

## **BIBLIOGRAFÍA BÁSICA SOBRE CALIDAD**

**Álvarez, M. (1998):** El liderazgo de la calidad total. Madrid: Editorial Escuela Española.

**Badia A. (1999):** Técnicas para la gestión de Calidad. Ed. Técnoc.

**Bernillon, A.; Cerutti, O. (1989):** Implantar y gestionar la calidad total. Barcelona: Gestió 2.000.

**Deming WE. (1989):** Calidad, productividad y competitividad. La salida de la crisis. Madrid: Díaz de Santos.

**Dona bedian, a. (1991):** “ La calidad de la atención médica. Definición y métodos de evaluación”, Méjico: La Prensa Médica Mexicana.

**Drummond, H. (1995):** Qué es hoy la calidad total: el movimiento de la calidad. Bilbao: Deusto D.L.

**Galgano, A.(1995):** Los siete instrumentos de la calidad total: manual operativo. Madrid: Díaz de Santos.

**Garau, J (2003):** Guía para la implantación de la Norma ONG con Calidad. Barcelona INTRESS.

**Garau, J.; Navarro E. (2000):** “Apostando por un modelo de calidad propio para las ONG”. Revista de Servicios Sociales y Política Social: Calidad 1 y 2, nº 49 y 50.

**Grima Cintas, P; Tort-Martorell, J (1995):** Técnicas para la gestión de la calidad. Madrid: Díaz de Santos.

**Ishikawa K. (1994):** Introducción al contro de calidad. Madrid; Díaz de Santos.

**Juran, J.M.; Grima, F.M.;Bimgham, R.S. (1990):** Manual de Control de la Calidad. Barcelona: Reverté-

**Moliner, M. (1998):** Marketing social: la gestión de las causas sociales. Madrid: ESIC.

**Moreno-Luzón, M.D.; Peris, F.J.; Gonzalez, T. (2001):** Gestión de la calidad y Diseño de organizaciones. Teoría y estudio de casos. Madrid: Prentic Hall.

**Parasuraman A.et all. (1993):** Calidad Total en la gestión de servicios. Madrid: Díaz de Santos.

**Revista de Estudios Sociales y de Sociología aplicada.** “La calidad como imperativo en la Acción Social”. Cáritas Española. Julio- Septiembre 2002. Nº 128.

**Rosander. A.C (1995):** Los catorce puntos de Deming aplicados a los servicios. Madrid: Diaz de Santos.

**Setien. M.L.; Sacanel, E. (coord.) (2003):** La calidad en los servicios sociales: conceptos y experiencias. Valencia: Tirant lo Blanch.

**Udaondo, M. (1992):** Gestión de Calidad. Madrid. Díaz de Santos.

**Vuori, H.V. (1996):** “ El control de calidad en los servicios sanitarios. Conceptos y metodología” Barcelona: Masson.

## **BIBLIOGRAFIA COMPLEMENTARIA**

**AAVV. (1999).** El Voluntariado en la acción sociocultural. Madrid. Editorial Popular, S.A.

**AAVV. (1991).** Organizaciones Voluntarias en Europa. Comité Español para el Bienestar Social. Madrid. Acebo.

**ACOTTO, L. (2003).** Las Organizaciones de la Sociedad Civil. Un camino para la construcción de la ciudadanía. Editorial Espacio (Buenos Aires).

**Aranguren Gonzalo, L. A. (2000).** Cartografía del Voluntariado. Madrid. PPC, Editorial.

**Arrabal González, A y otros. (1993).** El Voluntariado. Madrid. Editorial Popular, S.A.

**Aznar López, M Y Benito Ruiz, L. (1991).** La configuración jurídica de las entidades no lucrativas de tipo social y humanitario: protección y promoción por el Estado en CABRA LUNA, M. A (dir.). Las entidades no lucrativas de carácter social y humanitario. Madrid. Fundación ONCE.

