



FACULTAD DE ADMINISTRACION

Asignatura: Gestión de Servicios Públicos

Código: 7A0309

1. DATOS GENERALES

- 1.1. DEPARTAMENTO : Gestión Empresarial e Institucional
- 1.2. ESCUELA PROFESIONAL : Administración Pública y gestión Social
- 1.3. ESPECIALIDAD : Administración Pública
- 1.4. NOMBRE DE LA CARRERA : Licenciado en Administración con Mención en Administración Pública
- 1.4. CICLO DE ESTUDIOS : VII
- 1.5. CRÉDITOS : 3
- 1.6. AREA DE LA ASIGNATURA : Administración
- 1.7. CONDICION : Obligatorio
- 1.8. PRE-REQUISITOS : Gestión de Políticas Públicas
- 1.9. HORA DE CLASE SEMANAL : 2 Teoría / Práctica 2
- 1.10. HORAS DE CLASE TOTAL : 68
- 1.11. PROFESORA RESPONSABLE : Lic. **OSCAR PANTOJA CACERES**
- 1.12. AÑO LECTIVO ACADEMICO : 2008-I

2. SUMILLA

Introducción. Concepto del Servicio Público.- Necesidades ciudadanas: Oferta y demanda.- Servicio esperado.- Servicio recibido.- Prestación del servicio: Modalidades supervisión de los servicios públicos.- Traducción de percepciones a normas de calidad del servicio.- Percepción por parte de los directivos públicos de las expectativas de los usuarios. Determinación de los costos de los servicios públicos.- Estándares de calidad.

3. OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

Brindar al estudiante los principales fundamentos para la óptima prestación de servicios públicos y del marco normativo correspondiente.

4. APOORTE DE LA ASIGNATURA AL PERFIL PROFESIONAL

La asignatura contribuirá a la formación profesional del alumno, en el sentido que tendrá una visión amplia del manejo de los servicios públicos a través de los las diferentes experiencias a nivel local, regional y del gobierno central dentro del marco legal que estipula la Constitución Política del Estado Peruano.

5. ORGANIZACIÓN DE LAS UNIDADES DE APRENDIZAJE

UNIDAD N°	DENOMINACION	N° DE HORAS
I	Concepto de Servicio Público	12
II	Necesidades ciudadanas: Oferta y Demanda	12
III	Servicio Esperado, Servicio Recibido	04
IV	Prestación del Servicio: Modalidades, supervisión de los servicios públicos.	02
	EXAMEN PARCIAL	02
V	Traducción de percepciones a normas de calidad del servicio	04
VI	Percepción por parte de los directivos públicos de las	04

	<i>expectativas de los usuarios</i>	
VII	<i>Determinación de los costos de los servicios públicos.- Estándares de calidad.</i>	08
VIII	<i>Cambios e Implementación</i>	12
EXAMEN FINAL, SUSTITUTORIO y APLAZADOS		08
TOTAL HORAS		68

6. PROGRAMACIÓN DE LAS UNIDADES DE APRENDIZAJE

UNIDAD I : Introducción

PRIMERA SEMANA

Primera y Segunda Sesión

Introducción. Visión retrospectiva e histórica de los servicios públicos: El Estado Cameral y de Policía, el movimiento Cameralista, la formación profesional de los Cameralista, pensamiento de Juan Enrique Von Justi y su implicancia del servicio público.

Objetivo Especifico:

El estudiante podrá conocer el origen y desarrollo de los servicios públicos a través de la escuela de formación profesional de los cameralistas en Europa.

Bibliografía:

<http://lectura.ilce.edu.mx:3000/biblioteca/sites/csa/ciencia/estudio.html> Ciencia del Estado, Juan Enrique Von Justi

Actividad:

Analizar la Estructura Orgánica del Estado, como un sistema y subsistemas

SEGUNDA SEMANA

Primera y Segunda Sesión

Sobre la configuración histórica y la teoría del Servicio Público, el servicio público y el Estado moderno, el incremento del protagonismo del estado y la expansión de los servicios públicos.

Objetivo Especifico:

El estudiante estará en condiciones de poder conocer la manera como el Estado, ha ido haciendo suyo el tema de los servicios públicos y de su administración.

Bibliografía:

ZEGARRA Valdivia, Diego, El Servicio Público – Fundamentos, Palestra Editores S.A.C. 1ra. Edición octubre del 2005

Actividad:

Analizar la Estructura Orgánica del Estado, como un sistema y subsistemas

TERCERA SEMANA

Primera y Segunda Sesión

Sobre la Teorización del Servicio Público, las aportaciones de L. Luguít y la Escuela de Burdeos,: El derecho objetivo del Estado; el servicio público como fundamento y límite del poder público, el Estado como garante del servicio público,

Objetivo Especifico:

El estudiante estará en condiciones de poder conocer la la responsabilidad que tiene el Estado, en el tema de los servicios públicos y de su administración.

