



“Año de la lucha contra la corrupción e impunidad”



SÍLABO

ASIGNATURA: GESTIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

CÓDIGO: 7A0309

I. DATOS GENERALES

1.1	Departamento Académico	:	Gestión Empresarial
1.2	Escuela Profesional	:	Administración Pública y Gestión Social
1.3	Carrera Profesional	:	Administración Pública
1.4	Ciclo de estudios	:	VI
1.5	Créditos	:	03
1.6	Duración	:	16 semanas
1.7	Horas semanales	:	04
	1.7.1 Horas de teoría	:	02
	1.7.2 Horas de práctica	:	02
1.8	Plan de estudios	:	2010
1.9	Inicio de clases	:	26 de agosto del 2019
1.10	Finalización de clases	:	21 de diciembre del 2019
1.11	Requisito	:	Gestión Políticas Publicas
1.12	Docentes	:	Abog. Ricardo Gabriel Dianderas Lezameta
1.13	Semestre Académico	:	2019-2

II. SUMILLA

Introducción. Concepto de servicios públicos: naturaleza, oferta y demanda. Servicios expectativos y servicios recibidos. 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.

III. COMPETENCIA DE LA ASIGNATURA

Los estudiantes analizan, definen y comprenden el concepto de Gestión de Servicios Público para la construcción de un nuevo modelo de dirección de organizaciones públicas necesarias para el manejo de diseñar respuestas estatales más eficaces frente a las nuevas y diversas configuraciones del medio social de los servicios públicos a través de las diferentes experiencias a nivel local, regional y del gobierno central dentro del marco legal que estipula la Constitución Política del Estado Peruano.

IV. CAPACIDADES

C1: Analiza la autonomía del Estado en la prestación de los servicios públicos y de su administración.

C2: Analiza y define la satisfacción de las necesidades de la nación a través de los elementos y principios fundamentales básicos del servicio público.

C3: Identifica y comprende los requisitos para adquirir la certificación ISO en la prestación del servicio público.

C4: Define y comprende el papel de la cultura organizacional y los valores éticos en el éxito empresarial.

V. PROGRAMACIÓN DE CONTENIDOS

UNIDAD I					
INTRODUCCION AL CURSO, CONCEPTO DE SERVICIOS PUBLICOS					
C1: Analiza la autonomía del Estado en la prestación de los servicios públicos y de su administración.					
SEMANA	CONTENIDOS CONCEPTUALES	CONTENIDOS PROCEDIMENTALES	CONTENIDOS ACTITUDINALES	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	HORAS
Semana N° 1 26-30 agosto	Introducción al curso y generalidades. Visión retrospectiva e histórica de los servicios públicos.	Conocer el origen y desarrollo de los servicios públicos.		Asimilativa, Gestión de la información, Aplicación, Comunicativa, Productiva, Experimental y Evaluativa	04
Semana N° 2 02-06 setiembre	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.	Analiza la importancia la manera como el Estado ha ido haciendo suyo el tema de los servicios públicos y de su administración.	Asiste puntualmente a las clases. Participa activamente. Valora la importancia de su formación profesional. Escucha y debate los conocimientos adquiridos. Formula y expresa nuevos conocimientos. Cumple con las tareas asignadas en los plazos previstos.	Asimilativa, Gestión de la información, Aplicación, Comunicativa, Productiva, Experimental y Evaluativa	04
Semana N° 3 09-13 setiembre	El derecho objetivo del Estado. El servicio público como fundamento y límite del poder público, el Estado como garante del servicio público.	Analiza la responsabilidad que tiene el Estado en el tema de los servicios públicos y de su administración.		Asimilativa, Gestión de la información, Aplicación, Comunicativa, Productiva, Experimental y Evaluativa.	04

