

Instruments d'Administració i Gestió Pública

Codi: 41257
Crèdits: 10

Titulació	Tipus	Curs	Semestre
4313500 Gestió Pública	OB	0	2

Professor de contacte

Nom: Ismael Iván Blanco Fillola

Correu electrònic: Ismael.Blanco@uab.cat

Equip docent extern a la UAB

Antoni Castells

Antoni Mora

Cristina Pruñonosa

Daniel Mas

Maite Vilalta

Utilització d'idiomes a l'assignatura

Llengua vehicular majoritària: català (cat)

Prerequisits

Els estudiants que cursin aquesta assignatura han de tenir coneixements genèrics sobre administració y economia de nivell de Grau.

Objectius

L'estudiant al finalitzar el mòdul:

- Sabrà manejar els instruments bàsics de planificació, elaboració, execució i control pressupostaris.
- Sabrà comprendre i aplicar les noves tècniques de gestió pressupostària
- Sabrà comprendre i realitzar les operacions de la comptabilitat pública i analitzar els indicadors comptables i financers
- Sabrà avaluar la situació econòmica i financera d'una administració pública a partir de la informació comptable i pressupostària.
- Sabrà comprendre i realitzar les operacions de contractació i de compres de les administracions públiques
- Sabrà definir i aplicar els indicadors bàsics de gestió pública
- Sabrà comprendre i aplicar el marketing públic i els principals instruments i indicadors de gestió de la qualitat
- Sabrà entendre els mecanismes de control pressupostari

Competències

- Abordar situacions d'intervenció pública complexes que puguin implicar dilemes ètics, a partir de propostes fonamentades tant en l'explicitació de valors com en el rigor conceptual i metodològic.
- Aplicar conceptes, teories i models provinents de diverses disciplines a l'exercici de la gestió pública.
- Dissenyar i avaluar processos d'intervenció pública en situacions i problemàtiques socials, polítiques i sectorials específiques.
- Identificar, comprendre i analitzar fenòmens socials i polítics complexos rellevants per a l'exercici de la gestió pública.
- Proposar solucions innovadores en la resolució de problemes socials i polítics.
- Que els estudiants tinguin les habilitats d'aprenentatge que els permetin continuar estudiant, en gran manera, amb treball autònom a autodirigit
- Tenir coneixements que aportin la base o l'oportunitat de ser originals en el desenvolupament o l'aplicació d'idees, sovint en un context de recerca

Resultats d'aprenentatge

1. Abordar situacions d'intervenció pública complexes que puguin implicar dilemes ètics, a partir de propostes fonamentades tant en l'explicitació de valors com en el rigor conceptual i metodològic.
2. Analitzar la situació econòmica i financera d'una administració pública.
3. Analitzar l'eficiència de la prestació dels serveis públics.
4. Analitzar les estratègies i instruments de qualitat d'una organització pública.
5. Elaborar i executar un pressupost d'una administració pública.
6. Elaborar propostes tècniques de gestió de la qualitat.
7. Proposar solucions innovadores en la resolució de problemes socials i polítics.
8. Que els estudiants tinguin les habilitats d'aprenentatge que els permetin continuar estudiant, en gran manera, amb treball autònom a autodirigit
9. Realitzar operacions comptables.
10. Tenir coneixements que aportin la base o l'oportunitat de ser originals en el desenvolupament o l'aplicació d'idees, sovint en un context de recerca
11. Utilitzar les noves tècniques pressupostàries.

Continguts

MESTRATGE EN GESTIÓ PÚBLICA

Guia docent del mòdul: Instruments d'administració i gestió pública

Dades Generals del mòdul:

Nom: Instruments d'administració i gestió pública

Codi: 41257

Crèdits ECTS: 10

Curs: 2017-2018

Semestre: Gener- Abril

Inici: 15 de gener 2018

Horari: Dilluns: Classe presencial de 15h a 18h; Tutories de 18h a 20h.

