

de la empresa en su relación de interdependencia con la sociedad han incrementado el tono y la ampliación del debate, en éste han intervenido todo tipo de organizaciones, incluida las Naciones Unidas. En los últimos tiempos cobra fuerza lo que se conoce como responsabilidad social estratégica que insta a las empresas, que aunque su motivación sea el beneficio privado, deben tener en cuenta los efectos externos de tales decisiones que repercuten en el bienestar del conjunto de la sociedad. De ahí que se recomiende a las empresas incorporar expresamente las consecuencias sociales de sus actuaciones en la toma de decisiones al más alto nivel.

Finalmente, una última palabra por lo primero que aparece en el libro, su portada. Se debe a Eduardo Núñez Valbuena y tiene como título *Los empresarios*, en ella se contienen de un modo gráfico todos los temas de discusión que aparecen en la obra y es que de la complejidad de todo el mundo de la empresa del siglo XX, y de lo que será en el futuro, los empresarios son quienes tendrán el mayor protagonismo.

José Manuel Rodríguez Carrasco

Guía de la Política Pública Local, 4.ª edición,

*Consultores de las Administraciones Públicas,
Madrid, 2007, 373 págs.*

El libro elaborado por los expertos de Consultores de Administraciones Públicas del Grupo AFI constituye, una vez más, una referencia obligada para los estudiosos y gestores de la Administración Local en España y una guía muy útil sobre la normativa actualizada y los procedimientos de un conjunto de actividades de ámbito local muy bien complementada con información y análisis cuantitativo de las principales actividades del sector. Los numerosos aspectos tratados sobre la política pública local abarcan campos tan importantes como la gestión presupuestaria y financiera, el control interno y externo, los recursos humanos y la organización, el desarrollo territorial y el urbanismo, el régimen jurídico local, la contratación pública o las vías de prestación de los servicios locales.

A través de ocho capítulos, el lector puede aproximarse a las cuestiones más generales sobre la delimitación, el marco regulador y competencial de los distintos agentes que forman parte del sector público local (capítulo 1). La regulación de los órganos de gobierno de las entidades locales y las principales cuestiones sobre el personal al servicio de las mismas, a través de la ordenación de la gestión de recursos humanos (capítulo 2). La gestión económica-presupuestaria, incluyendo la explicación detallada del ciclo presupuestario, la gestión financiera y de tesorería, los procedimientos de control y el régimen jurídico de los bienes de las entidades locales (capítulo 3). El marco jurídico de la contratación local, con los tipos y procedimientos de adjudicación de los contratos administrativos más usuales (capítulo 4). La prestación y formas de gestión de los servicios públicos locales, incluyendo el marco regulador de la financiación, seguimiento y evaluación

del funcionamiento de los servicios municipales (capítulo 5). Las cuestiones relacionadas con la modernización de los modelos organizativos y gerenciales y la implantación de sistemas más racionales de funcionamiento interno, de relación con los ciudadanos y de transparencia de la administración local (capítulo 6). Las competencias de las distintas administraciones en materia urbanística, la planificación y la gestión urbanística local (capítulo 7). Y, finalmente, el control externo y las responsabilidades de los gestores públicos (capítulo 8).

El libro está redactado de forma muy didáctica, a través de preguntas y respuestas fácilmente comprensibles sobre las cuestiones recurrentes a las que se enfrenta un gestor público local en su trabajo cotidiano, complementadas con recuadros que amplían y especifican las principales cuestiones planteadas. De esta manera, sus principales destinatarios, responsables políticos y empleados públicos de las distintas áreas de gestión, cuentan con un instrumento muy útil y actualizado de toda la problemática local a la que se pueden enfrentar en sus actividades cotidianas. Esta utilidad se extiende también a quienes por motivos profesionales o académicos o simplemente como usuarios de los servicios locales quieran contar con un texto comprensivo de los principales campos de actuación de la administración local.

En suma, un libro que actualiza y sintetiza espléndidamente los principales aspectos de las políticas públicas locales e incorpora un trabajo impropio de recopilación de datos e información que permite tener una radiografía actual del estado de la cuestión, que será de mucha utilidad a sus lectores.

Alfonso Utrilla de la Hoz

Universidad Complutense de Madrid

Un Modelo Integral de Gestión del Valor de Clientes: Una nueva forma de gestión en banca,

*Francisco de Borja de Carlos Martín-Lagos,
Instituto Tecnológico Empresarial ITE Caixa Galicia,
La Coruña, 2007, 164 págs.*

En un entorno cada vez más competitivo, como es el del sector bancario, las entidades se ven obligadas a generar ventajas competitivas diferenciales que garanticen su posicionamiento en el mercado. Dentro de las alternativas estratégicas que pueden plantear las empresas bancarias para conseguir esta diferenciación, sin duda, la vinculación de los clientes tiene un impacto sobre sus cuentas de resultados muy elevado.

Esta idea, la *orientación del negocio bancario al cliente*, constituye el eje central del libro que se presenta, nacido de la tesis doctoral del autor.

El principio fundamental en torno al cual se estructura todo el trabajo descansa en la propuesta de que "el valor supuesto a un cliente es el factor que permitiría a una entidad optimizar sus