

## La externalización de los servicios de información turística en el contexto de la COVID-19

Carlos Garulo Ramón\* Juan José Díez Sánchez\*\*

Ricardo Sellers Rubio\*\*\*

Universidad de Alicante (España)

**Resumen:** La legislación española permite a las administraciones públicas la externalización de determinados servicios cuando no cuentan con los medios propios para prestarlos adecuadamente. Así, los servicios de información turística son uno de los servicios que las administraciones suelen externalizar, ya que para atender las necesidades de los turistas se requiere de una amplia flexibilidad horaria que las administraciones no siempre pueden garantizar con sus propios recursos. Además, el sector turístico ha sido uno de los sectores económicos más afectados por la reciente pandemia de COVID-19, con importantes efectos sobre el empleo, la demanda o la llegada de turistas internacionales, entre otros. De este modo, el objetivo general de este trabajo es analizar el efecto que ha tenido la pandemia de la Covid-19 en la externalización de los servicios de información turística. Para ello se ha diseñado una investigación que analiza las licitaciones publicadas en la Plataforma de Contratación del Estado relacionadas con los servicios de información turística de 2018 a 2020. Los datos parecen sugerir la existencia de una tendencia positiva y que la COVID-19 ha influido levemente. También parecen indicar que las administraciones públicas no utilizan de manera adecuada el código de clasificación del Vocabulario Común de Contratación Pública (CPV) en sus procesos de licitación, aunque este hecho parece estar corrigiéndose.

**Palabras Clave:** Externalización; Servicios; Contratación pública; Licitaciones; Información turística; COVID-19.

### Outsourcing of tourist information services in the COVID-19 context.

**Abstract:** Spanish legislation allows public authorities to outsource the provision of certain services when they lack their own means to do so. Thus, tourist information services are one of the services that authorities tend to outsource because tourism's broad and flexible time margins cannot always be covered by the public sector. In addition, tourism has been one of the economic sectors hardest hit by the recent COVID-19 pandemic, with significant effects on employment, demand and the arrival of international tourists, among others. Thus, the general objective of this work is focused on analysing the effect that the COVID-19 pandemic has had on the outsourcing of tourist information services. As such, an investigation has been designed that researches the tenders from the *Spanish State Contract Platform* from 2018 to 2020. The results seem to suggest a positive trend and that COVID-19 has had a slight influence. The research also seems to indicate that public administrations do not use the Common Procurement Vocabulary (CPV) code adequately in their tender processes, although it seems to be being corrected.

**Keywords:** Outsourcing; Services; Public procurement; Tenders; Tourist information; COVID-19.

### 1. Introducción

En la actualidad, los diferentes niveles de la administración pública cuentan con las competencias necesarias para satisfacer las expectativas y necesidades requeridas por los turistas cuando visitan

\* Universidad de Alicante (España); Instituto Mediterráneo de Estudios de Protocolo, centro adscrito a Universidad Miguel Hernández (España); E-mail: cgarulor@gmail.com; <https://orcid.org/0000-0001-5839-6982>

\*\* Universidad de Alicante (España); E-mail: juanjo.diez@ua.es; <https://orcid.org/0000-0003-4444-4079>

\*\*\* Universidad de Alicante (España); E-mail: ricardo.sellers@ua.es; <http://orcid.org/0000-0002-9108-1904>

un destino, influyendo en la calidad y en la experiencia vivida a través de los servicios prestados. Las competencias en materia de turismo (incluyendo su gestión, gobernanza, ordenación, regulación, promoción y prestación de determinados servicios específicos, entre otras funciones), han sido asumidas por las autonomías de forma progresiva con la aprobación de sus diferentes Estatutos de Autonomía (Villanueva, 2016), de manera que prácticamente han adquirido en exclusiva las competencias en esta materia, dejando al Estado solamente algunas competencias residuales (STC 125/1984). Además, la Ley 7/1985 establece que los municipios, provincias e islas son entidades básicas de la organización territorial del estado y gozarán de la condición de Entidad Local, debiendo la legislación estatal y autonómica asegurarles el derecho a intervenir en cuantos asuntos afecten directamente al círculo de sus intereses. Esta misma Ley establece como competencias puramente turísticas las competencias de información y promoción de la actividad turística de interés y ámbito local (art.25) y la de promoción y gestión turística por delegación de las Comunidades Autónomas (art.27).

La administración local “se está configurando en los países más desarrollados, como una pieza clave en la prestación de servicios a los ciudadanos, considerando a los municipios como los escalones más cercanos que canalizan la participación del ciudadano en los temas públicos” (Pina y Torre, 2002, p.226) y en este sentido y de acuerdo con Fernández Rodríguez (2020), las oficinas de información turística complementan al servicio turístico en el marco de lo que constituye la prestación turística informativa necesaria para la prestación de un servicio turístico al consumidor que sea de suficiente calidad. No es de extrañar pues, que los municipios hayan querido asumir determinadas decisiones en materia turística que influyen en su ámbito de gobernanza. Dentro de los servicios turísticos prestados por las administraciones merece especial relevancia el servicio de información turística. Este servicio se presta habitualmente a través de las oficinas y puntos de información turística, que constituyen un servicio esencial en los destinos al permitir a las autoridades locales brindar a los turistas una acogida en nombre de las empresas y los ciudadanos del destino (Mirabell, 2011). Así pues, cuando los turistas eligen un destino definen sus expectativas, o lo que es lo mismo, la existencia de servicios, recursos y oferta que dé respuesta al tipo de estancia pretendido (Ibañez Jarque, 2001). El turista deberá conocer cuáles son los atractivos y servicios del territorio para que se pueda establecer una correspondencia adecuada entre éstas y la realidad de su viaje. En este sentido, los municipios ven en el servicio de información turística una competencia estratégica, puesto que controlar la información facilitada a los turistas puede influir en su decisión de volver al destino y por tanto en la mejora de la calidad de la satisfacción de los turistas.

No obstante, a pesar de que los municipios tienen la competencia de turismo, en determinadas ocasiones, estas administraciones optan por externalizar parte de los servicios turísticos aludiendo la falta de medios propios suficientes para la gestión directa de los mismos. La externalización de servicios consiste en que la administración pública contrata parte de la producción de determinados servicios a agentes externos a la organización con el fin de lograr una mayor eficiencia del servicio (Valencia, 2019). El servicio de información turística se convierte en uno de los servicios que la administración en su escala local tiende a externalizar.

Por otro lado, la irrupción de la pandemia de coronavirus (COVID-19) ha tenido efectos devastadores sobre el sector turístico desde el año 2020, especialmente desde el lado de la demanda (Fotiadis et al., 2021). En España, las sucesivas restricciones a la movilidad han supuesto una importante disminución de la demanda nacional en las zonas turísticas, si bien el mayor impacto ha venido de la mano de la drástica reducción en la llegada de turistas internacionales (Torres y Fernández, 2020). A pesar del dinamismo del sector turístico, la naturaleza, las circunstancias y los impactos sin precedentes de la COVID-19 evidencian que esta crisis podría provocar cambios estructurales profundos y a largo plazo en el turismo como actividad socioeconómica (Sigala, 2020). Estas transformaciones podrían llegar incluso a redefinir el papel de la Administración como agente dinamizador de los destinos, resultando interesante analizar el impacto de tales comportamientos gubernamentales en el futuro del turismo y de las estrategias seguidas por los destinos (Sigala, 2020). En el caso español, la declaración del Estado de Alarma el 14 de marzo de 2020 ha supuesto un fin de normas que han modificado la operativa de contratación pública afectando, entre otros, a los procesos de licitación de servicios turísticos competencia de las administraciones. De hecho, esta normativa ha afectado tanto a las licitaciones vigentes en ese momento como a las que estaban previstas durante el periodo de estado de alarma.

