

## RESEÑAS

Título: *Participación ciudadana y gestión de las políticas sociales municipales*  
Autor: Enrique Pastor Seller  
Edita: Ediciones de la Universidad de Murcia, Murcia, 2009, 318 páginas  
ISBN: 978-84-8371-828-5

El libro presenta los resultados de una investigación empírica centrada en la participación ciudadana en la gestión de las políticas sociales, especialmente en los Servicios Sociales de ámbito municipal, en la región de Murcia. Para la investigación se han utilizado fundamentalmente técnicas de carácter cualitativo. Por ello, esta obra es de gran interés y actualidad.

El texto está dividido en dos partes. En la primera, el autor realiza una revisión teórica de otros estudios e investigaciones sobre el tema tanto en el ámbito nacional como internacional, eligiendo como contexto de análisis el ámbito local. En él analiza los beneficios que tiene la participación ciudadana de base asociativa y de gestión desconcentrada para la dinámica organizacional y comunitaria. Se plantea la participación, no solo de carácter consultivo, sino para participar en la toma de decisiones que lleva consigo la definición y articulación del desarrollo social en el ámbito local, la definición de las políticas, el diseño de servicios, seguimiento y evaluación de los mismos, etc. En esta línea considera la participación ciudadana como un elemento esencial en la construcción de capital social en la comunidad y un indicador de calidad de vida comunitaria. Asimismo, valora las implicaciones de cada modalidad en la gestión de las políticas, en la intervención social y en los propios ciudadanos. En el segundo capítulo de esta primera parte se analizan distintas experiencias participativas desarrolladas a nivel nacional e internacional, así como los métodos y mecanismos utilizados en ellas, realizando una descripción de cada uno de los instrumentos según la modalidad de participación.

En el tercer capítulo lleva a cabo un análisis crítico del contexto sociopolítico y normativo de la participación ciudadana en los Servicios Sociales

Públicos en el ámbito municipal, para lo que realiza una revisión de las recomendaciones, normativas y/o reglamentaciones que se han ido creando desde Organismos Internacionales para finalizar en la normativa desarrollada desde la Administración Central hasta los mecanismos establecidos en la Administración Regional de la Comunidad Autónoma de Murcia, incluido el planteamiento de la participación en las leyes de Servicios Sociales vigentes.

La segunda parte del libro se centra en la realidad existente sobre la participación en la política de Servicios Sociales municipales de la región de Murcia, comparando distintos casos y contextos. Para ello identifica cuáles son los instrumentos y oportunidades existentes en distintos municipios o mancomunidades para la participación ciudadana. Analiza también las aportaciones de los órganos participativos en la democratización de las políticas sociales municipales, y constata que el desarrollo de los órganos de participación, en general, depende en gran parte de la voluntad política, presentando una cierta inestabilidad y discrecionalidad. Realiza un análisis de los diferentes elementos del desarrollo de la participación: los actores, la representatividad, los objetivos, funciones, temáticas y necesidades abordadas.

Para finalizar, plantea las conclusiones de la investigación y aporta los aspectos que los propios actores sociales implicados consideran importantes para mejorar la participación. Dichas aportaciones resultan relevantes para reflexionar sobre el desarrollo de la participación ciudadana en los municipios y la necesidad de impulsar un mayor protagonismo de los ciudadanos para tomar decisiones relevantes en servicios y programas.

Esta obra resulta interesante por su análisis riguroso y su aportación sobre un tema que siempre ha estado presente en la intervención social y que aporta orientaciones para avanzar en el desarrollo de la participación sustantiva y no solo simbólica de los ciudadanos. Sus aportaciones sirven para profesionales, pero también para políticos, gestores y administradores, entre otros, especialmente del ámbito local.

El autor tiene amplia experiencia como docente universitario y como profesional del Trabajo Social en diferentes administraciones locales y en entidades del Tercer Sector.

Hortensia Redero Bellido  
Departamento de Trabajo Social y Servicios Sociales  
Instituto Universitario de Desarrollo Social y Paz (IUDESP)  
Universidad de Alicante

Título: *Cultura y técnicas de gestión en las ONG*

Autor: Borja Vivanco

Edita: Editorial CCS, Madrid, 2009, 244 págs.

ISBN: 978-849842-336-5

Esta publicación, que es el desarrollo y actualización de una tesis doctoral, asume que el desarrollo de la cultura de gestión es un reto que las ONGs deben abordar de forma inmediata. Se evidencia un déficit en el terreno de la gestión, y subsanarlo supone una necesidad por el papel que estas organizaciones han adquirido en los últimos años. Además de estar ya consolidadas en nuestra sociedad, el creciente volumen de sus procesos, y los cada vez más numerosos campos de acción en los que se aplican, obligan a una búsqueda de eficiencia y eficacia en la gestión y en sus resultados.

