

GESTIÓN Y ANÁLISIS DE POLÍTICAS PÚBLICAS

Septiembre/Diciembre 1994

Número 1

ADMINISTRACION PÚBLICA, CIUDADANOS Y CLIENTES

El Paradigma del Cliente en la Gestión Pública. Sue Richards.

Metáforas en la gestión de servicios públicos. Michael Barzelay.

Hacia una Administración Pública eficaz: Modelo institucional y cultura profesional en la prestación de servicios públicos. Carles Boix.

La Administración Pública y sus clientes: ¿Moda organizativa u opción ideológica? Quim Brugué, M. Amorós y Richard Gomà

Evaluación y el usuario: La experiencia del Reino Unido. Bill Jenkins y Andrew Gray.

EXPERIENCIAS Y CASOS

El Instituto Nacional de la Seguridad Social: Una organización al servicio de sus clientes. Alfredo González-Posada Sánchez.

Clientes de un servicio cultural. Una experiencia de evaluación con «focus groups». Xavier Ballart.

AMERICA LATINA

La reforma del Estado mexicano. Luis F. Aguilar. Villanueva.

INFORMES SOBRE PROCESOS DE CAMBIO ADMINISTRATIVO EN OTROS PAISES

Más allá de la retórica de la reinención: Una reflexión sobre las reformas Clinton de la gestión pública. Donal F. Kettl.

GESTIÓN Y ANÁLISIS DE POLÍTICAS PÚBLICAS

Revista coeditada por el Instituto Nacional de Administración Pública, el Instituto de Estudios Fiscales, la Escuela de Organización Industrial y el Boletín Oficial del Estado.

CONSEJO DE REDACCION

Presidente: Ilmo. Sr. D. Constantino Nalda García, *Presidente del INAP*. **Vicepresidentes:** Ilmo. Sr. don Juan Antonio Garde Roca, *Director del Instituto de Estudios Fiscales*; Ilmo. Sr. D. José Luis Bozal González, *Director de la Escuela de Organización Industrial*; Ilmo. Sr. D. José Ramón Pavía Martín-Ambrosio, *Director General del Boletín Oficial del Estado*. **Vocales:** D. Francisco Alvira Martín, D. José Luis Borque Ortega, D. Eduardo Bueno Campos, D. Ernesto Carrillo Barroso, D. Fernando Díaz Yubero, D.^a Purificación Estesó Ruiz, D. Miguel Ángel Lasheras Merino, D. Francisco Longo Martínez, D. José Manuel Morán Criado, D. Luis Ortega Álvarez, D. Víctor Pérez Díaz, D. Eduardo Zapico Goñi.

DIRECTOR

D. Joan Subirats Humet

SECRETARIO

D. José Manuel Canales Aliende

Edita:

INSTITUTO NACIONAL DE ADMINISTRACION PUBLICA
NIPO (BOE): 007-94-057-5
NIPO (MAP): 329-94-005-7
ISSN: 1134-6035
DEPOSITO LEGAL: M. 39657-1994
Fotocomposición e impresión:
BOLETIN OFICIAL DEL ESTADO
Trafalgar, 27
MADRID

Distribución y suscripciones:

INSTITUTO NACIONAL DE ADMINISTRACION PUBLICA
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE PUBLICACIONES
José Marañón, 12. 28010 MADRID
Teléfono: 446 17 00 FAX: 445 08 39

Precios:

| | |
|-------------------|----------------|
| Número suelto | 1.500 pts. |
| Suscripción anual | 4.000 pts. |
| (3 núms. año) | (IVA INCLUIDO) |

| | | <u>Página</u> |
|---|--|---------------|
| ADMINISTRACION PUBLICA, CIUDADANOS Y CLIENTES | Presentación. | 3 |
| | El paradigma del cliente en la gestión pública. Sue Richards. | 5 |
| | Metáforas en la gestión de servicios públicos. Michael Barzelay. | 17 |
| | Hacia una Administración Pública eficaz: Modelo institucional y cultura profesional en la prestación de servicios públicos. Carles Boix. | 21 |
| | La Administración Pública y sus clientes: ¿Moda organizativa u opción ideológica? Quim Brugué, M. Amorós y Richard Gomà. | 33 |
| | Evaluación y el usuario: La experiencia del Reino Unido. Bill Jenkins y Andrew Gray. | 47 |
| EXPERIENCIAS Y CASOS | El Instituto Nacional de la Seguridad Social: Una organización al servicio de sus clientes. Alfredo González-Posada Sánchez. | 59 |
| | Clientes de un servicio cultural. Una experiencia de evaluación con «focus groups». Xavier Ballart. | 73 |
| AMERICA LATINA | La reforma del Estado mexicano. Luis F. Aguilar Villanueva. | 79 |
| INFORMES SOBRE PROCESOS DE CAMBIO ADMINISTRATIVO EN OTROS PAISES | Más allá de la retórica de la reinención: Una reflexión sobre las reformas Clinton de la gestión pública. Donal F. Kettl. | 101 |
| RECENSIONES | | 107 |
| REVISTA DE REVISTAS | | 127 |
| CRONICA Y AGENDA | | 141 |