De este modo, el objetivo del trabajo es analizar el efecto de la COVID-19 en la externalización de los servicios de información turística por parte de las administraciones públicas. En particular, se analizan las licitaciones publicadas en la Plataforma de Contratación del Estado de servicios de información

turística durante el periodo comprendido entre enero de 2018 y diciembre de 2020 con el fin de examinar la propensión a la externalización de esta tipología de servicios turísticos.

## 2. Marco teórico

### 2.1. *Competencias en turismo por parte de las administraciones públicas.*

La Constitución Española establece, en su art. 148.1, las diferentes competencias que podrán asumir las Comunidades Autónomas, destacando en el punto 18 que las Comunidades Autónomas podrán asumir competencias en materia de promoción y ordenación del turismo en su ámbito territorial. Rodríguez-Arana (2008) establece, tras el análisis de los diferentes Decretos de transferencia competencial en materia de turismo del Estado a las Comunidades Autónomas, que

las funciones y servicios que pasan a desarrollar las Comunidades Autónomas son, sobre todo la planificación y ordenación de la actividad e industria turística, la ejecución de la legislación del Estado en materia de agencias de viajes cuando su ámbito de actuación no exceda del territorio de la Comunidad Autónoma y la regulación y fomento de las profesiones turísticas (p.380).

En base a los diferentes tipos de competencias definidas por Pérez-Guerra y Ceballos-Martín (2009), la competencia en materia de turismo de las Comunidades Autónomas podríamos calificarla como «exclusiva absoluta», es decir, que la titularidad de la totalidad de las funciones y potestades públicas en relación con dicha materia recae en exclusiva, sobre las Comunidades Autónomas, todo ello motivado por la no definición clara de las competencias turísticas del Estado. Esta no definición clara ha llevado aparejado una serie de conflictos con las Comunidades Autónomas en el traspaso y asimilación de las competencias turísticas por parte de las autonomías en la definición de sus Estatutos (por ejemplo: STC125/1984, STC88/1987 o la STC75/1989).

La Ley 7/1985, Reguladora de las Bases de Régimen Local, establece en su art.2 que, para la efectividad de la autonomía de las entidades locales, tanto la legislación estatal como la autonómica deberán asegurar a las entidades locales su derecho a intervenir en cuantos asuntos afecten directamente al círculo de sus intereses, constituyendo el turismo uno de esos intereses sobre los que las entidades locales reivindican asumir competencias. Así, esta ley establece como competencias puramente turísticas las competencias de información y promoción de la actividad turística de interés y ámbito local (art.25) y la de promoción y gestión turística por delegación de las Comunidades Autónomas (art.27).

A nivel europeo, la UE ya destacó a finales del siglo XX, en el Dictamen de la Comisión de las Regiones, “la importancia y el papel fundamental de las entidades locales y regionales para el logro de los objetivos de desarrollo del potencial turístico destacando la contribución de las autoridades locales y regionales al desarrollo turístico de la UE” (apartado 2), destacando que “el producto turístico está constituido por toda una cadena de servicios e infraestructuras indisolubles de cuyo suministro se encarga el sector público” (punto 2.2.). Cabe destacar también de este dictamen que, “a mayor grado de competencias turísticas por parte de las autoridades locales y regionales sobre muchos de los procesos productivos del turismo, mayor será el desarrollo del mismo” (punto 3.1.4.) y que las autoridades locales, regionales, a la hora de planificar y gestionar su territorio, deben ser capaces de dar respuesta tanto a su propia ciudadanía, como al conjunto de visitantes y turistas, de tal manera que contribuyan a la sostenibilidad y a la armonía de su entorno (punto 3.1.7).

Por tanto, dado el carácter transversal y dinamizador del turismo como fenómeno de creación de empleo y generación de riqueza en los territorios donde se desarrolla, no es de extrañar que la mayoría de los municipios reivindiquen competencias directas para poder controlar e influir positivamente en el desarrollo turístico local.

### 2.2. *Externalización de servicios: conceptualización y motivos.*

Cabe destacar inicialmente que, a fecha de la redacción de este trabajo, no se han identificado estudios específicos sobre externalización de servicios de información turística, por lo que el presente estudio resulta novedoso respecto a esta temática en cuestión. Por lo tanto, para comprender mejor este proceso, en este apartado se define el concepto de externalización en el ámbito de la administración pública, así como los motivos por los que las administraciones recurren a la misma. Estas ideas son aplicables tanto a los servicios públicos a nivel general como a los servicios turísticos a nivel particular.

Así pues, Ramió y Salvador (2012) definen el concepto de externalización como la traducción del término inglés *outsourcing*. Además, añaden que la definición técnica de este concepto es la provisión de servicios públicos, que siguen siendo de titularidad pública, pero que son prestados por una empresa privada. Ante esto cabe destacar lo establecido por Martínez Rodríguez (2003), quien indica que cuando el sector público asume la provisión pública de un servicio, debe determinar qué método de provisión será el más adecuado a sus objetivos, existiendo dos formas o vías de provisión: la producción pública y la contratación externa. La primera de ellas utiliza personal y capital público para la obtención del servicio. La segunda consiste en la contratación del servicio público a una empresa privada, aunque la responsabilidad de la prestación del servicio seguirá siendo de la administración pública. Sobre esto, Parrado (2015) añade que en la contratación externa el gobierno aún retiene la responsabilidad de determinar el tipo de servicio que se va a proporcionar, indicando que además se encarga de su financiación. Por tanto, podemos entender la externalización de servicios como la forma de prestación de un determinado servicio público por parte de un tercero, que es quien pone los recursos necesarios (técnicos y humanos) para el desarrollo de ese determinado servicio pero que, a ojos del usuario final, dicho servicio sigue siendo público y la responsabilidad última sigue recayendo en la administración. En este punto, conviene diferenciar el término externalizar del término privatizar (Bel, 2009), ya que en ocasiones se utiliza la privatización para hacer referencia a la contratación externa de servicios, si bien esto no es del todo correcto, ya que en la externalización la administración pública sigue teniendo un importante peso en la toma de decisiones y el contrato o concesión tiene una duración determinada y no indefinida.

Para que una administración pública pueda externalizar un servicio determinado, ésta se debe regir por lo establecido en la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público. La contratación pública se constituye como una de las principales herramientas para implementar políticas públicas tanto desde la perspectiva de la gestión pública como desde las exigencias de competitividad en el sector empresarial, conformando así la exigencia de transformación social encomendadas a nuestros poderes públicos (Gimeno-Feliu, 2019). Ante esto, cabe reseñar que la contratación pública electrónica se sigue considerando uno de los servicios públicos esenciales, aunque las expectativas no han sido cumplidas y la innovación en la compra pública constituya un reto todavía pendiente (Gallego Córcoles, 2020).

La LCSP no establece en sí los motivos para externalizar un servicio, pero sí que establece que deberán determinarse con precisión la idoneidad de su objeto y contenido para satisfacerlas dejando constancia de ello en la documentación preparatoria (Art.28.1). Así mismo, establece que la prestación de servicios se realizará normalmente por la propia administración por sus propios medios y cuando carezca de medios suficientes se podrá contratar de conformidad con lo establecido (...) en la presente ley” (Art.30.3). También se establecen claramente dos modalidades de externalización del servicio: el contrato de servicios (art.17) y el contrato de concesión de servicios (art.15) cuya diferencia entre ambos se basa en quien asume el riesgo operacional. Si el riesgo recae en la administración será un contrato de servicios y si el riesgo recae en la empresa será un contrato de concesión de servicios. En el caso de que el riesgo recaiga directamente sobre la empresa adjudicataria, Míguez (2018) añade que podrían ser objeto de concesión de servicios la gestión indirecta de todos aquellos servicios públicos que se prestan a los ciudadanos *uti singuli* (de manera individualizada) dependiendo la retribución del concesionario sustancialmente de la utilización del servicio por los usuarios (bien abonando éstos las tarifas correspondientes, o siendo abonado por la Administración o entidad contratante).