Semana N° 4 16-20 setiembre	Los elementos y principios fundamentales básicos del servicio público. La persona pública, funcional – actividad de interés general, material régimen jurídico.	Analiza las condiciones de conocer las necesidades ciudadanas a través de los elementos y principios fundamentales básicos del servicio público.		Asimilativa, Gestión de la información, Aplicación, Comunicativa, Productiva, Experimental y Evaluativa.	04
TRABAJO ACADÉMICO CORRESPONDIENTE A LA UNIDAD N° I: Caso de discusión y análisis en clase.					
<p>REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS:</p> <p>ANTUNEZ Ivón, GALILEA O. Sergio: Origen y evolución del estudio de la Administración Pública. CEPAL – Santiago de Chile – CHILE.</p> <p>GÓMEZ DÍAZ DE LEÓN: Origen y evolución del estudio de la Administración Pública</p> <p>MARTINEZ Moscoso, Andrés, La Prestación de los Servicios Públicos, University of Cuenca.</p> <p>PLEGUEZUELOS Talavera, Clemente, Calidad Total en la Administración Pública, Unión Iberoamérica de Municipalitas, Granada 1999.</p> <p>REYNA Alfaro, Luis Miguel: Servicios Públicos en el Perú. UNAM.</p> <p>ROZAS Bazán, Patricio: Gestión pública y servicios públicos. CEPAL – Santiago de Chile – CHILE.</p> <p>ZEGARRA Valdivia, Diego, El Servicio Público – Fundamentos, Palestra Editores S.A.C. 1ra. Edición octubre del 2005.</p>					

UNIDAD II
NECESIDADES CIUDADANAS: OFERTA Y DEMANDA

C2: Analiza y define la satisfacción de las necesidades de la nación a través de los elementos y principios fundamentales básicos del servicio público.

SEMANA	CONTENIDOS CONCEPTUALES	CONTENIDOS PROCEDIMENTALES	CONTENIDOS ACTITUDINALES	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	HORAS
Semana N° 5 23-27 setiembre	Principios: Continuidad, Igualdad, Mutabilidad.	Analiza las necesidades ciudadanas a través de los principios fundamentales básicos del servicio público.		Asimilativa, Gestión de la información, Aplicación, Comunicativa, Productiva, Experimental y Evaluativa.	04
Semana N° 6 30 setiembre – 04 octubre	La distinción entre el acto de autoridad y actos de gestión. La distribución de las competencias entre órdenes jurisdiccionales y la delimitación sustantiva del derecho aplicable.	Distingue las condiciones de lo que son actos de autoridad y actos de gestión del servicio público.	Asiste puntualmente a las clases. Participa activamente. Valora la importancia de su formación profesional. Escucha y debate los conocimientos adquiridos. Formula y expresa nuevos conocimientos.	Asimilativa, Gestión de la información, Aplicación, Comunicativa, Productiva, Experimental y Evaluativa.	04
Semana N° 7 07-11 octubre	Fundamentos de la calidad Total en la Administración Pública. Eficiencia y eficacia de los servicios públicos.	Analiza el tema de la calidad en la administración pública y su implicancia en la prestación de los servicios públicos.	Cumple con las tareas asignadas en los plazos previstos.	Asimilativa, Gestión de la información, Aplicación, Comunicativa, Productiva, Experimental y Evaluativa.	04

Semana N° 8 14-18 octubre	Calidad y atención al ciudadano Examen Parcial	Analizar la forma de la prestación de los servicios y su evaluación correspondiente.		Asimilativa, Gestión de la información, Aplicación, Comunicativa, Productiva, Experimental y Evaluativa	04
EXAMEN PARCIAL: Evaluación correspondiente a la Unidad N° I y II					
<p>REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS:</p> <p>ANTUNEZ Ivón, GALILEA O. Sergio: Origen y evolución del estudio de la Administración Pública. CEPAL – Santiago de Chile – CHILE.</p> <p>GÓMEZ DÍAZ DE LEÓN: Origen y evolución del estudio de la Administración Pública</p> <p>MARTINEZ Moscoso, Andrés, La Prestación de los Servicios Públicos, University of Cuenca.</p> <p>PLEGUEZUELOS Talavera, Clemente, Calidad Total en la Administración Pública, Unión Iberoamérica de Municipalitas, Granada 1999.</p> <p>REYNA Alfaro, Luis Miguel: Servicios Públicos en el Perú. UNAM.</p> <p>ROZAS Bazán, Patricio: Gestión pública y servicios públicos. CEPAL – Santiago de Chile – CHILE.</p> <p>ZEGARRA Valdivia, Diego, El Servicio Público – Fundamentos, Palestra Editores S.A.C. 1ra. Edición octubre del 2005.</p>					

UNIDAD III
TRADUCCIÓN DE PERCEPCIONES A NORMAS DE CALIDAD DEL SERVICIO PÚBLICO.

