

***TEMA 1:  
GESTIÓN DE SERVICIOS  
PÚBLICOS. CONCEPTOS  
BÁSICOS***

**ASIGNATURA:  
TÉCNICAS Y MÉTODOS DE GESTIÓN PÚBLICA.  
UNIVERSIDAD DE MÁLAGA  
DANIEL NADALES  
[dnadales@uma.es](mailto:dnadales@uma.es)**

## ***EPÍGRAFES***

- 1. Las funciones de los poderes públicos (A.1-1.1)**
- 2. Justificación de la intervención del poder público (A.1.2)**
- 3. Aspectos específicos en la prestación de servicios públicos (A.2)**
- 4. Tendencias en la gestión de servicios públicos (A.3)**

**Bibliografía: (A) Sancho, D (1999) Gestión de servicios públicos. Estrategias de marketing y calidad**

# 1. Las funciones de los poderes públicos

**CREAR ORGANIZACIONES PARA EL LOGRO DE ACCIONES COLECTIVAS**



**CENTRO DE ATENCIÓN: FORMAS DE PRESTACIÓN DE BIENES Y SERVICIOS PÚBLICOS**

**EVOLUCIÓN HISTÓRICA  
(ETAPAS)**

**LEGITIMIDAD  
DE ACTUACIÓN**

**ESTADO  
POLICIAL  
(POTESTAD  
PÚBLICA)**

**ESTADO  
PROVIDENCIA  
(SERVICIO  
PÚBLICO)**

**ESTADO  
OMNIPRESENTE  
(EFICACIA Y  
PARTICIPACIÓN)**

# 1. Las funciones de los poderes públicos

## PERIODOS DEL ESTADO MODERNO

### 1. ESTADO LIBERAL DE DERECHO (S.XVIII):

- cumplimiento leyes.
- salvaguardar mercado.

### 2. ESTADO ASISTENCIAL O PROVIDENCIAL (S.XIX): provee servicios públicos (obras públicas, sanidad, educación, S. S. etc..)

### 3. ESTADO DEL BIENESTAR (1940):

- intervención redistributiva: garantizar servicios.
- control macroeconomía.

### 4. ESTADO EFICIENTE (1973): reconsideración intervención estatal: ¿cómo mejorar con escasez de recursos? Búsqueda de la eficiencia: distinción entre la producción y la provisión de servicios, e iniciativas privadas en el ámbito de la gestión.

## 2. Justificación intervención poderes públicos

### MOTIVOS FALLOS DEL MERCADO:

1. No distribuye equitativamente la riqueza y la renta.
2. No garantiza empleo ni producción estable y elevado.
3. No asigna óptimamente los recursos entre bienes alternativos.

**Legitimidad: defensa del interés público.**

### FALLOS DEL MERCADO:

1. **FALTA COMPETENCIA:** monopolios de hecho vs naturales.
2. **EXTERNALIDADES:** efectos positivos y negativos de los agentes.
3. **INFORMACIÓN IMPERFECTA:** requisitos mínimos de información, calidad y preparación técnica en el ejercicio de una actividad.
4. **BIENES PÚBLICOS:** faltan incentivos para la prestación privada, siendo necesarios. ¿ejemplos?.
5. **OTROS** (competencia destructiva, control de riesgo de inversiones, protección de sectores industriales y puestos de trabajo).

## 2. Justificación intervención poderes públicos

### NOCIÓN DE EQUIDAD: principio de equidad

POLÍTICAS	Efectos directos sobre conducta/comportam. Individuos	Efectos indirectos sobre la conducta individuos (entorno)
*Imponen obligaciones y/o sanciona	<u>P. Regulatorias</u> : las reglas imponen obligaciones a los individuos. Ej: poder judicial, intervención gobierno en la economía, seguridad industrial.	<u>P. Redistributiva</u> : las reglas imponen clasificaciones o estatus. Ej: política fiscal, seguridad social.
*Establecen poderes o privilegios	<u>P. Distributivas</u> : las reglas confieren facilidades o privilegios incondicionalmente. Ej: subsidios, subvenciones.	<u>P. Constitutivas</u> : las reglas confieren poder y autoridad Ej: normativa que establece separación poderes