De este modo, cabría preguntarse cuáles son los motivos principales por los que las administraciones públicas recurren a la externalización de servicios en general, y turísticos en particular. Si bien no existe una única razón, diferentes autores han analizado y defendido los motivos de las administraciones públicas para la externalización de servicios. Entre estos destacan principalmente tres: la presión fiscal (Martínez Rodríguez, 2003; Bel, 2009; Olías de Lima, 2011; Salvador y Riba, 2017), la reducción de costes y la mejora de la eficiencia (Martínez Rodríguez, 2003; Bel, 2009; Olías de Lima, 2011; Rodríguez Escanciano, 2011; Salvador y Riba, 2017; Valencia, 2019;), y los factores políticos (Martínez Rodríguez, 2003; Bel, 2009; Parrado, 2015; Valencia, 2019).

En primer lugar, la presión fiscal, entendida como la proporción de ingresos que los particulares y empresas aportan a un ente público en relación con el producto interior bruto, es una de las razones que aluden algunos autores como causa de la externalización de servicios públicos. De hecho, conviene recordar que “es posible aumentar el grado de financiación mediante tasas específicas asociadas al servicio, de forma que se reduzca el recurso al presupuesto general del municipio” (Bel, 2009, p.44). Los Ayuntamientos, según Martínez Rodríguez (2003, p.15), “se ven forzados a gestionar más eficientemente los recursos públicos para poder atender las demandas de sus ciudadanos”. Además, “las organizaciones

públicas pueden y deben dirigir sus recursos a las funciones esenciales y buscar economías que les permitan cumplir más eficientemente con su misión institucional” (Oliás de Lima, 2011). Ante esto, Salvador y Riba (2017) identifican el estrés fiscal como una de las variables para la construcción de las tipologías de gobiernos locales, indicando que las crisis económicas y su impacto en el sector público han forzado la búsqueda de referentes para mantener la contención del gasto y la provisión de servicios públicos.

En segundo lugar, la reducción de costes y mejora de la eficiencia es otro de los motivos aludidos por diversos autores para que las administraciones públicas externalicen determinados servicios. Así, Bel (2009) establece la reducción de costes como argumento para la externalización de los servicios, basándose en dos factores principales: la generación de economías de escala de las empresas privadas y el reemplazamiento del monopolio público de la producción de servicios locales por la competencia en los mercados de servicios públicos. Martínez Rodríguez (2003) añade a las economías de escala el hecho de que la actividad productiva de las entidades públicas locales se ve circunscrita al territorio en el que ejercen sus competencias, que viene delimitado principalmente con criterios históricos y políticos, y que esta escala de trabajo no tiene por qué circunscribirse con la escala de trabajo de las empresas privadas, las cuales pueden adaptar su dimensión y cifra de negocios para minimizar el coste de producción a largo plazo. Salvador y Riba (2017) asocian la reducción de costes a la contención del gasto en época de crisis, y Valencia (2019) establece que esa reducción de costes va ligada al argumento de la especialización, convirtiendo los costes fijos en variables y trasladando así los costes fijos al proveedor, con lo que se gana en flexibilidad, añadiendo además el *expertise* y el potencial de innovación del sector privado, lo que permite obtener servicios de calidad y mejoras en la eficiencia. En la misma línea, Rodríguez Escanciano (2011) indica que el éxito de la externalización radica tanto en la mayor eficiencia en la prestación de servicios aportados por la empresa privada como en el de la mayor capacitación e idoneidad de los medios que proceden de las organizaciones privadas, surgiendo así una alternativa a la Administración burocrática incapaz de cumplir eficazmente los fines que la justifican.

En tercer lugar, diversos autores inciden en los factores políticos como principal determinante para la externalización de servicios. Así, Bel (2009) justifica este motivo atendiendo al interés utilitarista del político (ganar elecciones), motivado e influenciado por posibles grupos de presión con intereses particulares o por la aplicación de unas políticas sobre otras en base al partido político. Por su parte, Martínez Rodríguez (2003) añade el concepto de clientelismo político o *political patronage* independientemente del efecto de ésta sobre las cuentas públicas. Valencia (2019) añade que las razones para externalizar en ocasiones atienden a las alianzas de poder entre élites burocráticas y políticas o a restricciones legislativas, tecnológicas o presupuestarias. Por su parte, y de forma integradora, Parrado (2015) matiza que los gobiernos de diferentes ideologías de izquierda y de derecha han subcontratado en muchas ocasiones por razones pragmáticas y no por cuestiones ideológicas, incidiendo que los gobiernos deben preocuparse por identificar las estrategias más eficaces para garantizar que funciona bien, añadiendo, además de reducción de costes, la posibilidad de acceder a expertos que no se encuentran en la organización pública y el potencial que se tiene de sustituir el personal de la organización que no estaba desempeñando el trabajo a un nivel adecuado de productividad.

Finalmente, en el caso concreto de los servicios de información turística, cabe indicar que se trata de un servicio muy específico que requiere de una gran flexibilidad en cuanto a horarios de apertura, ya que son los puntos de referencia de los turistas para conocer los recursos y la oferta del destino. Además, el perfil del personal que debe prestar servicio debe tener un amplio conocimiento del destino, así como una formación específica y dominar los idiomas de los turistas que acuden al destino. Por ello, muchas entidades locales recurren a la externalización como medida para lograr esa flexibilidad o con el objetivo de mejorar su eficiencia, puesto que los municipios no cuentan con personal suficiente para poder gestionarlo o con los perfiles adecuados (formación y conocimiento de idiomas), lo que en última instancia puede ayudar a cubrir mejor las necesidades reales de los turistas que visitan su municipio.

### **2.3. La COVID-19 y su impacto en el turismo y en la contratación pública de servicios**

De acuerdo con Pérez-Guerra (2020), no es de extrañar que el turismo sea el sector económico en donde la COVID-19 ha provocado un gran tsunami puesto que se trata de un sector completamente globalizado basado en el desplazamiento de personas de su residencia habitual a otros destinos por motivos vacacionales y/o de ocio y con gran dependencia actualmente de la estacionalidad. No hay más que echar un vistazo a los principales datos económicos y de empleo relacionados con turismo. España ocupaba el segundo puesto en el ranking de los principales destinos turísticos mundiales en el año 2019, tanto por número de llegadas en destinos principales como por ingresos turísticos (Organización Mundial del Turismo,

2020). La irrupción de la pandemia mundial generada por el coronavirus desde el año 2020 ha influido drásticamente en el sector turístico a nivel mundial en general, y en España a nivel particular, sobre todo en lo referente al lado de la demanda, reduciéndose en un 73% a nivel mundial las llegadas internacionales de turistas, y en un 69% a nivel europeo (OMT, 2021), retrocediendo a cifras de hace más de 30 años. La economía española ha sufrido una contracción sin precedentes en la historia moderna y en la que todas las comunidades autónomas se han visto resentidas afectando en mayor medida a aquellas comunidades donde el peso del sector turístico en la estructura económica es mayor (Vicens, 2020). Así, atendiendo a la Encuesta de Población Activa del 4º trimestre de 2020, durante el año 2020, se destruyeron 622.600 puestos de trabajo, situando la tasa de paro de España en el 16,13% (INE, 2021). Estudios como el de Fotiadis et al. (2021) sugieren que la crisis está todavía lejos de terminar para el sector turístico ya que, sin una solución médica a la pandemia, los turistas se mostrarán reacios a viajar, a pesar de las medidas de protección adoptadas por las empresas de transporte y hostelería, debiendo el sector de reevaluar sus modelos de negocio para incorporarlos ante la reducción de la demanda y el aumento de los costes, manteniéndose al menos durante todo 2021 y debiendo la industria reevaluarse e incluso crear nuevos productos turísticos que remodelen el sector, persistiendo incluso después de que haya pasado la crisis.

