

## CAPITULO 1

### DISEÑO DE LA INVESTIGACION



## 1. DISEÑO DE LA INVESTIGACION

- 1.1.- Formulación del tema o problema.
- 1.2.- Objetivos e hipótesis de trabajo.
- 1.3.- Las decisiones muestrales.
- 1.4.- La obtención de datos.
  - 1.4.1.- La estrategia metodológica y las técnicas de obtención de datos.
    - 1.4.1.1.- La recopilación documental.
    - 1.4.1.2.- La entrevista en profundidad.
    - 1.4.1.3.- El grupo de discusión.
  - 1.4.2.- El trabajo de campo.
- 1.5.- El análisis y la presentación de los resultados.
- 1.6.- Síntesis de las principales actuaciones realizadas.

En este capítulo se desarrollan los aspectos fundamentales que orientan el diseño del estudio empírico realizado. Para la exposición de los contenidos se utiliza, de forma general, el esquema de diseño de investigación cualitativa<sup>1</sup> propuesto por Valles (2003: 75-101), concretamente: la formulación del tema o problema, los objetivos e hipótesis de trabajo, las decisiones maestras (selección de contextos, casos y fechas) y la selección de estrategias y técnicas de obtención, análisis y presentación de los datos. Para finalizar, se presentan de forma secuencial las principales actuaciones realizadas que han permitido el cumplimiento del diseño y objetivos de la tesis y contrastar las hipótesis propuestas.

---

<sup>1</sup> Investigación cualitativa considerada como un proceso “activo, sistemático y riguroso de indagación dirigida, en el cual se toman decisiones sobre lo investigable, en tanto se está en el campo objeto de estudio” (Pérez Serrano, 1994a: 46) y que se orienta no solo a conocer una determinada realidad social sino también a encontrar estrategias de acción que permitan orientar la acción para mejorar la realidad objeto de estudio.

### 1.1.- Formulación del tema o problema.

La formulación del tema o problema “se refiere a todo un proceso de elaboración que va desde la idea (propia o ajena) inicial de investigar sobre algo, hasta la conversión de dicha idea en un problema investigable” (Valles, 2003: 83). Un proceso que requiere: concretar los diversos enfoques existentes sobre el problema; inscribir el trabajo en un marco teórico y aclarar o precisar la problemática (Quivy y Campenhoudt, 2004: 91-97). Por tanto, la formulación del problema constituye un elemento importante del diseño, dado que, por una parte, supone un proceso reflexivo de concreción y, por otra, de éste dependen futuras decisiones en el diseño de investigación.

Esta tesis tiene su origen en una inquietud profesional primero y académica después, compartida por muchos colegas, acerca de conocer cómo se articula la participación ciudadana en la Política de los Servicios Sociales municipales en la Región de Murcia. La experiencia personal y profesional en los Servicios Sociales municipales, la revisión de material sobre el estado de la cuestión y las sugerencias de profesionales y profesores vinculados al ámbito de estudio, han permitido constatar su idoneidad y la concreción del tema de investigación hasta hacerlo manejable.

La experiencia profesional y la revisión documental permite señalar que la Ley 8/1985, de Servicios Sociales de la Región de Murcia, impulsó el Sistema de Servicios Sociales en general y de los “comunitarios” en particular; contemplando la obligación de crear mecanismos participativos concretos: los “Consejos Municipales” (artº. 87). Así mismo, la implantación en 1988 del Plan Concertado de Servicios Sociales para el desarrollo de las Prestaciones Básicas en Corporaciones Locales contribuyó a la universalización, crecimiento y mejora de la red primaria de Servicios Sociales municipales. Por tanto, el principio y la práctica de la “participación ciudadana” en el Sistema, disponía de una base normativa (Ley de Servicios Sociales), la cual obligaba a la creación de mecanismos de participación concretos, así como de un marco operativo, como eran las Prestaciones Básicas, los Programas de Cooperación Social, las Iniciativas Comunitarias, con los que impulsar un modelo de Servicios Sociales municipales participativo. Pero el paso del

