

Título: PROPUESTA DE UN MODELO DE INFORMACIÓN ECONÓMICA PARA LA MEDICIÓN DE LA EFICIENCIA DE LOS SERVICIOS SOCIALES MUNICIPALES

Nombre: Llorente Muñoz, Virginia

Universidad: Universidad de Málaga

Departamento: Contabilidad y gestión

Fecha de lectura: 22/12/2011

Programa de doctorado: Investigación y Marketing

Dirección:

> **Director:** DANIEL CARRASCO DÍAZ

> **Codirector:** Andrés Navarro Galera

Tribunal:

> **presidente:** HELIODORO ROBLEDA CABEZAS

> **secretario:** Concepción Ortega Jiménez

> **vocal:** DANIEL SÁNCHEZ TOLEDANO

> **vocal:** DIONISIO BUENDIA CARRILLO

> **vocal:** MARGARITA MESA MENDOZA

Descriptor:

> SECTOR DE SERVICIOS INDIVIDUALES Y SOCIALES

El fichero de tesis no ha sido incorporado al sistema.

Resumen: En el momento actual de crisis económica mundial en el que nos encontramos inmersos, resulta de crucial importancia que las Administraciones Públicas se doten de sistemas de información que apoyen la toma de decisiones para una gestión más eficiente de los recursos disponibles para desarrollar su actividad. Concretamente, en el caso de la Administración Local, donde además de necesitar dicho sistema de información desde una perspectiva legal para la fijación de tasas y precios públicos, han visto reducidos sus ingresos de forma alarmante, la afirmación inicial toma mayor trascendencia.

Por otro lado, los servicios sociales, que constituyen uno de los pilares del Estado de Bienestar, han experimentado un importante crecimiento, tanto cuantitativo como cualitativo, durante los últimos años, lo que ha originado la existencia de una creciente demanda por parte de los gestores de dichos servicios de disponer de sistemas de información como una valiosa herramienta a través de la cual poder evaluar la eficiencia de su gestión.

Con todos estos fundamentos que han motivado la investigación, el objetivo final de esta tesis responde al diseño de un modelo de cálculo de costes e indicadores de gestión que proporcione, de manera sistemática, información relevante y fiable para la medición de la eficiencia de los servicios sociales que prestan las

Administraciones Locales.

En cuanto a la estructura de la tesis, una investigación de esta naturaleza requiere estudiar el actual contexto de los servicios públicos y, más concretamente, de los servicios sociales municipales, con especial atención a su proceso productivo, a lo que dedica los dos primeros capítulos.

En el capítulo tercero se realiza la propuesta de un modelo de cálculo de costes e indicadores de gestión para los servicios sociales municipales como herramienta fundamental para medir su eficiencia. Para ello, se comienza describiendo el panorama nacional e internacional sobre cálculo de costes e indicadores de gestión en el Sector Público. Seguidamente se establecen las pautas generales que constituyen los parámetros básicos en el diseño de la propuesta, fundamentando la metodología utilizada en el paradigma de la utilidad de la información. A continuación se desarrolla el estudio de los diferentes objetos de coste que forman parte de la propuesta (elementos, centros, actividades intermedias y prestaciones e ingresos y márgenes), y se elaboran unos informes normalizados que constituirán los outputs informativos del modelo. Para finalizar este capítulo se propone un catálogo de indicadores de gestión para los servicios sociales municipales que complemente la información obtenida a través del modelo de cálculo de costes.

Se dedica el cuarto y último capítulo a comprobar la viabilidad del modelo de costes e indicadores de gestión para los servicios sociales

municipales propuesto en el capítulo anterior, para lo cual se realiza una aplicación empírica a través de la cual se calcula el coste total tanto

de los centros como de las prestaciones de los servicios sociales municipales de un Ayuntamiento tipo.

Finalmente, y para concluir este capítulo se cuantifican tanto los informes normalizados resultantes de la aplicación como el catálogo de indicadores de gestión diseñado previamente.