**Baston I Prats, M. (2000).** La toma de decisiones en la organización. Editorial. Ariel, Barcelona.

**Beck, U. (1993).** De la sociedad industrial a la sociedad del riesgo, en Revista de Occidente.

**Benito, L. (1991).** en Documento de las Jornadas de Estudio del Comité Español para el Bienestar Social. Coordinación de la Acción Voluntaria. Madrid. Acebo.

**Blau, P. M. (1982),** Intercambio y poder en la vida social. Ed. Hora, S.A. Barcelona.

**Callejon González, J. E Izquieta Etulain, J. L. (1996).** Los nuevos voluntarios: entre el individualismo y la solidaridad. Valladolid. Editorial. Diputación Provincial de Valladolid.

**Carrancho Herrero, M. T. (1997).** La constitución de Fundaciones. J. M Bosch. Editor, Barcelona.



Plataforma de ONG  
de Acción Social



Observatorio  
de calidad

**Castillo Arredondo, S. Y Gento Palacios, S. (1995).** Modelos de evaluación de programas educativos. A. MEDINA RIVILLA Y L. M.

**Villarangulo (Coords).** Evaluación de programas educativos, centros y profesores, (pp. 25-69). Madrid Universitas.

**Comisión Comunidades Europeas, (1993).** Libro Blanco sobre Crecimiento, competitividad, empleo (Informe Delors). Bruselas.

**Jesús Conil. (2001).** Horizontes de economía ética. Editorial. Tecnos. Madrid.

**Cortina, A. (1993).** Ética aplicada y democracia radical, Editorial. Tecnos. Madrid.

**Cortina, A. y VVAA.** Construir confianza. Ética de la empresa en la sociedad de la información y las comunicaciones. Editorial. Trotta.

**Covey, S.** Siete hábitos para la gente eficaz. Editorial. Paidós Empresa. Madrid.

**García Inda, A. (1999).** Apuntes sobre el retorno de la sociedad civil. En Martínez Pisón, J. (coord.): EL voluntariado: regulación jurídica e institucionalización social. Egido. Zaragoza.

**García-Marzá, D. (2004).** Ética empresarial: Del diálogo a la confianza. Editorial. Trotta. Madrid.

**García Roca, J. (1992).** Público y Privado en la Acción Social. Del Estado del Bienestar al Estado Social. Madrid. Editorial Popular S.A.

**García Roca, J. (1994).** Solidaridad y Voluntariado. Cantabria: Sal Térrea.

**García Serrano, A. (2000).** Guía práctica para la gestión de Fundaciones. Junta de Castilla y León. Valladolid.

**García, S Y Dolan, S. L. (1997).** La dirección por valores. Editorial McGraw - Hill.

**Korda, M. (1998).** El poder en la empresa. Editorial Urano. Barcelona.

**Laloma García, M.** La gestión ética frente a la discapacidad y el empleo. Editorial Fundación Once.

**Marín López, J. J. (1998).** Legislación sobre Fundaciones. Editorial Tecnos. Madrid.

**Mintzberg, H, Quinn, J. B. y Ghoshal, S. (1999).** El proceso estratégico (Edición europea revisada). Editorial Prentice may. Europa. Madrid.

**Olmos Vicente, I., (1995).** Las Fundaciones. Su nuevo régimen jurídico Universidad de Valladolid. Valladolid.

**Peña, J. (2000).** La ciudadanía hoy: problemas y propuestas. Publicaciones Universidad de Valladolid. Valladolid.

**Pérez Díaz, V. (1997).** La esfera pública y la Sociedad Civil. Madrid, Santillana, S.A. Taurus.

**Propuestas para la mejora del Tercer Sector de Ámbito Social en España.** Informe para el Presidente del Gobierno. Conclusiones de los grupos de trabajo. Madrid. 1999.

**Rodríguez Cabrero, G. (coord.). (1996).** Las Entidades Voluntarias en España. Institucionalización, estructura económica y desarrollo asociativo. Madrid. Ministerio de Asuntos Sociales, Centro de Publicaciones.