Dijous: Classe presencial de 15h a 17h; Tutories 17h a 20h.

Lloc on s'imparteix: Escola d'Administració Pública de Catalunya

C/ Girona 20, Barcelona

Llengua: Català

Responsable del mòdul:

Nom professor: Maite Vilalta

e-mail: mvilalta@ub.edu

Departament: Economia Pública, Economia Política i Economia Espanyola **Universitat:** Universitat de Barcelona

Professors que configuren l'equip docent:

Nom professor: Antoni Mora

Departament: Economia Pública, Economia Política i Economia Espanyola

Universitat: Universitat de Barcelona

Nom professor: Daniel Mas

Departament: Economia Pública, Economia Política i Economia Espanyola **Universitat:** Universitat de Barcelona

Nom professor: Cristina Pruñonosa

Departament: Economia Pública, Economia Política i Economia Espanyola **Universitat:** Universitat de Barcelona

Nom professor: Antoni Castells

Departament: Economia Pública, Economia Política i Economia Espanyola **Universitat:** Universitat de Barcelona

Objectius formatius del Mòdul

L'estudiant al finalitzar el mòdul:

- Sabrà manejar els instruments bàsics de planificació, elaboració, execució i control pressupostaris.
- Sabrà comprendre i aplicar les noves tècniques de gestió pressupostària
- Sabrà comprendre i realitzar les operacions de la comptabilitat pública i analitzar els indicadors comptables i financers

- Sabrà avaluar la situació econòmica i financera d'una administració pública a partir de la informació comptable i pressupostària.
- Sabrà comprendre i realitzar les operacions de contractació i de compres de les administracions públiques
- Sabrà definir i aplicar els indicadors bàsics de gestió pública
- Sabrà comprendre i aplicar el marketing públic i els principals instruments i indicadors de gestió de la qualitat
- Sabrà entendre els mecanismes de control pressupostari

Competències

Competències específiques del Mòdul

- Elaborar i executar un pressupost d'una administració pública
- Utilitzar noves tècniques pressupostàries
- Realitzar operacions comptables
- Analitzar la situació econòmica i financera d'una administració pública
- Analitzar els mecanismes de control de l'activitat del sector públic

Competències genèriques o transversals del Mòdul

- Gestionar la informació
- Resoldre problemes
- Comunicar de manera oral i per escrit
- Treballar en equip

Estructura i continguts del mòdul

Blocs	ECTS	Professors
Gestió pressupostària	1,5	Antoni Mora (UB)
Noves tècniques pressupostàries	1,5	Antoni Mora(UB)
Comptabilitat Pública	2	Daniel Mas (UB)
Contractació pública	1	Cristina Pruñonosa (UB)
Màrqueting dels serveis públics i gestió de la qualitat de serveis	2	Cristina Pruñonosa (UB)

Calendari 2017-2018

Dilluns 15 gener: Presentació del mòdul/ Gestió pressupostària

Dijous 18 gener: Gestió pressupostària

Dilluns 22 gener: Gestió pressupostària

Dijous 25 gener: Noves tècniques pressupostàries

Dilluns 29 gener: Noves tècniques pressupostàries

Dijous 1 febrer: Noves tècniques pressupostàries

Dilluns 5 febrer: Comptabilitat pública

Dijous 8 febrer: Comptabilitat pública

Dilluns 12 febrer: Comptabilitat pública

Dijous 15 febrer: Comptabilitat pública

Dilluns 19 febrer: Contractació pública

Dijous 22 febrer: Contractació pública

Dilluns 26 febrer : Màrqueting públic i gestió de la qualitat de serveis

Dijous 1 març: Màrqueting públic i gestió de la qualitat de serveis

Dilluns 5 març: Màrqueting públic i gestió de la qualitat de serveis

Dijous 8 març: Màrqueting públic i gestió de la qualitat de serveis

Dilluns 12 març Control pressupostari

Dijous 15 març : Control pressupostari

Dilluns 19 març Control pressupostari

Dijous 22 març: Control pressupostari

Data d'examen a determinar al mes d'abril (després de Setmana Santa)

