

## Reseñas de libros

[Book reviews]

Medina Tornero, M.E. (2003). *Implantación de la calidad en las ONG*. Murcia: FAM-DIF /COCEMFE.

En esta época en que, por una parte, se apuesta tanto por la evaluación de la Calidad en todos los ámbitos profesionales y, por otra, se aboga por la Solidaridad como alquibla y sustento ético del quehacer no estrictamente intelectual en el mundo universitario, el libro del profesor Manuel Medina se convierte en una herramienta fundamental para la conjunción de ambos propósitos. El mayor aval de la obra, además y antes del texto en sí, es la acreditada experiencia del autor en evaluación de la calidad de servicios sociales y asistenciales –con numerosos trabajos publicados al respecto entre 1995 y 2004– lo que, desde su visión de experto, le permite brindarnos unas páginas de gran utilidad y alto nivel técnico.

El contenido del manual, partiendo de una definición integradora de lo que es –y lo que no es– *calidad*, se divide en tres bloques, de título *Marco teórico, Tendencias en la gestión de la calidad, y Herramientas para el control y la evaluación de la calidad*. Cada uno está conformado por diversos capítulos, dedicados por ejemplo a aspectos tan actuales y relevantes para el objeto de la obra como *La medida de la satisfacción del usuario, El sistema ISO, El modelo europeo de gestión de calidad, El sistema de cartas de servicios, Los manuales de buena práctica, Principios de transparencia y buenas prácticas, Guía para la implantación de la norma ONG con calidad*, etc. La última parte se dedica a aspectos metodológicos orientados a la mejora continua, recogida y análisis de datos, mejora de procesos, etc., ilustrados mediante la aplicación del método PDCA y del análisis DAFO, diagramas de diverso tipo, técnicas grupales de corte cualitativo como la entrevista, la tormenta de ideas y la TGN; técnicas sugeridas desde una moderna perspectiva trianguladora, de procesos complementarios.

Todos los capítulos evidencian una concepción bastante didáctica, en el sentido de poder servir a un propósito aplicado, tanto por su presentación esquemática como por los ejemplos y anexos que ilustran el texto, lo que facilita su consulta (el capítulo V, dedicado a *La medida de la satisfacción del usuario*, es paradigmático en tal doble sentido). Por otra parte, la actualización del contenido es notable allá donde se requiere, como en el caso de la familia de normativas para la calidad ISO-9000 y del modelo europeo EFQM. La nutrida bibliografía que cierra la obra constituye otro de sus sólidos apoyos.

El manual del doctor Medina puede convertirse, sin temor a exagerar, en una *obra de referencia* para quienes deseen una formación práctica y rigurosa en el ámbito emergente de la evaluación institucional, más aún cuando, conforme expresa en el prólogo el autor, “hemos de ser conscientes de que el trabajo de implantación de sistemas de calidad no ha hecho nada más que comenzar y que es muy largo el camino que queda por recorrer para alcanzar un número importante de organizaciones sociales capaces de utilizar los modelos de gestión y lograr hacerlo de la forma más eficaz y menos costosa posible”, desde la encomiablemente ambiciosa finalidad de proporcionar “argumentos y estrategias para que la calidad pueda llegar a todas las entidades” (pp. 11-12), sin que ésta se resienta en las ONGs más pequeñas o de menor presupuesto. Máxime si atendemos a una carencia denunciada por el autor: aunque la bibliografía sobre temas de calidad está aumentando exponencialmente, los textos dedicados a su evaluación y mejora en las organizaciones altruistas y no lucrativas son todavía escasos.

Debe asimismo reseñarse el esfuerzo para esta edición realizado por la Federación de

Asociaciones Murcianas de Discapitados Físicos (FAMDIF), en memoria del espíritu de mejora asistencial que alentó su fallecido presidente don Diego Manzano, quien hoy da nombre a un importante premio anual de investigación sobre discapacidades física, orgánica y sensorial.

Por último, comentar que el hecho de incluir esta revisión en una revista de Psicología no obedece a propósito baladí: la evaluación de la calidad de los servicios que prestan las asociaciones y organizaciones asistenciales, así co-

mo de sus estructuras internas, es una tarea que va definiendo un atractivo y rentable campo profesional para el/la psicólogo/a, un campo al que, conforme a las demandas europeas, las administraciones públicas locales, autonómicas y central están dedicando abultadas y crecientes partidas presupuestarias.

Rafael Rabadán Anta  
*Universidad de Murcia*  
E-mail: rabanta@um.es