C3: Identifica y comprende los requisitos para adquirir la certificación ISO en la prestación del servicio público.

SEMANA	CONTENIDOS CONCEPTUALES	CONTENIDOS PROCEDIMENTALES	CONTENIDOS ACTITUDINALES	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	HORAS
Semana N° 9 21-25 octubre	Certificación y autoevaluación: Introducción; ISO 9000 y certificación; ISO 9004-2, autoevaluación y modelo de excelencia E.F.Q.M	Conocerá como se adquiere una certificación de un ISO en la prestación del servicio público.		Asimilativa, Gestión de la información, Aplicación, Comunicativa, Productiva, Experimental y Evaluativa	04
Semana N° 10 28 octubre – 01 noviembre	Gestión de los procesos: Introducción, definición de los procesos, diagrama de los procesos. Característica de la gestión de procesos, mejora de los procesos.	Analiza y evalúa los procesos en la gestión de los servicios públicos.		Asimilativa, Gestión de la información, Aplicación, Comunicativa, Productiva, Experimental y Evaluativa.	04
Semana N° 11 04- 08 noviembre	Costes basados en actividades: que es y no es la reingeniería de procesos. Metodología de reingeniería de los procesos	Analiza y evalúa los costos de los servicios públicos.		Asimilativa, Gestión de la información, Aplicación, Comunicativa, Productiva, Experimental y Evaluativa	04
Semana N° 12 11-15 noviembre	Reingeniería de procesos. Casos prácticos sobre la materia	Analiza y evalúa los costos de los servicios públicos.		Asimilativa, Gestión de la información, Aplicación, Comunicativa, Productiva, Experimental y Evaluativa	04

TRABAJO ACADÉMICO CORRESPONDIENTE A LA UNIDAD N° III:

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS:

ANTUNEZ Ivón, **GALILEA O.** Sergio: Origen y evolución del estudio de la Administración Pública. CEPAL – Santiago de Chile – CHILE.

GÓMEZ DÍAZ DE LEÓN: Origen y evolución del estudio de la Administración Pública

MARTINEZ Moscoso, Andrés, La Prestación de los Servicios Públicos, University of Cuenca.

PLEGUEZUELOS Talavera, Clemente, Calidad Total en la Administración Pública, Unión Iberoamérica de Municipalitas, Granada 1999.

REYNA Alfaro, Luis Miguel: Servicios Públicos en el Perú. UNAM.

ROZAS Bazán, Patricio: Gestión pública y servicios públicos. CEPAL – Santiago de Chile – CHILE.

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

**UNIDAD IV
CAMBIOS E IMPLEMENTACIÓN**

C4: Define y comprende el papel de la cultura organizacional y los valores éticos en el éxito empresarial.

SEMANA	CONTENIDOS CONCEPTUALES	CONTENIDOS PROCEDIMENTALES	CONTENIDOS ACTITUDINALES	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	
Semana N° 13 18-22 noviembre	Concepto de cultura organizacional en relación a los servicios públicos. Resistencia al cambio estrategias para La implementación, para una mayor eficiencia y eficacia en los servicios públicos.	Analiza y evalúa las características, aplicaciones del papel de la cultura organizacional y los valores éticos en el éxito empresarial.	Asiste puntualmente a las clases. Participa activamente. Valora la importancia de su formación profesional. Escucha y debate los conocimientos adquiridos. Formula y expresa nuevos conocimientos.	Asimilativa, Gestión de la información, Aplicación, Comunicativa, Productiva, Experimental y Evaluativa	04

