

# ÍNDICE

## **CAPÍTULO 1. EL VALOR PÚBLICO Y LOS PRINCIPIOS DE ACTUACIÓN**

El 'valor público' como fin y los 'principios' como cauce

Los principios de eficacia y eficiencia

El reparto equitativo de bienes y servicios

Lo 'privado' y lo 'público' en la prestación de servicios<sup>5</sup>

## **CAPÍTULO 2. LA TRANSPARENCIA Y LA RENDICIÓN DE CUENTAS**

La transparencia como requisito

La rendición de cuentas como mecanismo

La rendición de cuentas en las redes y la contratación externa

La responsabilidad como virtud y la elusión de la culpa como estrategia

## **CAPÍTULO 3. INNOVACIÓN Y GESTIÓN PÚBLICA**

Enfoque, tipología y fases de la innovación<sup>4</sup>

Los facilitadores y las barreras a la innovación pública

El marco regulatorio y la organización de la innovación

Actores de la innovación<sup>5</sup>

## **CAPÍTULO 4. ESTRATEGIAS DE MODIFICACIÓN DE LA CONDUCTA**

Estrategias regulatorias y modificación de la conducta

Normas, estándares, reglas y principios

Incentivos para cambiar la conducta

La protección al consumidor

## **CAPÍTULO 5. CUMPLIR Y HACER CUMPLIR LAS NORMAS**

El cumplimiento de las normas

Hacer cumplir las normas

Los agentes de la autoridad<sup>0</sup>

Regímenes regulatorios

## **CAPÍTULO 6. DIRECTIVOS Y RENDIMIENTO ORGANIZATIVO: LA JERARQUÍA**

La versión tradicional de la jerarquía y su evolución<sup>6</sup>

La gestión por resultados

La medición de los resultados y el empleo de la información

Comparar para mejorar el rendimiento: el factor reputacional<sup>5</sup>

Imponer metas para mejorar el rendimiento

## **CAPÍTULO 7. PROFESIONALES Y SERVICIOS DIRECTOS: LA CONFIANZA**

La base de la autonomía de los profesionales

La crisis de la 'confianza', el proceso de desprofesionalización y los gerentes-profesionales

El profesional híbrido en la práctica docente y sanitaria

Los profesionales y la discrecionalidad en su interacción con los ciudadanos<sup>5</sup>

## **CAPÍTULO 8. GERENTES Y MERCADOS: LA ELECCIÓN**

La elección de proveedor y el concepto de elección

Condiciones críticas de la elección<sup>7</sup>

Cómo eligen los ciudadanos

La elección y la equidad

Experiencia innovadora: los presupuestos personalizados

## **CAPÍTULO 9. CIUDADANOS COMO CLIENTES: LA 'VOZ'**

La evolución del concepto de calidad

La calidad y la satisfacción del cliente

Condiciones críticas de la gestión de la calidad en el sector público

Experiencia innovadora: La coproducción de los servicios<sup>3</sup>

Los desafíos del modelo basado en la 'voz'<sup>7</sup>

## **CAPÍTULO 10. EL ENTRAMADO ORGANIZATIVO**

Organización, institución e institucionalización

Especialización horizontal y vertical de la organización

La provisión del servicio por terceros

La gobernanza: Las redes de organizaciones y sus mecanismos

## **CAPÍTULO 11. LAS PERSONAS Y LAS FINANZAS**

El liderazgo público: de lo transaccional a lo transformacional

Empleados públicos motivados y competentes

El desempeño y la compensación

La financiación de las organizaciones públicas

Tipos de presupuesto y el proceso presupuestario

## **CAPÍTULO 12. DE LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA A LA INTELIGENTE**

De la Administración transaccional a la inteligente

El uso de las redes sociales

De la Administración electrónica en 'cascada' a la Administración 'ágil'

Los retos de la Administración electrónica

Referencias bibliográficas