Sobre estas transformaciones, Sigala (2020) añade que la pandemia no solo ha generado efectos económicos en el turismo, sino también impactos socioculturales y psicológicos en los diferentes actores que intervienen en el desarrollo turístico de los destinos, no afectando de manera uniforme a todos los actores de interés. Así, por ejemplo, la COVID-19 tiene diferentes impactos en los operadores turísticos en función de su naturaleza (intermediarios, organizadores de eventos, transporte, alojamiento, proveedor de atracciones, etc., su tamaño, ubicación, administración, etc. A nivel de demanda, tampoco tendrá el mismo efecto en función de ésta. Por ejemplo, no afecta por igual a viajeros por placer o negocios, turistas grupales o independientes, etc. Por tanto, los impactos sin precedentes de la COVID-19 podrían provocar cambios estructurales profundos en el turismo en el largo plazo para poder seguir siendo una de las actividades socioeconómicas más importantes de las regiones, y son estas transformaciones las que podrían llegar incluso a redefinir el papel que juega la Administración como agente dinamizador de los destinos, resultando interesante analizar el impacto de tales comportamientos gubernamentales en el futuro del turismo y de las estrategias seguidas por los propios destinos (Sigala, 2020).

El Estado de Alarma decretado por el Gobierno de España en marzo de 2020 con motivo de la pandemia de la COVID-19 ha supuesto el dictado de numerosas normas con el fin de hacer frente tanto a la pandemia, como al impacto que ésta pudiese generar en la economía y sociedad, imponiéndose así el derecho de necesidad frente al derecho ordinario común (Pérez-Guerra, 2020).

Dentro de este *maremágnun* jurídico, se han establecido determinadas normas que han afectado directamente a los procesos de licitación pública de servicios. Esta crisis y de acuerdo con lo indicado por Gimeno-Feliú (2020), ha repercutido directamente sobre la contratación pública al exigir medidas singulares, necesarias y proporcionadas y sirviendo de prueba para determinar si las mismas han sido acertadas para dar cobertura y seguridad jurídica a esta situación excepcional difícilmente previsible, permitiendo así mismo un cambio en la cultura organizativa pública.

Conviene destacar alguna de estas normas. Así, el RD 463/2020 estableció que se suspendían los términos y se interrumpían los plazos para la tramitación de los procedimientos de las entidades del sector público. Este RD supuso la paralización inmediata de todas las licitaciones que en su momento estuviesen en proceso de contratación en cualquiera de sus fases (presentación de ofertas, publicación, evaluación o adjudicación). No obstante, a partir del 7 de mayo de 2020, con la entrada en vigor del RDL 17/2020, de 5 de mayo, se estableció, la posibilidad de levantar la suspensión de los procedimientos de licitación siempre y cuando ésta se realizase por medios electrónicos. La suspensión de los plazos administrativos se derogó, con efectos desde el 01/06/2020, por la disposición derogatoria única del RD 537/2020 por lo que a partir de dicha fecha, se reanudaban los plazos suspendidos en el tiempo y forma que quedase pendiente en el momento de la suspensión. Se podría decir que se estableció un paréntesis en el proceso de licitación que se reanudó una vez reactivados los plazos suspendidos.

Por otro lado, referente a los contratos que las administraciones públicas ya estuviesen en proceso de ejecución, el RD-ley 8/2020, modificado posteriormente por el RD-ley 11/2020, estableció que los contratos públicos de servicios de prestación sucesiva vigentes a la entrada en vigor de este RD-ley y cuya ejecución devenga imposible como consecuencia de la COVID-19 o las medidas adoptadas por la administración para combatirlo, hecho que impedía su prestación, quedaban suspendidos total o parcialmente desde que se produjese la situación de hecho que impedía su prestación y hasta que pudiese reanudarse de nuevo. En estos casos, la administración debía indemnizar a la empresa durante el periodo de suspensión por los gastos salariales del personal adscrito con fecha 14 de marzo a la ejecución ordinaria de dicho contrato, así

como los gastos de mantenimiento de la garantía definitiva, los gastos de alquileres o costes de maquinaria/equipamientos y los gastos correspondientes a las pólizas de seguro previstas en pliego. Se estableció pues, una medida para evitar despidos o ERTES en los que las empresas debían continuar abonando los salarios a los trabajadores y posteriormente reclamar la indemnización por dichos gastos a la administración contratante. Además, se estableció en dicho RD-ley que en caso de que alguno de los contratos fuese a finalizar durante ese periodo se podría prorrogar hasta un plazo máximo de 9 meses, con arreglo a lo establecido en el art. 29.4 de la Ley 9/2017 a pesar de que no se hubiese publicado el anuncio de licitación. Esta norma, pretende evitar los “efectos negativos sobre el empleo y la viabilidad empresarial (...) impidiendo la resolución de contratos públicos (...) y evitar que el COVID-19 y las medidas adoptadas (...) tengan un impacto estructural negativo sobre esta parte del tejido productivo” (Moreno-Molina, J.A., 2020).

Por tanto, ante toda esta normativa, el periodo comprendido entre el 15 de marzo y el 30 de mayo a priori ha debido afectar a los procesos de licitación y externalización de servicios. En base a la normativa indicada anteriormente, aquellas administraciones que tuviesen previsto renovar o sacar una nueva licitación en el periodo indicado, han visto la posibilidad de prorrogar el contrato anterior hasta un plazo de 9 meses, por lo que los procesos de licitación previstos inicialmente se han visto afectados.

### 3. Metodología y caso de estudio

El objetivo principal del presente estudio es analizar el efecto que ha tenido la COVID-19 y la posterior declaración del estado de alarma en España en la externalización de los servicios de información turística. Con la finalidad de alcanzar este objetivo se ha diseñado una investigación de naturaleza cuantitativa a partir del análisis de la información sobre las licitaciones disponibles en la Plataforma de Contratación del Estado ([www.contrataciondelestado.es](http://www.contrataciondelestado.es)) entre enero de 2018 y diciembre de 2020. Esta plataforma, potenciada por parte del Gobierno de España, publica la mayoría de las licitaciones de las diferentes administraciones públicas y permite acceder con detalle a las licitaciones públicas de los organismos adheridos. A través de esta plataforma, se ha procedido a la realización de una búsqueda guiada en todo el territorio nacional de licitaciones cuyo código CPV (*Common Procurement Vocabulary*) es el 63513000 de Servicios de información turística. En este sentido, conviene recordar que la Unión Europea define y regula el Vocabulario Común de Contratación Pública (a través del Reglamento (CE) N° 213/2008), con el fin de clasificar las actividades que las administraciones públicas pretenden contratar, basándose en la identificación y categorización de todas las actividades susceptibles de ser contratadas mediante licitación o concurso público dentro del territorio europeo. Entre las más de 9.400 referencias solo se pueden encontrar 4 referencias específicas de turismo: 63514000 (Servicios de guías de turismo), 63500000 (Servicios de agencia de viajes, operadores turísticos y asistencia al turista), 63513000 (Servicios de información turística) y 75125000 (Servicios administrativos relacionados con asuntos turísticos). Por lo tanto, atendiendo a esta clasificación, todas las licitaciones de servicios de información turística deberían estar clasificadas bajo el CPV63513000.