**Serrano Chamarro, M. E. (2000).** Las Fundaciones: dotación y patrimonio. Civitas Ediciones. Madrid.

**Vernis, A. Y Otros (2004).** La gestión de las organizaciones sin ánimo de lucro. Deusto Ediciones. Bilbao.

**Vilaseca Marcet, J. M. (1997).** Una Ley de fundaciones privadas, Obra ciada en CARRANCHO HERRERO, M. T. La constitución de Fundaciones. J. M, Bosch. Editor, Barcelona.

## **ENLACES DE INTERÉS**

### **Grupo de Calidad del Consejo Estatal de ONG de Acción Social.**

- Caritas Española. [www.caritas.es](http://www.caritas.es)
- Comisión Española de Ayuda al Refugiado. (CEAR). [www.cear.es](http://www.cear.es)
- Confederación Española de organizaciones a favor de Personas con Discapacidad Intelectual. (FEAPS). [www.feaps.org](http://www.feaps.org)
- Cruz Roja Española. (CRE). [www.cruzroja.es](http://www.cruzroja.es)
- Federación de Mujeres Progresistas. [www.fmujeresprogresistas.org](http://www.fmujeresprogresistas.org).
- Fundación Juan Ciudad (Orden Hospitalaria de San Juan de Dios). [www.sanjuandedios-oh.es](http://www.sanjuandedios-oh.es)
- Fundación Secretariado Gitano .(FSGG). [www.gitanos.org](http://www.gitanos.org)
- Institut de Treball i Serveis Socials. (INTRESS). [www.intress.org](http://www.intress.org)
- Plataforma de ONG de Acción Social. [www.plataformaongs.org](http://www.plataformaongs.org)
- Calidad de ONG de Acción social. [www.q-ong.org](http://www.q-ong.org)

### **Organizaciones Nacionales.**

- Ong con Calidad. Sitio web dedicado especialmente a la calidad de las ONG, además de explicar el contenido de la norma ONG con Calidad, patrocinada por un grupo de ONG sociales. [www.ongconcalidad.org](http://www.ongconcalidad.org)
- Club Gestión de Calidad. [www.clubcalidad.org](http://www.clubcalidad.org)
- Asociación Española de Normalización y Certificación. [www.aenor.es](http://www.aenor.es)
- Asociación Española para la Calidad (AEC). [www.aec.es](http://www.aec.es)
- Entidad Nacional de Acreditación. [www.enac.es](http://www.enac.es)
- Centros de excelencia. [www.centrosdeexcelencia.com](http://www.centrosdeexcelencia.com)



**Plataforma de ONG**  
de Acción Social



**Observatorio**  
de **calidad**

- Fundación Lealtad. [www.fundacionlealtad.org](http://www.fundacionlealtad.org)
- Profesionales por la ética. [www.profesionales-etica.org](http://www.profesionales-etica.org)
- Fundación empresa y sociedad. [www.empresaysociedad.org](http://www.empresaysociedad.org)
- Promovido por Fundación Chandra y Fundación Luis Vives. [www.soluciones.org](http://www.soluciones.org)
- Ministerio de Administraciones Públicas. [www.maps.es](http://www.maps.es)
- Ministerio de Educación, Política Social y Deporte. [www.mepsyd.es](http://www.mepsyd.es)
- Infocalidad. [www.infocalidad.org](http://www.infocalidad.org)
- Sociedad Española de Calidad Asistencial. [www.secalidad.org](http://www.secalidad.org)
- IMSERSO. [www.seg-social.es/imsero](http://www.seg-social.es/imsero)
- Premio Ciudadanía. [www.premio-ciudadania.com](http://www.premio-ciudadania.com)
- Red internacional solidaria. [www.risolidario.org/canales/canal\\_corporativo/index.jsp](http://www.risolidario.org/canales/canal_corporativo/index.jsp)
- Fundación Gestión y Participación Social. [www.asociaciones.org](http://www.asociaciones.org)
- Fundación Luis Vives. [www.fundacionluisvives.org](http://www.fundacionluisvives.org)