Bibliografía:

ZEGARRA Valdivia, Diego, El Servicio Público – Fundamentos, Palestra Editores S.A.C. 1ra. Edición octubre del 2005

Actividad:

Analizar la Estructura Orgánica del Estado, como un sistema y subsistemas

UNIDAD II : Necesidades Ciudadanas: Oferta y Demanda

CUARTA SEMANA

Primera y Segunda Sesión

Los elementos y principios fundamentales básicos del servicio público: Elementos; organico – la persona pública, funcional – actividad de interés general, material régimen jurídico.

Objetivo Específico:

El estudiante estará en condiciones de conocer las necesidades ciudadanas a través de los elementos y principios fundamentales básicos del servicio público.

Bibliografía:

ZEGARRA Valdivia, Diego, El Servicio Público – Fundamentos, Palestra Editores S.A.C. 1ra. Edición octubre del 2005

Actividad:

Caso de discusión y análisis en clase

QUINTA SEMANA

Primera y Segunda Sesión

Principios: Continuidad, Igualdad, Mutabilidad

Objetivo Específico:

El estudiante estará en condiciones de conocer las necesidades ciudadanas a través de los principios fundamentales básicos del servicio público.

Bibliografía:

ZEGARRA Valdivia, Diego, El Servicio Público – Fundamentos, Palestra Editores S.A.C. 1ra. Edición octubre del 2005

Actividad:

Caso de discusión y análisis en clase

SEXTA SEMANA

Primera y Segunda Sesión

La noción del servicio público en la jurisprudencia del Concejo del Estado Francés: la distinción entre el acto de autoridad y actos de gestión; la distribución de las competencias entre ordenes jurisdiccionales y la delimitación sustantiva del derecho aplicable.

Objetivo Específico:

El estudiante estará en condiciones de distinguir de lo que son actos de autoridad y actos de gestión. del servicio público.

Bibliografía:

ZEGARRA Valdivia, Diego, El Servicio Público – Fundamentos, Palestra Editores S.A.C. 1ra. Edición octubre del 2005.

Actividad:

Caso de discusión y análisis en clase

UNIDAD III: Servicio Esperado, Servicio Recibido

SEPTIMA SEMANA

Primera y Segunda Sesión

Fundamentos de la calidad Total: Por que implantar la calidad en la Administración Pública, carácter de la calidad en la administración y en los servicios públicos, eficiencia y eficacia.

Objetivo Específico:

El estudiante estará en condiciones de poder conocer el tema de la calidad en la administración pública y su implicancia en la prestación de los servicios públicos.

Bibliografía:

PLEGUEZUELOS Talavera, Clemente, Calidad Total en la Administración Pública, Unión Iberomamericana de Municipalistas, Granada 1999.

Actividad: .

Caso de discusión y analisis en clase

UNIDAD IV: Prestación del Servicio: Modalidades, supervisión de los servicios públicos.

OCTAVA SEMANA

Primera Sesión

Calidad y atención al ciudadano: introducción, la comunicación en la atención al ciudadano, el proceso de atención al ciudadano, resolución de situaciones conflictivas, y el personal de línea y la atención al usuario.

Objetivo Específico:

El estudiante estará en condiciones de poder conocer la forma la prestación de los servicios y su evaluación correspondiente.

Bibliografía:

PLEGUEZUELOS Talavera, Clemente, Calidad Total en la Administración Pública, Unión Iberomamericana de Municipalistas, Granada 1999.

Actividad:

Caso de discusión y análisis en clase

Segunda Sesión

EXAMEN PARCIAL

UNIDAD V: Traducción de percepciones a normas de calidad del servicio público.

NOVENA SEMANA

Primera Sesión

Certificación y autoevaluación: Introducción; ISO 9000 y certificación; ISO 9004-2, autoevaluación y modelo de excelencia E.F.Q.M

Objetivo Específico: El estudiante estará en condiciones de poder conocer como se adquiere una certificación de un ISO en la prestación del servicio público.

Bibliografía:

PLEGUEZUELOS Talavera, Clemente, Calidad Total en la Administración Pública, Unión Iberomamericana de Municipalistas, Granada 1999.