Programa

Bloc 1: Gestió pressupostària

- **Concepte, estructura i principis del pressupost**
- **El cicle pressupostari**
- **L'elaboració del pressupost**
- **L'execució i liquidació del pressupost**
- **Finançament extrapressupostari de les inversions públiques**

Activitats tutoritzades a realitzar pels alumnes:

En aquest bloc es combinaran les explicacions teòriques amb la realització d'exercicis a classe i comentaris d'informacions publicades a la premsa o per internet. En relació a l'avaluació del bloc els alumnes hauran de resoldre dos exercicis en la mateixa línia dels ja realitzats a classe.

Bloc 2: Noves tècniques pressupostàries

- **La Nova Gestió Pública**
- **El pressupost orientat a resultats**
- **El pressupost participatiu**
- **Instruments de gestió pública:**

Indicadors

Quadre de comandament integral

Sistema d'informació de costos

Activitats tutoritzades a realitzar pels alumnes:

Bloc 3: Comptabilitat Pública

- **El sistema comptable públic: sector públic i administracions públiques**

- La comptabilitat pública i la comptabilitat nacional
- Els subjectes de la comptabilitat pública: administracions i entitats territorials. Els criteris del SEC
- La normalització de la comptabilitat pública: els plans de comptabilitat
- Els estats comptables de la comptabilitat pública

- **La comptabilitat de la gestió del pressupost: operacions i resultats**

- Les operacions de la gestió pressupostària: criteris pel reconeixement comptable
- La comptabilitat del pressupost d'ingressos: gestió pressupostària i reconeixement dels drets
- La comptabilitat del pressupost de despeses: gestió pressupostària i reconeixement de les obligacions
- La comptabilitat dels deutors i els creditors

- **La comptabilitat de la posició patrimonial: operacions i resultats**

- El patrimoni: actius, passius i posició patrimonial neta. Criteris per a la interpretació
- La comptabilitat de l'immobilitzat. Tipus d'immobilitzat i operacions més habituals

- La comptabilitat de les operacions de l'endeutament al llarg i al curt termini

- **El diagnòstic financer de les Entitats públiques a partir de la informació comptable**

- Els estats i els comptes anuals: contingut i criteris per a la confecció i interpretació

- La anàlisi financera de les Entitats públiques: el cas de les Entitats Locals

- Els "grups" d'Entitats i la informació financera consolidada

Activitats tutoritzades a realitzar pels alumnes:

S'analitzarà la informació econòmica i financera publicada pels Ajuntaments de Catalunya per Sindicatura de Comptes de Catalunya www.sindicatura.org i realitzarem un diagnòstic financer a partir de la informació.

Bloc 4: Contractació pública

- **Marc Normatiu**

- La Llei de Contractes del Sector Públic.

- L'evolució de la normativa contractual des de la LCAP de 1995.

- Balanç i perspectives.

- **Aspectes generals de la contractació**

- Requisits generals per a la celebració dels contractes.

- Objecte i preu dels contractes

- Capacitat dels particulars per a contractar.

- **El cicle contractual**

- La preparació dels contractes

- Els expedients de contractació.

- La licitació i l'adjudicació dels contractes.

- Els procediments i les formes d'adjudicació.

- La perfecció, l'execució i l'extinció dels contractes.

- **Els contractes de consultoria i assistència, serveis i subministraments.**

- Els models estatals i comunitaris en l'organització del proveïment de béns, productes i serveis pel sector públic.

- Disposicions generals.. Règim especial de garanties: la retenció de part del preu. Modificació i causes específiques de resolució. Peculiaritats del contracte d'elaboració de projectes.

- El contracte de subministrament. Normes generals. Publicitat. Ponderació dels criteris d'adjudicació.