## **Organizaciones Autonómicas.**

- Asociación Gallega para la Calidade. [www.agac.es](http://www.agac.es)
- Centre Català de la Qualitat. [www.cidem.com/ccq](http://www.cidem.com/ccq)
- Fundación Vasca para la Calidad. [www.euskalit.net](http://www.euskalit.net)
- Fundación Navarra para la Calidad. [www.gnavarra.com](http://www.gnavarra.com)
- Fundación Valenciana para la Calidad. [www.gcva.es/fvg](http://www.gcva.es/fvg)
- Institut Balear de Desenvolupament Industrial. [www.idi.es/qualitat](http://www.idi.es/qualitat)
- ADE – Agencia de Desarrollo Económico de Castilla y León. [www.jcyl.es/ade](http://www.jcyl.es/ade)
- Instituto Andaluz de Tecnología. [www.iat.es](http://www.iat.es)
- Madrid Excelente, S.A. [www.madridexcelente.com](http://www.madridexcelente.com)

- Asociación Canaria para la Calidad. [www.quality-qacc.org](http://www.quality-qacc.org)
- Instituto Aragonés de Fomento. [www.iaf.es](http://www.iaf.es)
- Forum Qualitat. [www.qualitat.org](http://www.qualitat.org)

### **Organizaciones Internacionales.**

- European Foundation for Quality Management. [www.efqm.org](http://www.efqm.org)
- ISO – Internacional Organization for Standardization. [www.iso.ch](http://www.iso.ch)
- Baldrige National Quality Program. [www.quality.nist.gov](http://www.quality.nist.gov)
- European Organization for Quality. [www.eop.org](http://www.eop.org)
- British Quality Foundation. [www.quality-foundation.co.uk](http://www.quality-foundation.co.uk)
- The Global Benchmarking Council. [www.globalbencomarking.org](http://www.globalbencomarking.org)
- IQA Euroqual. [www.euroqual.org](http://www.euroqual.org)

### **Otras organizaciones internacionales.**

- American Productivity & Quality Center –APQC
- American Society for Quality – ASQ
- Association for Quality and Participation
- British Quality Foundation – BQF
- Danish Society for Quality
- Euroqual Site
- Fundación Iberoamericana para la Calidad
- German Society for Quality
- National Institute of Standards and Technology – NIST
- Portuguese Association for Quality
- Quality Resources Online

- Quality Scotland
- Swedish Association for Quality
- The W. Edwards Deming Institute

## **Portales Nacionales relacionados con el Tercer Sector.**

- <http://www.canalsolidario.org>  
Canal Solidario-One World. Proyecto de comunicación sobre cooperación, desarrollo, paz, derechos humanos e inclusión social que desde 1999 ofrece a través de un portal de Internet información de actualidad, servicio y espacios de participación social. Forman parte de la red Internacional OneWord, con 12 centros en todo el mundo y más de 1.700 organizaciones afiliadas.
- <http://www.hacesfalta.org>  
Portal gestionado por la Fundación Chandra dirigido al Tercer Sector y en particular a informar sobre voluntariado.
- <http://www.risolidaria.org>  
Página web en la que podemos encontrar variadas secciones dirigidas al Tercer Sector: bolsa de trabajo, voluntariado, asesoría.
- <http://www.plataformadeinfancia.org>  
Plataforma de Organizaciones de Infancia.
- <http://www.voluntariado.net>  
Página web sobre voluntariado desarrollada por las Organizaciones que componen la Plataforma de Organizaciones de Acción Social. Información sobre derechos del voluntario/a, organizaciones, bolsa de voluntariado.
- <http://www.canalsolidario.org>  
Es la ONG representante de la APC en España, cuyo principal objetivo es favorecer la comunicación a través de Internet a todo tipo de Movimientos sociales. Catalán y castellano.