Actividad:

Caso de discusión y análisis en clase

UNIDAD VI: Percepción por parte de los directivos públicos de las expectativas de los usuarios

DECIMA SEMANA

Primera y Segunda Sesión

Gestión de los procesos: Introducción, definición de los procesos, diagrama de los procesos, característica de las gestión de procesos, mejora de los procesos.

Objetivo Específico:

Bibliografía:

PLEGUEZUELOS Talavera, Clemente, Calidad Total en la Administración Pública, Unión Iberomamericana de Municipalistas, Granada 1999.

Actividad:

Caso de discusión y análisis en clase

UNIDAD VII: Determinación de los costos de los servicios públicos.- Estándares de calidad.

DECIMA PRIMERA SEMANA

Primera y Segunda Sesión

Costes basados en actividades: que es y no es la reingeniería de procesos, metodología de la reingeniería de los procesos

Objetivo Específico:

El estudiante estará en condiciones de poder conocer los costos de los servicios públicos.

Bibliografía:

PLEGUEZUELOS Talavera, Clemente, Calidad Total en la Administración Pública, Unión Iberomamericana de Municipalistas, Granada 1999.

Caso de discusión y análisis en clase

DECIMA SEGUNDA SEMANA

Primera y Segunda Sesión

Costes basados en actividades: que es y no es la reingeniería de procesos, metodología de la reingeniería de los procesos

Objetivo Específico:

El estudiante estará en condiciones de poder conocer los costos de los servicios públicos.

Bibliografía:

PLEGUEZUELOS Talavera, Clemente, Calidad Total en la Administración Pública, Unión Iberomamericana de Municipalistas, Granada 1999.

Caso de discusión y análisis en clase

UNIDAD VIII: Cambios e implementación

DECIMA TERCERA SEMANA

Primera y Segunda Sesión

Concepto de cultura organizacional. Resistencia al cambio estrategias para al implementación, para una mayor eficiencia y eficacia en los servicios públicos.

Objetivo Específico:

Destacar el papel de la cultura organizacional y los valores éticos en el éxito empresarial.

Bibliografía:

Daft Richard. 2000. Teoría y Diseño organizacional. Edit Internacional Thompson Editores.

Actividad:

Caso de discusión y análisis en clase.

DECIMA CUARTA SEMANA

Primera y Segunda Sesión

Concepto de cultura organizacional. Resistencia al cambio estrategias para al implementación, para una mayor eficiencia y eficacia en los servicios públicos.

Objetivo Específico:

Destacar el papel de la cultura organizacional y los valores éticos en el éxito empresarial.

Bibliografía:

Daft Richard. 2000. Teoría y Diseño organizacional. Edit Internacional Thompson Editores.

Actividad:

Caso de discusión y análisis en clase.

DECIMO QUINTA SEMANA

Primera y Segunda Sesión

Presentación de Trabajos y exposición de los mismos

DECIMA SEXTA SEMANA

Primera Sesión

EXAMEN FINAL

Segunda Sesión:

EXAMEN SUSTITUTORIO

DECIMA SEPTIMA SEMANA

Primera Sesión

EXAMEN DE APLAZADOS

Segunda Sesión
Entrega de Notas

7. ESTRATEGIAS METODOLOGICAS

7.1. Métodos :

Deductivo, inductivo y analítico.

7.2. Técnicas:

Técnicas a aplicarse: La exposición, el diálogo, la observación y la dinámica de grupos.

7.3. Medios Didácticos:

Retroproyector, data.

8. EVALUACIÓN

8.1. Técnicas

Dinámica de grupos, talleres, exposiciones, control de lectura y trabajos de investigación.

8.2. Instrumentos

Retroproyector, videos, cañón multimedia, libros, separatas, Internet.

8.3. Criterios

El criterio de evaluación es el siguiente:

$$\frac{\text{Prom. de exámenes} + \text{Prom. de prácticas}}{2} = \text{Nota Final}$$

8.4. Aspectos

El curso comprende los aspectos teórico – práctico.

9. BIBLIOGRAFIA

1. ZEGARRA Valdivia, Diego, El Servicio Público – Fundamentos, Palestra Editores S.A.C. 1ra. Edición octubre del 2005.
2. GARCIA Toma, Victor, Legislativo y Ejecutivo en el Perú, Editorial Grafica Horizonte Año 2001
3. PLEGUEZUELOS Talavera, Clemente, Calidad Total en la Administración Pública, Unión Iberomamericana de Municipalistas, Granada 1999.
4. CASTILLO Blanco, Federico, Gestión de residuos Sólidos Urbanos e Impacto Ambiental, INAP CENCI Centro de Estudios Municipales y de Cooperación Interprovincial, 1987