- Aspectes propis i complementaris en la Gestió de Compres i Contractació administrativa dels subministraments públics.

- **El contracte d'obres**

- La fase del projecte.
- Procediments, formes d'adjudicació i de la publicitat en els contractes d'obres.
- La comprovació del replanteig.
- La modificació del contracte i la suspensió de les obres.
- El contracte de concessió d'obra pública
- El finançament i la gestió privada d'infraestructures d'interès públic.

Activitats tutoritzades a realitzar pels alumnes:

En les tutories s'analitzaran i debateran diversos casos pràctics relacionats amb les diferents modalitats de contractes públics: assistència tècnica, d'obres,.. Així mateix per fomentar les competències transversals del mòdul, es presentarà un cas pràctic en què es demanarà als alumnes que simulin ser els membres d'una mesa de contractació. Per grups, es tractarà d'analitzar les diferents ofertes presentades i escollir la més adequada, per tal d'exposar les conclusions públicament i defensar-les.

Bloc 5: Màrqueting públic i gestió de la qualitat de serveis

• El marketing de serveis i la seva aplicació al sector públic

- El concepte de marketing i evolució de les visions
- Les diferències dels serveis respecte dels productes
- El mercat dels serveis públics i el model d'intercanvi públic: segmentació, posicionament, marketing mix.
- El paper del ciutadà-client, inversió de la piràmide
- Producció d'un servei públic: disseny, "fabricació" i comunicació.

• La qualitat de serveis al sector públic

- La qualitat en els serveis públics: concepte, evolució i situació actual
- Millora de la prestació del servei i de l'atenció al client: cartes de serveis, queixes i suggeriments, ISO, ...
- Avaluació de la qualitat des del punt de vista de l'usuari-client
- Indicadors de qualitat: recollida d'informació, tractament i anàlisi de resultats

Activitats tutoritzades a realitzar pels alumnes:

En les tutories s'analitzaran i debateran dos casos pràctics: en un es demanarà als alumnes que defineixin l'estratègia de marketing d'una organització pública que ha dissenyat un nou servei i el vol posar en funcionament. En l'altre cas es tractarà de veure les implicacions derivades de la implantació de la ISO en un organisme públic. Així mateix, es preveu portar a terme una visita a l'Oficina de Gestió Empresarial, que està certificada per la ISO des de fa més de 10 anys, amb l'objectiu d'analitzar in-situ les implicacions de l'ús de la ISO en la millora de la prestació del servei i de l'atenció al ciutadà.

Bloc 6: Mecanismes de control pressupostari

• Diferents mecanismes de control

- Els mecanismes de control i el cicle pressupostari
- Control intern i control extern

- Control i rendiment de comptes

- **Tècniques de control pressupostari**

- Control de legalitat i regularitat i control de resultats

- Tècniques d'avaluació

- Experiències comparades

Activitats tutoritzades a realitzar pels alumnes:

Les activitats tutoritzades seran bàsicament de dos tipus. Per una banda, sessions pràctiques, en les quals el estudiants hauran de resoldre un tema pràctic, o bé comentar i debatre algun informe concret de control. Per altra banda, sessions amb un convidat, expert en algun dels temes de control tractats.

Metodologia docent

El mètode de treball estarà basat en les activitats següents:

- Sessions teòriques de classe presencial.

- Treball personal dirigit. L'aprenentatge de l'alumnat està basat, fonamentalment, en el treball personal que faci a partir de les indicacions del professorat responsable i dels materials indicats.

- Sessions presencials per al seguiment i exposició de les activitats dirigides.

- Activitats d'aprenentatge autònom.

Avaluació

L'avaluació final de l'alumne es farà en base als següents tres elements:

- L'assistència és obligatòria. Comptarà un 10% de la nota final.

- La realització de diferents activitats d'aprenentatge de cada bloc. S'obtindrà una nota de cadascun dels 6 blocs que configuren el mòdul mitjançant la realització d'exercicis i treballs. Es farà la mitjana d'aquestes 6 notes i comptarà una 40% de la nota final.

