

TABLA DE CONTENIDOS

Capítulo 1. Presentación de la investigación	15
1. Introducción	15
1.1 Objetos de estudio y objetivos	16
1.2 Diseño de la investigación	19
1.2.1 Las hipótesis de trabajo.....	20
1.2.2 Las unidades de análisis.....	20
1.2.3 Metodología.....	21
1.3 Estructura del libro	25
Bibliografía	25
Capítulo 2. Referentes teóricos en el estudio de la externalización	27
1. Introducción	27
2. La externalización de servicios y la Nueva Gestión Pública	27
3. Los determinantes de externalización	30
3.1 El referente del sector privado: riesgos y matizaciones.....	32
4. Procesos de externalización y modelos de Administración	35
5. Los ejes de debate sobre la externalización	39
5.1 Los ejes de carácter sustantivo.....	40
5.1.1 El beneficio económico: los costes y la eficiencia de la externalización	40
5.1.2 La calidad de los servicios: los resultados de la externalización.....	41
5.1.3 Responsabilización: el rendimiento de cuentas en las externalizaciones.....	42
5.2 Los ejes de carácter operativo	46
5.2.1 La gestión del mercado de proveedores.....	46
5.2.2 La gestión de los contratos	47
5.2.3 La medición de resultados y del cumplimiento	49

6. Nuevos modelos de relación en la provisión externa de servicios	50
Bibliografía	55

Capítulo 3. Los referentes internacionales en los procesos de externalización de las administraciones públicas	61
1. Introducción	61
2. Los referentes anglosajones en los procesos de externalización: Reino Unido, Australia y Nueva Zelanda	62
2.1 El caso del Reino Unido.....	62
2.2 Los casos de Australia y Nueva Zelanda.....	68
3. El referente de los Estados Unidos	70
4. Un referente de la tradición escandinava: Dinamarca	72
5. La referencia de la Europa continental: el caso de Francia	76
6. Los referentes internacionales en los procesos de externalización	79
Bibliografía	80

Capítulo 4. La externalización en Cataluña: análisis de los datos de percepción de los gestores de las administraciones catalanas	83
1. Causas, motivaciones y determinantes de la externalización en las administraciones públicas de Cataluña	85
2. El alcance de las externalizaciones	88
3. La gestión de los procesos de externalización de las administraciones públicas de Cataluña	95
4. El control y la evaluación de las externalizaciones	101
5. Elementos organizativos de las externalizaciones	110
6. Valoración general sobre la externalización	115

Capítulo 5. Una aproximación cualitativa a la externalización en Cataluña	117
1. Los determinantes de la externalización en Cataluña	117
2. El alcance de la externalización en Cataluña	120
3. La gestión de la externalización	121
4. La evaluación y el control de las externalizaciones	122

5. Elementos organizativos de las externalizaciones	123
6. Valoración general sobre la externalización en las administraciones públicas catalanas	124
Bibliografía	126
Capítulo 6. Conclusiones	127
1. Las motivaciones de la externalización	127
2. El ámbito de las externalizaciones: amplitud y profundidad ...	131
3. La gestión, el control y la evaluación de las externalizaciones	134
4. Conclusiones finales y propuestas para repensar una externalización eficaz, eficiente y que aporte valor social	141
Bibliografía	151
Anexo 1. Lista de encuestados	153
Anexo 2. Lista de entrevistados	159
Anexo 3. Cuestionario	161
Anexo 4. Guión de entrevista semiestructurada	171