Con los datos obtenidos, se ha elaborado una tabla desglosada por meses y años, y se ha procedido a realizar un análisis de las diferentes licitaciones publicadas en los años 2018, 2019 y 2020. Tras el primer estudio, se ha detectado que existía un gran número de licitaciones que utilizaban el código CPV de manera irregular para otros servicios que no eran específicos de información turística u oficinas de turismo, por lo que se ha revisado el objeto de cada una de las licitaciones y se han filtrado en una segunda tabla, incorporando sólo aquellas licitaciones que realmente estaban relacionadas con servicios de información turística en oficinas o puntos de información turísticos.

Por último, para analizar la afección de la COVID-19 en el proceso de licitación, se ha procedido a realizar un análisis específico de las licitaciones publicadas en el periodo de marzo a diciembre de 2020, revisando si las licitaciones provenían inicialmente de licitaciones con plazos administrativos suspendidos o si se trataba de nuevas licitaciones. Todo ello con el fin de poder determinar cómo ha influido el escenario de la COVID-19 en la licitación de los servicios de información turística.

### 4. Resultados y análisis

#### 4.1. Análisis licitaciones enero 2018 a diciembre 2020 según CPV63513000.

En primer lugar, atendiendo al CPV, la Plataforma de Contratación del Estado acogió durante 2018, un total de 55 licitaciones, creciendo un 49% durante 2019 y reduciéndose en un 8,5% durante el pasado año. No obstante, si analizamos la tendencia anual general relativa al número de licitaciones anuales

publicadas, existe una tendencia a priori positiva. En segundo lugar, al realizar un análisis por trimestres, se observa que las licitaciones no se distribuyen de forma equitativa entre todos los trimestres.

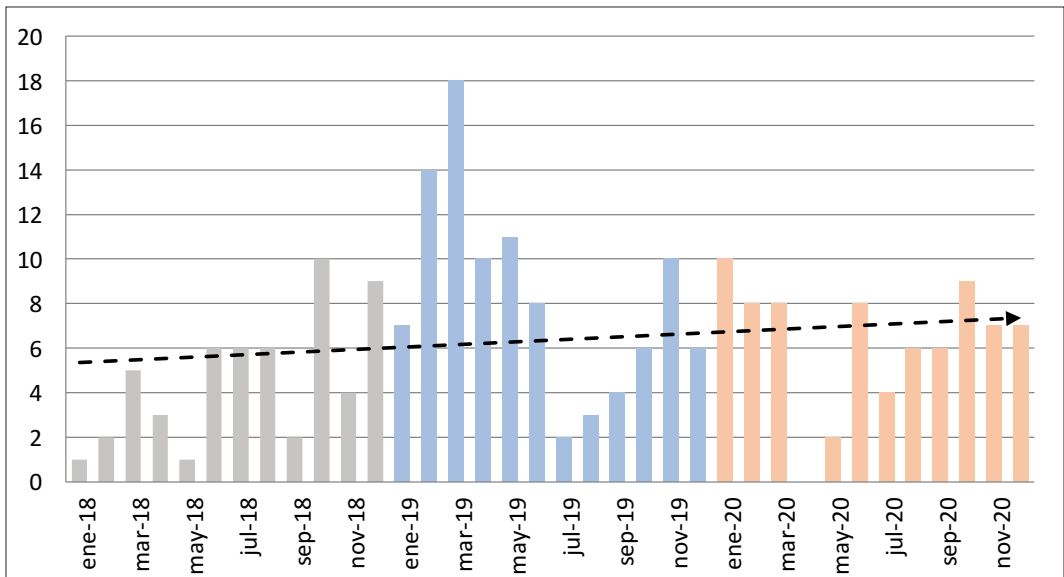
**Tabla 1: Evolución total licitaciones por trimestres según CPV 6351300-8**

	Según CPV 63513000-Servicios de información turística		
	2018	2019	2020
Trimestre 1	8	39	26
Trimestre 2	10	29	10
Trimestre 3	14	9	16
Trimestre 4	23	22	23
Total	55	99	75

Fuente: Elaboración propia

Por último, los datos arrojados por la Plataforma de Contratación del Estado parecen sugerir una evolución positiva en la tendencia mensual desde enero de 2018 hasta diciembre de 2020, ya que parece observarse una tendencia al alza en la externalización del servicio de información turística por parte de las administraciones públicas en base al CPV63513000.

**Gráfico 1: Evolución licitaciones con código CPV6513000 desde 1/1/2018 al 31/12/2020.**



Fuente: Elaboración propia

#### 4.2. Análisis licitaciones específicas de servicios de información turística de enero 2018 a diciembre 2020 en Plataforma de Contratación del Estado

Tras el primer análisis centrado en el CPV6513000, se ha procedido a revisar las licitaciones, descartando aquellas que han utilizado el CPV de servicios de información turística y que, sin embargo, no estaban relacionados con estos servicios como tal. Así, quedándonos con los datos de las licitaciones específicas de los servicios de información turística, la Plataforma de Contratación del Estado acogió



durante 2018 un total de 27 licitaciones específicas de estos servicios, creciendo un 111,10% durante 2019 y reduciéndose un 17,5% durante 2020. No obstante, si analizamos la tendencia anual general relativa al número de licitaciones específicas de servicio de información turística, los datos también parecen sugerir una tendencia positiva, siendo incluso mayor que la tendencia generalizada del uso del CPV63513000, por lo que parecen observarse una tendencia positiva desde enero de 2018 a diciembre de 2020.

Tras el análisis de los datos anuales, se ha procedido a realizar de nuevo un análisis por trimestres para observar si existe un patrón equitativo de distribución de las licitaciones por trimestres. Al igual que ocurre en el análisis general, con los datos obtenidos no se aprecia una distribución equitativa por trimestre en el número de licitaciones específicas del servicio específico de información turística analizado.

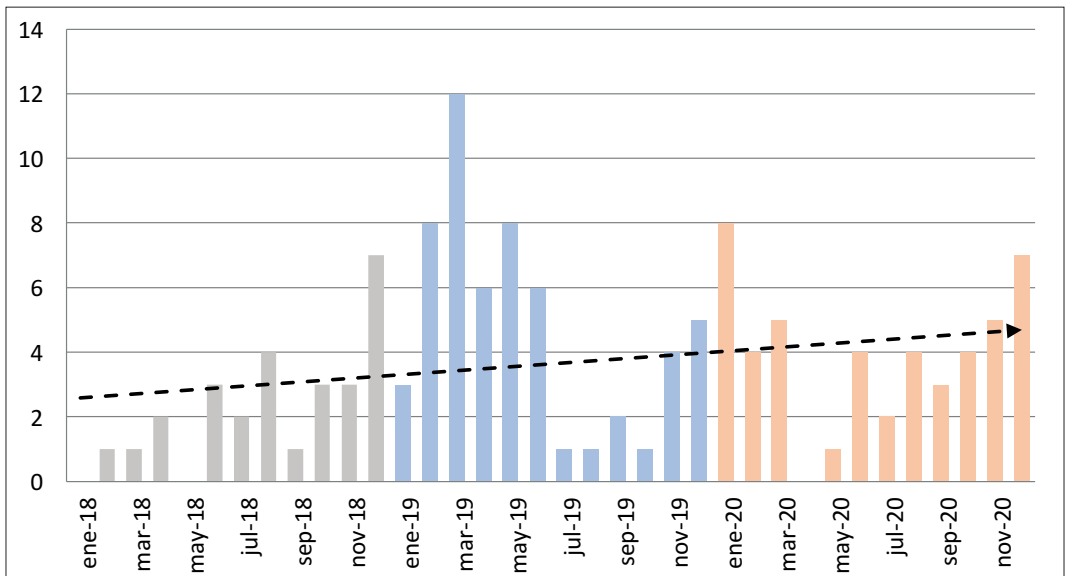
**Tabla 2: evolución total licitaciones por trimestres según CPV 6351300-8**

	2018	2019	2020
Trimestre 1	2	23	17
Trimestre 2	5	20	5
Trimestre 3	7	4	9
Trimestre 4	13	10	16
Total	27	57	47

**Fuente:** Elaboración propia

Por último, los datos de la Plataforma de Contratación de Estado continúan sugiriéndonos una evolución positiva en la tendencia mensual desde enero de 2018 hasta diciembre de 2020, siendo levemente superior a la tendencia arrojada en el análisis del conjunto de licitaciones que han utilizado el CPV63513000.