- La realització d'un examen individual únic al final del curs amb preguntes de tots els blocs. Comptarà un 50% de la nota final.

Bibliografia bàsica

Blocs 1 i 2: Gestió pressupostària i Noves tècniques pressupostàries

ALBI, E.; GONZÁLEZ-PÁRAMO, J.M.; LÓPEZ CASANOVAS, G. (1997): Gestión pública: fundamentos, técnicas y casos. Ariel, Barcelona.

CAROL M. i GADEA, A. (2005): L'anàlisi de costos a l'administració local. Papers de formació municipal, num.124. Diputació de Barcelona.

GADEA, A i LOPEZ, J. (1997): Control de gestión en la Administración Pública, Gestión 2000, Barcelona.

MEYER, J. (1990): Gestión presupuestaria, Deusto, Bilbao.

RAMIO C. (1999): Teoría de la organización y administración pública, Editorial Tecnos.

SÁNCHEZ REVENGA, J. (1990): "La administración por objetivos en el sistema presupuestario español. Una nueva visión de las formas de control del gasto", Presupuesto y Gasto Público, núm. 28.

SÁNCHEZ REVENGA, J. (1990): La presupuestación por objetivos y programas, Banco de Crédito Local de España, Madrid.

VIÑAS, J. (2007): La comptabilitat i els pressupostos: eines de gestió per a l'administració local. Diputació de Girona.

ZAPICO, E. (1989): La modernización simbólica del presupuesto público, Instituto Vasco de Administración Pública, Bilbao.

ZAPICO, E. (1993): "Del presupuesto por programas al management estratégico del gasto público" Ekonomiaz 26.

Bloc 3: Comptabilitat Pública

BARRERES, E., FONS, B., GUARDIOLA, F., MARIMÓN, E., PRIETO, M. (2005): La contabilidad de las Administraciones Locales (adaptado a la ICAL 20004), Faura-Casas Editorial, Barcelona.

GIL HERRERA, L. (2006): La contabilidad pública y la contabilidad nacional: enlace micro - macro contable, Instituto de Estudios Fiscales (Ministerio de Economía y Hacienda), Madrid.

INTERVENCION GENERAL DE LA ADMINISTRACION DEL ESTADO (Ministerio de Economía y Hacienda) (2006): Consolidación de cuentas anuales del sector público, Madrid.

NICOLAS BRAVO, V. (2004): "La nueva reforma de la contabilidad pública local", Presupuesto y gasto público, núm. 37.

PINA, V. i TORRES, L. (1999): Análisis de la información externa, financiera y de gestión de las Administraciones Públicas, Instituto de Contabilidad y Auditoria de Cuentas, Madrid.

SIERRA MOLINA, G; RUIZ GARCIA, E. (2002): La contabilidad y el control de la gestión pública, Editorial Civitas - Thomson, Madrid.

Bloc 4: Contractació pública

FERNÁNDEZ ASTUDILLO, J M. (2003): Contratación administrativa. Comentarios al Texto Refundido de la Ley de Contratos de las Administraciones Públicas, aprobado por RDL 2/2000, de 16 de junio, y a su Reglamento, aprobado por RD 1098/2001, de 12 de octubre. Con el nuevo régimen del contrato de concesión de obras ; Barcelona.

GIMENO FELIU, JM. (2006): La nueva contratación pública europea y su incidencia en la legislación española. La necesaria adopción de una nueva ley de contratos públicos y propuestas de reforma, Madrid.

RUBIO GONZÁLEZ, A. (2002); Manual de gestión de las obras de contratación pública, Madrid.

SÁNCHEZ GOYANES, E.(1997): Contratación local, contratos locales problemáticos, Consejería de Medio Ambiente y Desarrollo Regional, Madrid.

SOSA WAGNER, F.(2003): El contrato público de suministro, Madrid.

