

ÍNDICE

PRÓLOGO	9
1. INTRODUCCIÓN	13
1.1. La externalización de los servicios públicos.....	13
1.2. La importancia de la calidad de la gestión de contratos.....	14
1.3. Planteamiento del estudio: la calidad de la gestión al nivel local español.....	17
1.4. Metodología del estudio: una comparación de casos múltiples.....	19
1.5. Plan del libro.....	22
2. DEFINICIONES, EXPERIENCIAS Y CONDICIONES NECESARIAS	23
2.1. Introducción.....	23
2.2. Definición de externalización de servicios públicos.....	23
2.3. La teoría detrás de la externalización.....	26
2.4. Experiencias internacionales.....	29
2.5. La importancia de la gestión de la externalización.....	32
2.6. Conclusión.....	33
3. LA EXTERNALIZACIÓN EN ESPAÑA	35
3.1. Introducción.....	35
3.2. Reformas del sector público en España.....	36
3.3. La calidad de los servicios públicos en España.....	37
3.4. La externalización en el nivel local: el caso español.....	43
3.5. La remunicipalización en España.....	48
3.6. Conclusiones.....	50

4. EL IMPACTO DE LA LEGISLACIÓN.....	51
4.1. Introducción.....	51
4.2. La Ley de Contratos del Sector Público: un terremoto en la organización.....	53
4.3. Ralentización de los procesos de contratación.....	55
4.4. Disminución de la flexibilidad en la gestión de los contratos.....	57
4.5. Barreras de entrada para nuevas empresas.....	58
4.6. Ausencia de reconocimiento de la singularidad municipal.....	59
4.7. Conclusiones.....	61
5. TRADICIÓN ADMINISTRATIVA Y DINÁMICAS EN LA ORGANIZACIÓN MUNICIPAL.....	63
5.1. Introducción.....	63
5.2. Dinámicas en la organización municipal.....	65
5.3. La preparación del contrato.....	66
5.4. Colaboración y conflicto.....	66
5.5. Legislación versus gestión.....	68
5.6. Obstáculos a la innovación.....	70
5.7. Conclusiones.....	71
6. LA INFLUENCIA DE LA POLÍTICA.....	73
6.1. Introducción.....	73
6.2. Política y Administración: dos mundos diferentes en permanente interacción.....	76
6.3. Los cambios políticos como factor desestabilizador.....	79
6.4. El diseño de la estructura organizativa.....	81
6.5. Conclusiones.....	82
7. LOS RECURSOS HUMANOS.....	83
7.1. Introducción.....	83
7.2. Evolución del personal al servicio de las Administraciones locales.....	84
7.3. Falta de personal en la gestión de los contratos de servicios locales.....	87
7.3.1. Creciente carga de trabajo en el sector de la contratación pública.....	88
7.3.2. Debilidades del sistema de reclutamiento del personal.....	89
7.3.3. Resistencia al cambio y dificultad para innovar.....	92
7.4. Elevados costes.....	93
7.4.1. Costes de coordinación.....	93
7.4.2. Costes de gestión.....	94
7.4.3. Costes de seguimiento y control.....	95
7.4.4. Costes de innovación y de mejora de la calidad.....	96
7.5. Conclusiones.....	97

8. LAS CARACTERÍSTICAS DE LOS SERVICIOS	101
8.1. Introducción	101
8.2. Mapa de las competencias y servicios municipales en España	102
8.3. Características singulares de los servicios dirigidos a las personas.....	105
8.4. Diferencias en la gestión en función de las características del servicio	106
8.5. Percepción sobre las capacidades de los gestores de los diferentes servicios	109
8.6. Reflejo de las características de los servicios en la especificidad de los contratos	111
8.7. Conclusiones.....	112
9. EL APRENDIZAJE ORGANIZACIONAL Y LA TRANSFERENCIA DE CONOCIMIENTO	115
9.1. Introducción	115
9.2. Aprendizaje intraorganizativo	117
9.3. Aprendizaje interorganizativo	118
9.4. El aprendizaje en el sector privado.....	120
9.5. Disminución de las oportunidades de intercambio	121
9.6. Ausencia de mecanismos formales de capitalización del conocimiento.....	123
9.7. Conclusiones.....	125
10. LA FORMACIÓN DE LOS GESTORES PÚBLICOS	127
10.1. Introducción	127
10.2. Limitaciones en la oferta de formación	129
10.3. Falta de formación de gestión	132
10.4. Deficiencias en la formación ofertada	134
10.5. Formación demandada.....	135
10.6. Conclusiones.....	136
11. CONCLUSIONES	139
11.1. Introducción	139
11.2. La calidad de la gestión de contratos	140
11.3. Factores que influyen en la gestión de los contratos.....	142
11.3.1. La legislación	144
11.3.2. Las dinámicas en la administración municipal y la tradición administrativa ..	145
11.3.3. La influencia política	145
11.3.4. Los recursos humanos.....	145
11.3.5. Las características de los servicios contratados	146
11.3.6. El aprendizaje organizacional y la transferencia de conocimiento	146
11.3.7. La formación	147
11.4. Reflexiones finales.....	147

12. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS Y DOCUMENTALES..... 149

Anexo 1. Características de los casos y entrevistados..... 161

Anexo 2. Códigos y cargo de los entrevistados 162

Anexo 3. Guion de la entrevista..... 162

Anexo 4. Árbol de códigos..... 164