**Gráfico 2: evolución total licitaciones por meses específicas de servicios de información turística**



**Fuente:** Elaboración propia

### 4.3. Comparativa de licitaciones específicas de servicios información turística vs licitaciones generales que utilizan el CPV de servicios de información turística

Una vez analizada la información arrojada por la Plataforma de Contratación del Estado a nivel general y a nivel específico de servicios de información turística, conviene destacar que del total de licitaciones que han utilizado el CPV63513000, tan sólo el 49,09% lo han utilizado adecuadamente durante 2018, incrementándose paulatinamente durante 2019 (57,58%) y 2020 (62,67%). Sorprende que este código se esté utilizando para licitaciones de Museos o guías de turismo, que tienen sus propios CPV, lo que denota la falta de información o de formación por parte de los técnicos de las administraciones públicas a la hora de seleccionar los CPV para clasificar los contratos. No obstante, se muestra una tendencia a priori positiva que parece indicarnos que cada vez las administraciones parecen utilizar con mayor precisión el uso del CPV para la externalización del servicio de información turística.

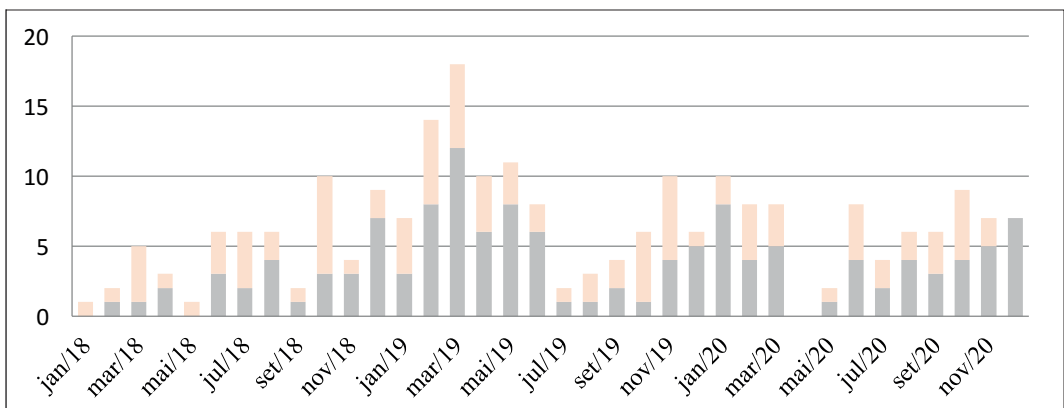
**Tabla 3: uso del código CPV63513000 en licitaciones de servicios de información turística**

	total licitaciones según CPV	servicio de información turística específico	% uso correcto CPV	otros servicios	% uso incorrecto CPV
2018	55	27	49,09%	28	50,91%
2019	99	57	57,58%	42	42,42%
2020	75	47	62,67%	28	37,33%

Fuente: Elaboración propia

Tal y como se puede observar, en el siguiente gráfico, independientemente del uso correcto o no del CPV, los gráficos de ambos análisis denotan un vacío durante el periodo de abril de 2020. Esto se debe principalmente a la suspensión de plazos administrativos motivada por la COVID-19. A pesar de que el Estado de Alarma se mantuvo hasta junio y a que los plazos administrativos se levantaron oficialmente a partir del 01/06/2020, desde el 7 de mayo y en base al RDL 17/2020, si se licitaba por medios electrónicos, se podía levantar la suspensión de los plazos o licitar nuevos contratos. Es por ello, que en mayo ya se podía licitar o continuar con procedimientos anteriores, por lo que el único mes completo de suspensión del servicio fue abril.

**Gráfico 3: comparativa mensual n° de licitaciones publicadas CPV635113000 y servicios específicos de información turística**



Fuente: Elaboración propia

#### 4.4. Análisis de licitaciones específicas de servicios de información turística desde la entrada en vigor del Estado de Alarma (15 marzo) hasta 31/12/2020.

Tras el estudio del periodo de enero de 2018 a diciembre de 2020, y con el fin de analizar como la COVID-19 ha influido en la tendencia del periodo, cabe destacar que, desde la entrada en vigor del Estado de Alarma hasta el 31 de diciembre de 2020, se han establecido un total de 31 licitaciones relacionadas con servicios de información turística (el detalle de las licitaciones puede ser obtenido solicitándolo al autor de correspondencia). A nivel descriptivo, las 31 licitaciones corresponden tanto a municipios de gran tamaño (por ejemplo, Valencia o Málaga) como a municipios pequeños (por ejemplo, Tíjarafe), tanto a municipios con predominio del modelo turístico de sol y playa (por ejemplo, Sitges o Alfaz del Pi) como de otros modelos de turismo (por ejemplo, Calahorra o Valladolid), a municipios con gobiernos de espectro ideológico de la izquierda (por ejemplo Sitges o Arcos de la Frontera) como del espectro ideológico de la derecha (por ejemplo, Lora del Río o Santo Domingo de la Calzada). Además, de las 31 licitaciones, el 77,42% abarca un espacio territorial municipal y el resto (22,58%) hacen referencia a un espacio insular o provincial. Más del 70% de las licitaciones han sido convocadas por Municipios con una población inferior a 50.000 habitantes, un 8,33% municipios entre 50.000 y 100.000 habitantes y un 20,83% municipios con una media de población superior a los 100.000 habitantes. Por último, el porcentaje de licitaciones se reparte en un 45,83% entre municipios costeros y el resto (54,17%) entre municipios no costeros. En definitiva, no se ha podido encontrar un patrón distintivo de los municipios que han externalizado el servicio de información turística en el intervalo de tiempo analizado.

El período del 15 de marzo al 30 de junio está por debajo de las licitaciones publicadas durante 2019 por lo que conviene interpretar lo sucedido con las licitaciones producidas durante este periodo. También conviene revisar las licitaciones producidas entre julio y diciembre para analizar si alguna proviene del periodo de suspensión anterior al establecimiento del Estado de Alarma en España.

**Tabla 4: n° de licitaciones publicadas del 15/03 al 31/12**

	2018	2019	2020
<b>Marzo</b> ( <i>desde 15/03</i> )	0	5	1
<b>Abril</b>	2	6	0
<b>Mayo</b>	0	8	1
<b>Junio</b>	3	6	4
<b>Julio</b>	2	1	2
<b>Agosto</b>	4	1	4
<b>Septiembre</b>	1	2	3
<b>Octubre</b>	3	1	4
<b>Noviembre</b>	3	4	5
<b>Diciembre</b>	7	5	7

**Fuente:** Elaboración propia

Llama la atención que el 16 de marzo estuviese en proceso una licitación, y más cuando los plazos administrativos estaban suspendidos. Esta licitación finalmente se resolvió en noviembre, por lo que todo parece indicar que se suspendió pero que no se actualizó la información de la plataforma hasta la adjudicación del contrato en noviembre de 2020.