La necesidad de tener un modelo de gestión lleva a la búsqueda de similitudes y diferencias con dos modelos de referencia en nuestra sociedad: el de la Administración Pública y el de las empresas, y siempre teniendo presente que las ONGs deben huir de la cultura burocrática de la una y del afán lucrativo de las otras. Un valor añadido es analizar, precisamente, qué puntos en común hay en la cultura de la organización entre entidades diferentes, y aprovechar así las sinergias y experiencias de unas como de otras para ser aplicadas en el ámbito propio. Por otra parte, a las diferencias con otros modelos hay que añadir las particularidades propias de las ONGs en la cultura de gestión: la gestión por proyectos y la coordinación. Con la propuesta de desarrollar un modelo de gestión basado en la excelencia, el libro incluye una serie de los elementos más reseñables existentes dentro de la dirección y la organización, subrayando el papel del liderazgo. Y, lo que supone una valiosa aportación, criterios para poder evaluar los procesos y los resultados de dichas organizaciones.

La obra reflexiona también en la financiación y en algunas estrategias de *marketing* que podrían abordarse, lo que es un aspecto vital para la supervivencia de cualquier organización y, a un tiempo, delicado teniendo en cuenta la cultura propia de las ONGs. Además, se evidencia la dificultad de medir aquellas acciones de *marketing* destinadas a realizar una labor de

concienciación. Por último, aborda el tema de las ONGs confesionales, vinculadas formal o informalmente a la Iglesia católica, y analiza su naturaleza diferenciada, sus particularidades y los riesgos específicos que corren, a través de un profuso repaso de sus orígenes y desarrollo.

En suma, esta obra contiene un repaso histórico y aporta una visión novedosa y necesaria de las ONGs pero, lo que es más importante, ofrece pistas para adecuar la heterogénea realidad de estas organizaciones, respetando su idiosincrasia y su cultura, a un patrón de gestión-calidad propio del siglo XXI. Por ello, se antoja de lectura obligada para las personas responsables del sector.

Santiago Pisonero, sociólogo y consultor de CIDEAC

Título: *Gestión de caso (y métodos afines) en servicios sanitarios y sociales*

Autores: VV.AA.

Edita: Revista *Políticas Sociales en Europa*, 25 y 26, Hacer Editorial, 2009.

ISBN: 978-84-96913-23-3

La coordinación entre diferentes servicios en favor de una asistencia más personalizada constituye, sin duda, una exigencia creciente en el ámbito de los Servicios Sociales y Sanitarios. Respondiendo a esta necesidad, este número doble de la revista *Políticas Sociales en Europa* está dedicado a la gestión de caso y otros métodos similares.

Este conjunto de estrategias responden a dos fenómenos bien conocidos. De un lado, está el incremento de situaciones de dependencia o discapacidad registradas en todos los países occidentales. En efecto, la mejora de las condiciones de vida y los avances médico-sanitarios han permitido el aumento de la población de más edad, la mayor longevidad de las personas con discapacidad y la mayor supervivencia de quienes han sufrido traumatismos graves o presentan alguna enfermedad crónica. Por otro lado, estos cambios demográficos han coincidido con nuevas formas de organización de la asistencia social y sanitaria, terreno donde los formatos totales (hospitales de crónicos, centros psiquiátricos de internamiento permanente, residencias asistidas) han cedido protagonismo a los recursos parciales (hospitales de agudos, de convalecencia o de día; hospitalizaciones domiciliarias, ayuda domiciliaria, centros de día, residencias para estancias temporales), que se combinan en función de las necesidades de cada usuario. Ambas tendencias, la demográfica y la organizativa, han suscitado la necesidad de mejorar la coordinación en múltiples sentidos: entre unos servicios y otros, entre los Servicios Sociales y los Sanitarios, y en el seno de cada uno.

El empleo de la metodología de la gestión de casos en este contexto centró los debates de las VII Jornadas del Seminario de Intervención y Políticas Sociales (SIPOSO) de 2008. Buena parte de las ponencias presentadas, junto a otros materiales, se recogen ahora en este número doble de la revista, que ha sido coordinado por el director del SIPOSO, Demetrio Casado.

La gestión de casos no es ajena a nuestros Servicios Sanitarios y, de hecho, ha sido incorporada a la praxis del sector público (véase artículo 12.1 de la Ley 16/2003 de Cohesión y Calidad del Sistema Nacional de Salud). También existen precedentes del uso de este tipo de metodologías en los Servicios Sociales, como muestra la figura del trabajador de referencia, con la que se pretende dar un nuevo impulso al trabajo social comunitario. Sin embargo, en ambas esferas es mucho lo que falta por hacer. Este número doble de la revista aspira, justamente, a difundir en nuestro país la gestión de casos y los métodos afines no sólo profundizando en su vertiente más teórica, sino también dando a conocer algunas experiencias de aplicación de estas herramientas.

