresarial, S.L., Madrid, 2011

Kotler, Ph. y Lee, N. Marketing en el sector público. Todas las claves para su mejora. Wharton School Publishing-Pearson Education. Madrid. 2007.

Márketing Público. Investigación, aplicaciones y estrategias, Ramón Rufín Moreno, Cayetano Medina Molina, ESIC Editorial.

Investigación aplicada a la gestión con modelos basados en la calidad total, César Vacchiano López, La Investigación de Marketing, Aedemo, Barcelona, 2000.

Maltrato de personas mayores en la familia en España, Isabel Iborra, Centro Reina Sofia para el estudio de la violencia, Valencia, 2008.

Opiniones y actitudes fiscales de los españoles en 2011, Dirección de Estudios del Instituto Estudios Fiscales, Madrid, 2012.

Bloque temático IV, V y VI

Sancho, D. (1999): Gestión de Servicios Públicos: estrategias de Marketing y Calidad. Editorial Tecnos. Madrid. Capítulo 2.

Sancho, D. (1999): Gestión de Servicios Públicos: estrategias de Marketing y Calidad. Editorial Tecnos. Madrid. Capítulo 3.

Sancho, D. (1999): Gestión de Servicios Públicos: estrategias de Marketing y Calidad. Editorial Tecnos. Madrid. Capítulo 5.

Sancho, D. (1999): Gestión de Servicios Públicos: estrategias de Marketing y Calidad. Editorial Tecnos. Madrid. Capítulo 6.

Sancho, D. (1999): Gestión de Servicios Públicos: estrategias de Marketing y Calidad. Editorial Tecnos. Madrid. Capítulo 7.

Sancho, D. (1999): Gestión de Servicios Públicos: estrategias de Marketing y Calidad. Editorial Tecnos. Madrid. Capítulo 8.

Bloque temático VII y VIII

Luis Arroyo 2012. El poder político en escena. RBA.

Luis Arroyo 2013. Frases como puños. Edhasa.

Luis Arroyo 2009. Escenografía política: 24 consejos para una campaña permanente en la comunicación de gobiernos.

Bibliografía general

Josefina Martinez Gastey, Francisco Martín Chamorro, y otros. La Investigación en Marketing. AEDEMO, Barcelona, 2000

Sancho, D. Gestión de Servicios Públicos: estrategias de Marketing y Calidad. Tecnos, Madrid. 1999.

Kotler, P. y Lee, N. Marketing en el sector publico: todas las claves para su mejora. Prentice-Hall, Madrid, 2007.

Eiglier, P y Langeard, E. Servucción. El marketing de servicios. Mc Graw Hill. Madrid, 1990

Bibliografía complementaria

Isabel Iborra Marmolejo. Maltrato de personas mayores en la familia en España. Centro Reina Sofia para el estudio de la violencia, Valencia, 2008

Dirección de Estudios (Area de Sociología Tributaria). Opiniones y actitudes fiscales de los españoles en 2010. Instituto de Estudios Fiscales, Madrid, 2011

Gregory, A. Place Marketing. Marketing in the Planning and Management of Places. Londres: Routledge (2006)

Rufín, R. y Medina, C. Marketing Público. Investigación, Estrategia Y Aplicaciones. Editorial ESIC. Madrid, 2012

Enlaces web de interés

Dirección 1: www.aedemo.es

Dirección 2: www.centroreinasofia.es

Dirección 3: www.ief.es

Dirección 4: http://www.iias-iisa.org/egpa/e/study_groups/marketing/Pages/theme.aspx

Dirección 5: <http://www.social-marketing.org/>

Dirección 6: blogs.worldbank.org/category/tags/marketing

Dirección 7: www.marcaespana.es.