Durante el mes de abril, se observa que hay una licitación (1403-000017-000935/2019 Ajuntament de Sitges) que indica que el plazo de presentación es en abril. No obstante, cuando se analiza en detalle se observa que dirige a la Plataforma de Contratación Pública de Cataluña y que el plazo se modificó para presentarse en septiembre. Por lo tanto, durante el mes de abril no se obtiene ningún dato de licitación y esto es debido precisamente a la situación de Estado de Alarma decretada por el Gobierno de España y coincidente con el periodo de suspensión de los plazos administrativos.

En el mes de mayo, se licitó de manera electrónica un contrato de concesión administrativa de una Oficina de Turismo y el plazo de presentación finalizaba el 25 de mayo. Este contrato se licitó inicialmente

en marzo (fecha inicial de presentación 30 de marzo) y debido a la COVID-19 se tuvo que suspender los plazos administrativos, reanudándose de nuevo a partir del 8 de mayo y fijándose un nuevo plazo de entrega fijado para el 25 de mayo.

Durante el mes de junio, observamos que se han producido 4 licitaciones, de las cuales, únicamente la licitación del Ayuntamiento de Almansa es un contrato que se licitó antes de la declaración del Estado de Alarma y al cual le afectó la suspensión de los plazos administrativos puesto que la presentación de ofertas debía haberse producido el día 6 de abril.

En el caso de la licitación de Asturias, la documentación y el inicio del expediente se produjo a finales de mayo, y las otras dos licitaciones se iniciaron sus expedientes a principios de junio, por lo que los 3 son procesos nuevos que no tuvieron que suspenderse previamente o a los que la COVID-19 no ha afectado durante su proceso de licitación. No obstante, los pliegos de las licitaciones de Asturias y Valencia son de fecha anterior al Estado de Alarma (febrero en el caso de Asturias; marzo en el caso de Valencia con fecha prevista de inicio de contrato para mayo), por lo que es de suponer que la iniciación de sus expedientes estaba prevista para marzo/abril y que con el decreto del Estado de Alarma, ese inicio del expediente se vio obligado a retrasarse hasta junio, aunque no llegaron a suspenderse sus plazos puesto que no llegaron a iniciarse los expedientes. Únicamente la licitación de Constantina (Sevilla), tiene fecha de aprobación de documentación con fecha de mayo de 2020.

A partir del mes de julio y hasta diciembre, se han identificado 25 licitaciones relacionadas con servicios de información turística y que a priori, no provienen de licitaciones previas o iniciadas antes de la declaración del Estado de Alarma dado que su documentación y aprobación de pliegos es posterior al levantamiento de la suspensión de los plazos administrativos (a excepción de la de Sitges comentada en el mes de abril).

Por lo tanto, a nivel de externalización de servicios de información turística, podemos indicar que la COVID-19 ha afectado al 50% (4/8) de las licitaciones producidas en el periodo del 15 de marzo al 30 de junio) (Tijarafe, Sitges, Arcos de la Frontera y Almansa) interrumpiendo sus plazos, incrementándose al 75% si incluimos las de Valencia y Asturias al haberse aprobado su documentación inicial previa al 14 de marzo. No obstante, si el análisis lo realizamos por el total del periodo (15/03 al 31/12), este porcentaje disminuye considerablemente ya que sólo habría afectado, según la información disponible en la Plataforma de Contratación del Estado, al 19,35% (6/31).

## 5. Discusión y conclusiones

El objetivo principal del presente estudio ha sido analizar el efecto que ha tenido la COVID-19 y la posterior declaración del estado de alarma en España en la externalización de los servicios de información turística. Los resultados del estudio con datos de la Plataforma de Contratación del Estado desde enero de 2018 al 31 de diciembre de 2020 parecen sugerir que la externalización de los servicios de información turística comienza a ser una realidad en España, observándose una ligera tendencia positiva en el número de contratos licitados sobre oficinas de turismo tanto a nivel mensual como anual. Además, el presente estudio parece indicar que las entidades públicas utilizan, en ocasiones, el CPV635113000 para licitar otros servicios que no son los de información turística, si bien el análisis de los datos del periodo sugiere que este uso inadecuado va en descenso. En cuanto a la influencia de la COVID-19 en el proceso de externalización de servicios de información turística, ésta parece no haber afectado a la tendencia observada, puesto que la misma parece seguir siendo positiva tanto en el análisis de las licitaciones en el periodo comprendido entre 2018 y 2020 para el conjunto de licitaciones que han utilizado el código CPV635113000, como en su análisis posterior sólo de los servicios específicos de información turística (en este último caso incluso algo mayor que la del conjunto). El único efecto observado es que determinadas licitaciones se han trasladado a un periodo de tiempo posterior. Esto se ha debido, en parte, a la normativa jurídica que ha desarrollado el Gobierno de España para disminuir los efectos de la COVID-19 en el ámbito administrativo.

En general, la externalización de los servicios de información turística parece constituir una herramienta útil para los gestores públicos a la hora de atender las necesidades de información de los turistas. De hecho, la ligera tendencia positiva observada en el periodo analizado sugiere que las ventajas de esta forma de prestación del servicio (por ejemplo, potencial ahorro de costes, mejora de la eficiencia, contar con personal especializado y con mayor flexibilidad horaria, etc.) superan las potenciales retenciones de los gestores públicos a esta forma de prestación de un servicio público, especialmente si tenemos en cuenta que gobiernos de todos los espectros ideológicos utilizan este tipo de estrategia. Además, a pesar

de que la COVID-19 constituye un reto fundamental para el sector turístico, su irrupción no parece haber afectado en gran medida a esta tendencia a la externalización. En cualquier caso, conocer la tendencia positiva a la externalización, así como la forma de licitar o las implicaciones económicas de la suspensión de los contratos en ejecución, podría ayudar a los gestores turísticos locales a tomar la decisión de externalizar o no esta tipología de servicios específicos de turismo, sobre todo en situaciones de riesgo por pandemia o similar en la que los recursos financieros de las administraciones pudieran verse comprometidos.

La presente investigación tiene principalmente dos limitaciones. En primer lugar, que el análisis de la tendencia a la externalización se ha realizado para un periodo muy corto de tiempo (3 años), por lo que habrá que esperar a ver cómo se comporta la tendencia analizada durante los próximos años para poder analizar adecuadamente si la tendencia positiva se consolida o no y para poder confirmar si las administraciones públicas recurren a la externalización de esta tipología de servicio turístico como herramienta para poder prestarlo. La segunda limitación viene determinada porque el estudio se circunscribe a la información existente en la Plataforma de Contratación del Estado, la cual no recoge los contratos menores utilizados por las entidades locales (contratos < 15.000 € para los que los Ayuntamientos no tienen la obligación de dar difusión a través de anuncios de licitación, y por extensión, de publicación en la plataforma de contratación del Estado. Esta modalidad contractual puede ser utilizada por los Ayuntamientos para licitar puntos de información temporales (por ejemplo, para temporada estival) sin necesidad de recurrir a un procedimiento de licitación.