Lowi, 1985

## 2. Justificación intervención poderes públicos

Intervención de los Poderes Públicos a partir de la corrección de las disfunciones de mercado y del concepto de equidad

Intervención mínima	<ul style="list-style-type: none"><li>-Suministro de bienes públicos puros.</li><li>-Abordar las externalidades.</li></ul>	Protección de los pobres.
Intervención moderada	<ul style="list-style-type: none"><li>-Regular los monopolios.</li><li>-Corregir la información imperfecta.</li></ul>	Ofrecer seguros sociales.
Intervención dinámica	Coordinación de la actividad privada.	Redistribución

Banco Mundial, 1997

### **3. Aspectos específicos prestación servicios público**

**Los objetivos control fallos del mercado y redistribución pueden ser perseguidos por el poder público a través de la intervención directa mediante la oferta de bienes y servicios (de provisión pública o privada con financiación pública).**

**¿ Existen diferencia entre S. Público y Privado?**

#### **ASPECTOS COMUNES:**

- 1. Gestión estratégica (establecimiento objetivos – prioridades – planes)**
- 2. Gestión de componentes internos (organizar – RR.HH – finanzas – control - dirección)**
- 3. Gestión de componentes externos (clientes – proveedores – otras entidades - prensa – ciudadanos)**

**¿Eficiencia y eficacia?**

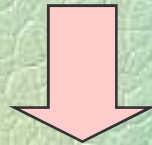


### 3. Aspectos específicos prestación servicios público

CRITERIO DIFERENCIADOR	ENTORNO PÚBLICO	ENTORNO PRIVADO
Finalidad	Interés público	Beneficio económico
Definición de objetivos	Compleja, políticas	Clara, económica
Evaluación	Compleja, política	Clara, obtención de beneficio
Asignación de recursos	Sistema representativo	Mercado
Principios de acción	Legalidad, justicia, igualdad, equidad	Libertad dentro de la legalidad
Forma de actuación	Procedimental	Libertad de acción
Gestión de recursos humanos y financieros	Rígida (normativa legal)	Flexible
Control	Representativo y judicial	Mercado y judicial
Potestades de actuación	Privilegios específicos	Sin privilegios especiales
Visibilidad externa	Alta	Media

### **3. Aspectos específicos prestación servicios público**

**Convergencia:** Si bien es verdad que parece justificarse el tratamiento separado (dos campos profesionales y ámbitos de estudios separados), también es verdad que en el contexto actual, se observa una interdependencia entre lo público y lo privado.



**Se van introduciendo cada vez más criterios de mercado en la gestión de los servicios públicos; y son numerosas las empresas privadas que proveen servicios públicos.**

### 3. Aspectos específicos prestación servicios público

#### CONTINUUM PÚBLICO-PRIVADO:

Sector empresarial  
privado

Externalización de SP  
a empresas

Organismo no  
gubernamental

Sociedad de economía  
mixta

Sociedad Pública

Organismo autónomo

Órgano administrativo  
descentralizado

Ministerios,  
consejerías, ad. local

## 4. Tendencias en la gestión de los S P

- Reducir déficit fiscal (privatizaciones/desregulaciones)
- Calidad en la prestación de S P (orientarlo a las necesidades concretas del ciudadano)
- Descentralización territorial
- Participación en la gestión de los servicios de las ONGs
- Externalización de los S p
- Incrementar los mecanismos de consulta y participación ciudadana



## **4. Tendencias en la gestión de los S P**

### **ESTRATEGIAS DE MODERNIZACIÓN DE LA GESTIÓN S.P.**

- **Detectar las necesidades del ciudadano y su percepción: se busca mayor participación del ciudadano en el diseño y prestación del servicio**
- **Diversificación organizativa: se busca competitividad en la prestación de los servicios públicos para mejorarlos**
- **Mayor importancia a las políticas de recursos humanos: se busca mejorar la formación y la participación del personal, flexibilidad laboral y retributiva**
- **TICs: se busca mejorar la eficiencia y eficacia de los servicios, mejorándolo sustancialmente**
- **Espíritu emprendedor: se busca orientación al ciudadano por parte de los servicios públicos, con iniciativas tenidas en cuenta por parte de la dirección**