La primera de las seis secciones en que se divide este número tiene carácter introductorio. Empieza con un artículo de Demetrio Casado, que, partiendo de la complementariedad entre Servicios Sociales y Sanitarios y de la deseable continuidad entre la atención social y la geriátrica/gerontológica, repasa las principales fórmulas de coordinación y gestión asistencial personalizada. Le sigue un texto de Manuel Aznar López, ex secretario general del Defensor del Pueblo, en el que describe once casos presentados ante dicha entidad que ilustran las dificultades de coordinar intervenciones sociales e intervenciones sanitarias. Cierra la sección una reflexión de las profesoras Pilar Monreal y Arantza del Valle, en la que analizan la experiencia de los usuarios con un problema de salud cuando se dirigen a los servicios de atención comunitaria en Cataluña.

La segunda sección está dedicada a la salud mental, y la abre un texto del psiquiatra José García González sobre los cambios asistenciales que se han producido en este ámbito tras la reforma psiquiátrica iniciada en España en la década de los ochenta. Esta visión general se completa con tres experiencias concretas: una, sobre el tratamiento asertivo comunitario en el área sanitaria de Oviedo, a cargo del psiquiatra Javier Montejo; otra, sobre los equipos de apoyo social comunitario de la Comunidad de Madrid, presentada por su responsable en Alcalá de Henares, Juan Fernández Blanco; y la última, en torno a los pisos supervisados y los programas de apoyo a la reinserción social de personas con enfermedad mental grave y crónica en situación de exclusión social (PRISEMI), desarrollada también en la Comunidad de Madrid, y que expone su coordinador, Fran Recalde.

El ámbito hospitalario sirve de eje a los contenidos de la tercera sección que arranca con la aportación de Dolors Colom, del Institut de Serveis Sanitaris i Socials, que expone las bases del trabajo social sanitario y la planificación del alta sanitaria. Ya desde un punto de vista aplicado, Rosario Suárez Iglesias, jefa del programa de planificación del alta hospitalario en el Complejo Hospitalario Universitario de La Coruña, evalúa este programa desde la perspectiva

que dan sus diez años de recorrido. Para terminar, Begoña Gutiérrez González, trabajadora social, presidenta y gestora de casos de la Comisión Hospitalaria contra la Violencia del Hospital Ramón y Cajal de Madrid, explica la gestión de casos en el contexto de las comisiones hospitalarias contra la violencia existentes de la Comunidad de Madrid.

La cuarta sección gira en torno a las intervenciones en contextos de marginación social, y en ella se recogen dos experiencias: en primer lugar, el programa de acompañamiento para la inclusión social en la región de Murcia, presentado por los trabajadores sociales de ese programa, Consuelo García Olivares y José Luis Ortega Cañavate; y en segundo lugar, el programa de intervención psicosocial con ancianos aislados en la ciudad de Madrid, de cuya descripción se encargan Berta Ausín y Ana Belén Santos-Olmo, profesionales de dicho programa de la Dirección General de Mayores del Ayuntamiento de Madrid.

El ámbito de la dependencia constituye, sin duda alguna, uno de los ámbitos donde más se han extendido la gestión de casos y las metodologías cercanas, razón por la cual no podía faltar en este número doble. La quinta sección de artículos aborda este campo de actuación, con textos del sociólogo Miguel Montero sobre la gestión de casos en el seguro de dependencia alemán y del consultor Fernando Fantova sobre el acompañamiento social y la autonomía personal.

La última sección reúne un par de trabajos que tienen por objeto la promoción de la gestión de casos en nuestro país. En esta línea, la profesora Cristina Rimbau propone una reflexión sobre el concepto mismo de gestión de casos a partir de diversas experiencias identificadas. Por su parte, la investigadora Alicia Sarabia diserta sobre el perfil que deben tener los profesionales que se dedican a la gestión de casos.

Como broche final, una crónica de las VII Jornadas del Seminario de Intervención y Políticas Sociales, firmada por los consultores Carlos Egea y Fernando Fantova; unas fichas que sintetizan los datos básicos de los servicios y programas presentados en ese marco, recopiladas por la profesora M.<sup>a</sup> Carmen Sánchez Pérez; y las habituales reseñas del SIIS-Centro de Documentación y Estudios.

En suma, este número doble de *Políticas Sociales en Europa* ha logrado reunir un interesante conjunto de artículos sobre gestión de casos y métodos afines. Combinando textos analíticos con otros más descriptivos, la revista permite aproximarse a los fundamentos teóricos de estas metodologías, constatar su capacidad para reforzar la coordinación entre servicios y la atención personalizada y dar a conocer algunas experiencias que pueden resultar inspiradoras.

SIIS-Centro de Documentación y Estudios