Por último, cabe destacar dos posibles líneas de investigación. La primera consistiría en analizar cómo ha afectado la COVID-19 a la ejecución de los servicios de información turística en un determinado territorio, así como identificar el tipo de afección producida (suspensiones temporales totales o parciales) y el grado de afección a las empresas adjudicatarias y prestatarias de estos servicios durante el Estado de Alarma. Con relación a esta propuesta, también sería interesante analizar los contratos externalizados de servicios de información turística que vencían durante el Estado de Alarma y si éstos se han visto prorrogados los 9 meses que la legislación permitía. En relación a la segunda posible línea de investigación, consistiría en centrarse en ampliar el objeto del estudio a otro tipo de servicios turísticos prestados por las administraciones públicas a nivel local, autonómico o nacional, ampliando el análisis al resto de códigos CPV relacionados con turismo (63514000-Servicios de guías de turismo; 63500000-Servicios de agencia de viajes, operadores turísticos y asistencia al turista; 63513000-Servicios de información turística y 75125000-Servicios administrativos relacionados con asuntos turísticos).

## Bibliografía

- Bel, G. 2009. El dilema entre público y privado en la gestión de los servicios públicos. En C. Ramió (Coordinador): *La colaboración público-privada y la creación de valor público*. Edit. Diputación de Barcelona. Barcelona.
- Fernández Rodríguez, C. 2020. *Derecho administrativo del turismo*. Madrid: Marcial Pons.
- Fotiadis, A., Polyzos, S., & Huan, T. C. T. 2021. The good, the bad and the ugly on COVID-19 tourism recovery. *Annals of Tourism Research*, 87, 103117.
- Gallego Córcoles, I. 2020. Aspectos conexos relativos a la contratación pública. En Martín Delgado, I. (Coord), *El procedimiento administrativo y el régimen jurídico de la administración pública desde la perspectiva de la innovación tecnológica*, Ed. IUSTEL.
- Gimeno Feliu, J.M. 2020. La crisis sanitaria COVID-19 y su incidencia en la contratación pública. *El Cronista del Estado Social y Democrático de Derecho*, núm.86-87, 42-53.
- Gimeno Feliu, J.M. 2019. La calidad como nuevo paradigma de la contratación pública. *Contratación administrativa práctica: revista de la contratación administrativa y de los contratistas*, núm.159.
- Ibáñez Jarque, C. 2001. Servicios de Información al Turista sobre el Territorio: la Red Tourist Info y el Plan de Señalización Turística de la Comunidad Valenciana. *Métodos de información*, 8 (42), 60-68.
- INE 2021, 28 de enero. *Encuesta de Población Activa (EPA). Cuarto trimestre de 2020*. [Comunicado de prensa] <https://www.ine.es/daco/daco42/daco4211/epa0420.pdf>
- Martínez Rodríguez, J. 2003. Los determinantes de la contratación externa de servicios públicos locales. En J.R. Cuadrado Roura (Presidencia), *XXIX Reunión de Estudios Regionales*. Reunión llevada a cabo en la reunión de la Asociación Española de Ciencia Regional, Santander.
- Mirabell Izard, O. 2011. *Gestión de oficinas de turismo* (Vol.82). Barcelona: Editorial UOC.
- Moreno Molina, J.A. 2020. Impacto Covid-19 sobre la contratación pública. *Contratación administrativa práctica*, núm.167, 3-4.

- Míguez Macho, L. 2018. La nueva regulación del rescate en los contratos de concesión y sus implicaciones para la asunción por los ayuntamientos de la gestión directa de los servicios públicos. *Anuario del Gobierno Local*, núm.1, 173-203.
- Oliás de Lima, B. 2011. Cara y cruz de la externalización. En Ortega Álvarez, L. (Director), *Crisis y externalización en el Sector Público: ¿solución o problema?. Monografía del Grupo de Investigación para el estudio del Empleo Público*. Madrid: Instituto Nacional de Administración Pública.
- Organización Mundial del Turismo 2020. Panorama del turismo internacional. Madrid: UNWTO-OMT.
- Organización Mundial del Turismo 2021, 31 de marzo. *Un 87% menos de llegadas de turistas en enero de 2021, mientras la OMT pide mayor coordinación para reactivar el turismo* [Comunicado de prensa] <https://www.unwto.org/es/taxonomy/term/347>
- Parrado, S. 2015. El análisis de la gestión pública. Valencia: Editorial Tirant Lo Blanch.
- Pérez Guerra, R., y Ceballos Martín, M.M. 2009. La configuración del Derecho del turismo autonómico español en el ordenamiento jurídico administrativo-constitucional. *Revista Aragonesa de Administración Pública*, (35), 455-518.
- Pérez Guerra, R. 2020. Algunas notas sobre el derecho administrativo del turismo: COVID-19. En Bauzá, F. y Melgosa, F.J. (directores), *Turismo Post Covid-19. El turismo después de la pandemia global. Análisis, perspectivas y vías de recuperación*. Asociación Española de Expertos Científicos en Turismo.
- Rodríguez Escanciano, S.. 2011. Externalización y empleo público en régimen laboral. En Ortega Álvarez, L. (Director), *Crisis y externalización en el Sector Público: ¿solución o problema?. Monografía del Grupo de Investigación para el estudio del Empleo Público*. Madrid: Instituto Nacional de Administración Pública.
- Pina, V., y Torres, L. 2002. Descentralización/Externalización de Servicios y Consolidación de Cuentas en las Corporaciones Locales. *Spanish Journal of Finance and Accounting / Revista Española de Financiación y Contabilidad*, Vol.31 (111), 225-244, DOI 10.1080/02102412.2002.10779449
- Ramió, C. y Salvador, M. 2012. Provisión de servicios públicos en el contexto de la administración local de España. El papel de los factores políticos institucionales y la externalización de los gobiernos locales. *Gestión y Política Pública*. Vol.XXI (2), 375-405.
- Rodríguez Escanciano, S. 2011. Externalización y empleo público en régimen laboral. En Ortega Álvarez, L. (Director), *Crisis y externalización en el Sector Público: ¿solución o problema?. Monografía del Grupo de Investigación para el estudio del Empleo Público*. Madrid: Instituto Nacional de Administración Pública.
- Rodríguez-Arana, J. 2008. Sobre la distribución de competencias en materia de turismo. *Revista aragonesa de administración pública*, núm.32, junio 2008, pp.369-406.
- Salvador, M., Riba, C. 2017. Outsourcing as management strategy in local public services. *Brazilian Journal of Public Administration*. Vol.54 (4), 633-652. DOI: 10.1590/0034-7612156256
- Sigala, M. 2020. Tourism and COVID-19: Impacts and implications for advancing and resetting industry and research. *Journal of business research*, 117, 312-321. Recuperado de: <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2020.06.015>
- Torres, R., & Fernández, M. J. 2020. La política económica española y el COVID-19. Funcas, *Cuadernos de Información Económica*, 275.
- Valencia, A. 2019. Externalización de servicios públicos y Nueva Gestión Pública: la perspectiva de la Ciencia Política. En Vila, F.A (Coordinador), *Público y Privado en la gestión de los servicios públicos: reestructuración, externalización y reversión a la Administración*. Edit. Instituto Nacional de Administración Pública. Madrid.
- Vicens, J.M. 2020. Impacto de la pandemia por SARS-CoV2 en la economía de Baleares. *Medicina balear*, 35 (4), 82-87.
- Villanueva Cuevas 2016. Las competencias de los entes locales en materia de turismo tras la reforma del régimen local español. En C. Tapia, Carrasco y Oliva (coordinadores). *Hacia el ámbito del derecho administrativo*. Edit. Eternos Malabares. México.

*Recibido:* 25/02/2021

*Reenviado:* 26/07/2021

*Aceptado:* 13/10/2021

*Sometido a evaluación por pares anónimos*