Semana N° 14 25-29 noviembre	Presentación de Trabajos y exposición del mismo	Analiza y evalúa las características, aplicaciones del papel de la cultura organizacional y los valores éticos en el éxito empresarial.	Cumple con las tareas asignadas en los plazos previstos.	Asimilativa, Gestión de la información, Aplicación, Comunicativa, Productiva, Experimental y Evaluativa	04
Semana N° 15 02-06 diciembre	Presentación de Trabajos y exposición del mismo	Analiza y evalúa las características, aplicaciones del papel de la cultura organizacional y los valores éticos en el éxito empresarial.		Asimilativa, Gestión de la información, Aplicación, Comunicativa, Productiva, Experimental y Evaluativa	04
Semana N° 16 09-13 diciembre	Presentación de Trabajos y exposición del mismo	Analiza y evalúa las características, aplicaciones del papel de la cultura organizacional y los valores éticos en el éxito empresarial.		Asimilativa, Gestión de la información, Aplicación, Comunicativa, Productiva, Experimental y Evaluativa	04
Semana N° 17 16-20 diciembre	EXAMEN FINAL: Evaluación correspondiente a la Unidad N° III y IV				
<p>REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS:</p> <p>ANTUNEZ Ivón, GALILEA O. Sergio: Origen y evolución del estudio de la Administración Pública. CEPAL – Santiago de Chile – CHILE.</p> <p>GÓMEZ DÍAZ DE LEÓN: Origen y evolución del estudio de la Administración Pública</p> <p>MARTINEZ Moscoso, Andrés, La Prestación de los Servicios Públicos, University of Cuenca.</p> <p>PLEGUEZUELOS Talavera, Clemente, Calidad Total en la Administración Pública, Unión Iberoamérica de Municipalitas, Granada 1999.</p> <p>REYNA Alfaro, Luis Miguel: Servicios Públicos en el Perú. UNAM.</p> <p>ROZAS Bazán, Patricio: Gestión pública y servicios públicos. CEPAL – Santiago de Chile – CHILE.</p> <p>ZEGARRA Valdivia, Diego, El Servicio Público – Fundamentos, Palestra Editores S.A.C. 1ra. Edición octubre del 2005.</p>					

VI. METODOLOGÍA

6.1 Estrategias centradas en el aprendizaje

Los estudiantes aplicaran las diferentes técnicas de estudio, memorización; elaboración de organizadores visuales ensayos científicos, organizaciones grupales, mesas redondas, informes de laboratorio, lecturas y audición de libros digitales, búsqueda de información en bibliotecas digitales y físicas.

6.2 Estrategias centradas en la enseñanza

El docente se constituye en un auténtico mediador entre la cultura, la ciencia, los saberes académicos y las expectativas de aprendizaje de los estudiantes; por ello organiza, orienta y facilita, con iniciativa y creatividad el proceso de construcción de conocimientos de sus estudiantes, así como la formación actitudinal del futuro profesional. Para ello utiliza estrategias de enseñanza novedosas centradas en: a) Estrategias convencionales: Lluvia de ideas, ilustraciones, clases prácticas, talleres, aprendizaje cooperativo, resolución de ejercicios y problemas; y b) Recursos visuales: organizadores visuales e infografías.

VII. RECURSOS PARA EL APRENDIZAJE

Las nuevas tecnologías de información nos permiten una mejor comunicación entre los seres humanos y un mayor aprendizaje del mundo circundante. Para ello aplicaremos aquellos sitios web que facilitan el compartir información, la interoperabilidad, el diseño centrado en el usuario y la colaboración en la Word Wide Web. Aplicando el Web 2.0, plataformas virtuales, Google Drive, Google Classroom, Prezi, Cmap Tools y otros.

VIII. EVALUACIÓN

- De acuerdo al **COMPENDIO DE NORMAS ACADÉMICAS** de esta Superior Casa de Estudios, en su artículo 13° señala lo siguiente: “Los exámenes y otras formas de evaluación se califican en escala vigesimal (de 1 a 20) en números enteros. La nota mínima aprobatoria es once (11). El medio punto (0.5) es a favor de estudiante”.
- Del mismo modo, en referido documento en su artículo 16°, señala: “Los exámenes escritos son calificados por los profesores responsables de la asignatura y entregados a los alumnos y las actas a la Dirección de Escuela Profesional, dentro de los plazos fijados”
- Asimismo, el artículo 36° menciona: “La asistencia de los alumnos a las clases es obligatoria, el control corresponde a los profesores de la asignatura. Si un alumno acumula el 30% de inasistencias injustificadas totales durante el dictado de una asignatura, queda inhabilitado para rendir el examen final y es desaprobado en la asignatura, sin derecho a rendir examen de aplazado, debiendo el profesor, informar oportunamente al Director de Escuela”
- La evaluación de los estudiantes, se realizará de acuerdo a los siguientes criterios:

N°	CÓDIGO	NOMBRE DE LA EVALUACIÓN	PORCENTAJE
01	EP	EXAMEN PARCIAL	30%
02	EF	EXAMEN FINAL	30%
03	TA	TRABAJOS ACADÉMICOS	40%
TOTAL			100%

La Nota Final (NF) de la asignatura se determinará en base a la siguiente manera:

$$NF = \frac{EP*30\%+EF*30\%+ TA*40\%}{100}$$

Criterios:

- EP = De acuerdo a la naturaleza de la asignatura.
- EF =De acuerdo a la naturaleza de la asignatura.
- TA =Los trabajos académicos serán consignadas conforme al COMPENDIO DE NORMAS ACADÉMICAS de esta Superior Casa de Estudios, según el detalle siguiente:
 - a) Prácticas Calificadas.
 - b) Seminarios calificados.
 - c) Exposiciones.
 - d) Trabajos monográficos.
 - e) Investigaciones bibliográficas.
 - f) Otros que se crea conveniente de acuerdo a la naturaleza de la asignatura.

IX. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS:

- 9.1 **ANTUNEZ** Ivón, **GALILEA O.** Sergio: Origen y evolución del estudio de la Administración Pública. CEPAL – Santiago de Chile – CHILE.
- 9.2 **GÓMEZ DÍAZ DE LEÓN:** Origen y evolución del estudio de la Administración Pública.
- 9.3 **MARTINEZ** Moscoso, Andrés, La Prestación de los Servicios Públicos, University of Cuenca.
- 9.4 **PLEGUEZUELOS** Talavera, Clemente, Calidad Total en la Administración Pública, Unión Iberoamérica de Municipalitas, Granada 1999.
- 9.5 **REYNA** Alfaro, Luis Miguel: Servicios Públicos en el Perú. UNAM.
- 9.6 **ROZAS** Bazán, Patricio: Gestión pública y servicios públicos. CEPAL – Santiago de Chile – CHILE.
- 9.7 **ZEGARRA** Valdivia, Diego, El Servicio Público – Fundamentos, Palestra Editores S.A.C. 1ra. Edición octubre del 2005.
- 9.8 **Electrónicas:**
 - 9.8.1 CULTURA ORGANIZACIONAL EN LAS EMPRESAS PUBLICAS, www.psicothema.com/psicothema.asp?id=1141
 - 9.8.2 LA GESTIÓN DE LA CULTURA ORGANIZACIONAL DE SERVICIO EN EL SECTOR PÚBLICO. <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/10654/.../BernalGarciaRosaEmilia2015.p>.
 - 9.8.3 CULTURA ORGANIZACIONAL Y GESTIÓN PÚBLICA – ESAP - <https://revistas.esap.edu.co/index.php/admindesarro/article/download/369/pdf>
 - 9.8.4 CULTURA ORGANIZACIONAL | GESTIÓN - <https://gestion.pe/noticias/cultura-organizacional>
5. LA CULTURA ORGANIZACIONAL Y SU IMPACTO EN LA GESTIÓN EMPRESARIAL ...
peru.corresponsables.com/.../la-cultura-organizacional-y-su-impacto-en-la-gestion-em..

Criterios:

- Se utilizará las Normas APA (Última Edición) para las referencias bibliográficas y electrónicas.

Lima, 26 de agosto de 2019.

.....
FIRMA

Mg. Jorge Moisés Bravo Toro
DIRECTOR DEL DEPARTAMENTO
ACADÉMICO DE GESTIÓN EMPRESARIAL
Código 74114
Correo: jbravo@unfv.edu.pe

.....
FIRMA

RICARDO GABRIEL DIANDERAS LEZAMETA
Código 99036
Correo: r_dianderas_lezameta@hotmail.com