VICENTE IGLESIAS, J.L.(2005): Aspectos prácticos sobre la contratación de las Corporaciones Locales; Editorial Tecnos, Madrid.

Bloc 5: Marketing públic i gestió de la qualitat de serveis

La bibliografia que a continuació s'esmenta és de tipus general. S'anirà proporcionant bibliografia més específica a mesura que s'avanci en el desenvolupament del programa.

CHÍAS, J. (1997): El Màrqueting: comprendre per actuar; Editorial Proa-Columna, Barcelona.

CHÍAS, J. (1999): El Mercado todavía son personas : ideología, metodología y experiencias de marketing, editorial McGraw-Hill/Interamericana de España, Madrid.

KOTLER, P. (1992):Marketing social: estrategias para cambiar la conducta pública, Editorial Díaz de Santos, Madrid.

KOTLER, P.(2005): Preguntas más frecuentes sobre márketing ; Edicions Granica, Barcelona.

MOORE, MARK H.(1998): Gestión estratégica y creación de valor en el sector público, Editorial Paidós, Barcelona.

PARASURAMAN, A., ZEITHAML, V.A. I BERRY, L.L.(2003): Calidad total en la gestión de servicios, Editorial Díaz de Santos, Madrid.

BERRY, LEONARD L. (2004): Un Buen servicio ya no basta: más allá de la excelencia en el servicio ; Barcelona : Deusto.

Metodologia

El mètode de treball estarà basat en les activitats següents:

- Sessions teòriques de classe presencial.
- Treball personal dirigit. L'aprenentatge de l'alumnat està basat, fonamentalment, en el treball personal que faci a partir de les indicacions del professorat responsable i dels materials indicats.
- Sessions presencials per al seguiment i exposició de les activitats dirigides
- Activitats d'aprenentatge autònom.

Activitats formatives

Títol	Hores	ECTS	Resultats d'aprenentatge
Tipus: Dirigides			

Classes magistrals	50	2	1, 7, 8, 10
Tipus: Supervisades			
Seminaris i tutories	75	3	1, 7, 8, 10
Tipus: Autònomes			
Realització de treballs i exercicis	125	5	1, 7, 8, 10

Avaluació

L'avaluació final de l'alumne es farà en base als següents tres elements:

- L'assistència és obligatòria. Comptarà un 10% de la nota final.
- La realització de diferents activitats d'aprenentatge de cada bloc. S'obtindrà una nota de cadascun dels 6 blocs que configuren el mòdul mitjançant la realització d'exercicis i treballs. Es farà la mitjana d'aquestes 6 notes i comptarà una 40% de la nota final.
- La realització d'un examen individual únic al final del curs amb preguntes de tots els blocs. Comptarà un 50% de la nota final.

Activitats d'avaluació

Títol	Pes	Hores	ECTS	Resultats d'aprenentatge
Lliurament de treballs	30%	0	0	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11
Participació a classe	10%	0	0	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11
Presentacions orals	10%	0	0	1, 2, 3, 4, 5, 7, 8, 9, 10, 11
Realització de proves de síntesi	50%	0	0	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11

Bibliografia

Bibliografia bàsica

Blocs 1 i 2: Gestió pressupostària i Noves tècniques pressupostàries

ALBI, E.; GONZÁLEZ-PÁRAMO, J.M.; LÓPEZ CASANOVAS, G. (1997): Gestión pública: fundamentos, técnicas y casos. Ariel, Barcelona.

INTERNATIONAL PUBLIC SECTOR ACCOUNTING STANDARDS BOARD. Reporting service performance information. Consultation paper, 2012

YETANO, A. (2005). El cuadro de mando integral (balanced scorecard) en la Administración Local. Revista Auditoría Pública, 36.

MORA CORRAL, A.J. i VIVAS URIETA, C. (2001): Nuevas Herramientas de la Gestión Públicas. El Cuadro de Mando Integral. Madrid: AECA

BAÑOS, J. (2007), La pressupostació orientada a resultats : experiència comparada. Papers de Treball, nº 8. Departament d'Economia i Finances, Generalitat de Catalunya.

NOTA D'ECONOMIA Nº 99, 2011.

NOTA D'ECONOMIA nº 101, 2013.

REVISTA ECONÒMICA DE CATALUNYA nº 68.

Bloc 3: Comptabilitat Pública

BARRERES, E., FONS, B., GUARDIOLA, F., MARIMÓN, E., PRIETO, M. (2005): La contabilidad de las Administraciones Locales (adaptado a la ICAL 20004), Faura-Casas Editorial, Barcelona.

GIL HERRERA, L. (2006): La contabilidad pública y la contabilidad nacional: enlace micro - macro contable, Instituto de Estudios Fiscales (Ministerio de Economía y Hacienda), Madrid.

INTERVENCION GENERAL DE LA ADMINISTRACION DEL ESTADO (Ministerio de Economía y Hacienda) (2006): Consolidación de cuentas anuales del sector público, Madrid.

NICOLAS BRAVO, V. (2004): "La nueva reforma de la contabilidad pública local", Presupuesto y gasto público, núm. 37.

PINA, V. i TORRES, L. (1999): Análisis de la información externa, financiera y de gestión de las Administraciones Públicas, Instituto de Contabilidad y Auditoria de Cuentas, Madrid.

SIERRA MOLINA, G; RUIZ GARCIA, E. (2002): La contabilidad y el control de la gestión pública, Editorial Civitas - Thomson, Madrid.

Bloc 4: Contractació pública

FERNÁNDEZ ASTUDILLO, J M. (2003): Contratación administrativa. Comentarios al Texto Refundido de la Ley de Contratos de las Administraciones Públicas, aprobado por RDL 2/2000, de 16 de junio, y a su Reglamento, aprobado por RD 1098/2001, de 12 de octubre. Con el nuevo régimen del contrato de concesión de obras ; Barcelona.

GIMENO FELIU, JM. (2006): La nueva contratación pública europea y su incidencia en la legislación española. La necesaria adopción de una nueva ley de contratos públicos y propuestas de reforma, Madrid.

RUBIO GONZÁLEZ, A. (2002); Manual de gestión de las obras de contratación pública, Madrid.

SÁNCHEZ GOYANES, E.(1997): Contratación local, contratos locales problemáticos,

Consejería de Medio Ambiente y Desarrollo Regional, Madrid.

SOSA WAGNER, F.(2003): El contrato público de suministro, Madrid.

VICENTE IGLESIAS, J.L.(2005): Aspectos prácticos sobre la contratación de las Corporaciones Locales; Editorial Tecnos, Madrid.

Bloc 5: Màrqueting públic i gestió de la qualitat de serveis

La bibliografia que a continuació s'esmenta és de tipus general. S'anirà proporcionant bibliografia més específica a mesura que s'avanci en el desenvolupament del programa.

CHÍAS, J. (1997): El Màrqueting: comprendre per actuar; Editorial Proa-Columna, Barcelona.

CHÍAS, J. (1999): El Mercado todavía son personas : ideología, metodología y experiencias de marketing, editorial McGraw-Hill/Interamericana de España, Madrid.

KOTLER, P. (1992):Marketing social: estrategias para cambiar la conducta pública, Editorial Díaz de Santos, Madrid.

KOTLER, P.(2005): Preguntas más frecuentes sobre márketing ; Edicions Granica, Barcelona.

MOORE, MARK H.(1998): Gestión estratégica y creación de valor en el sector público, Editorial Paidós, Barcelona.

PARASURAMAN, A., ZEITHAML, V.A. I BERRY, L.L.(2003): Calidad total en la gestión de servicios, Editorial Díaz de Santos, Madrid.

BERRY, LEONARD L. (2004): Un Buen servicio ya no basta: más allá de la excelencia en el servicio ; Barcelona : Deusto