tiempo ha contribuido a crear un escenario muy diferente al esperado, una progresiva fragmentación de programas, subvenciones, prestaciones y servicios que han dibujado un contexto complejo y un sistema burocrático de Servicios Sociales de Atención Primaria con efectos nefastos, entre otros: precariedad laboral y de servicios; priorización de las tareas administrativas sobre las técnicas; intervenciones asistencialistas y paliativas, des-responsabilización y desmotivación profesional (“*burn-out*”); falta de nitidez o superposición entre las funciones técnicas y políticas y dificultades para ejercer de manera eficaz la participación ciudadana en los procesos de elaboración y gestión de las políticas públicas sociales en el ámbito local, etc. En éste escenario, la nueva Ley 3/2003, del Sistema de Servicios Sociales de la Región de Murcia, legitima el retroceso del Sistema y, de forma concreta, un proceso que se estaba produciendo: la externalización de los servicios y la laxitud-ambigüedad en torno a garantizar el principio de participación ciudadana en los Servicios Sociales municipales. Un indefinido “modelo” de Servicios Sociales municipales, al que se incorporan con fuerza “nuevos” actores (empresas privadas y de iniciativa social) con los que gestionar y articular la creciente y compleja demanda social que desbordan en la actualidad a los Servicios Sociales municipales.

Después de más de veinte años de andadura de los Servicios Sociales municipales en la Región de Murcia, no se dispone de un conocimiento acerca de la articulación de la participación en éstos. Este desconocimiento plantea el inicio de la tesis, que no es otro que estudiar el fenómeno de la participación en los Servicios Sociales municipales, pero para ello era necesario madurar la idea, concretar más el objeto y objetivos de estudio. Se procedió, entonces, a indagar en torno a la existencia de investigaciones sobre la participación en los Servicios Sociales en la Región de Murcia, con el fin de centrar la investigación, pero, sorprendentemente, se constató la inexistencia de estudios empíricos al respecto. Por tanto, seguían existiendo los mismos interrogantes en torno a éste fenómeno, concretamente: ¿cómo han articulado los Ayuntamientos y Mancomunidades la participación ciudadana en los Servicios Sociales?; ¿se han creado los Consejos Municipales que obligaba la Ley 8/1985?, ¿qué Ayuntamientos o Mancomunidades los han creado?, en su caso, ¿cómo funcionan?, ¿quiénes lo forman?, ¿de qué forma las entidades

sociales participan en la toma de decisiones?, ¿para qué sirven?, ¿influyen en la política social local?, ¿cómo los valoran quienes participan en ellos?, etc. .

En el origen de la tesis había, por consiguiente, un interés claro por estudiar el fenómeno de la participación en los Servicios Sociales municipales, pero era necesario concretar el tipo de participación y los mecanismos de participación objeto de estudio. Considerando la inexistencia de investigaciones previas al respecto y después de barajar diferentes opciones a partir de una exhaustiva revisión bibliográfica, se adoptó la decisión final de investigar la participación ciudadana de base asociativa y concretamente a través de un mecanismo formal, institucionalizado y previsto en la regulación normativa existente (Ley de Servicios Sociales), como es el Consejo Municipal de Servicios Sociales de carácter general-territorial.

De esta forma, la idea inicial acabó convertida en un tema o problema de investigación, concretamente, el modo en que la ciudadanía organizada, a través de un mecanismo de participación ciudadana reconocido institucionalmente y regulado normativamente como es un Consejo Municipal de Servicios Sociales, toma parte en el diseño, gestión y evaluación de las políticas públicas locales en materia de Servicios Sociales.

Centrar la tesis en la participación ciudadana, en el ámbito de los Servicios Sociales municipales y a través de un instrumento participativo concreto, permitía múltiples ventajas, entre ellas: delimitar un fenómeno emergente y complejo como es el de la participación ciudadana y en un ámbito territorial concreto como es el local; adaptarse a la literatura especializada entorno a la democracia asociativa; disponer de un marco institucionalizado y una lógica normativa concreta y consolidada a la que referirse y establecer análisis comparativos entre Corporaciones Locales de la Región, entre mecanismos idénticos y en relación a experiencias y prácticas participativas basadas en el mismo instrumento de participación. Se trata, pues, de una investigación que privilegia la participación como concepto operativo, como modo de acción, al vincularla a su articulación en un mecanismo institucionalizado y organizado por un sistema de reglas sociales que regulan cierto

tipo de acciones y relaciones dando respuesta, al menos, a las siguientes cuestiones: quién, qué, por qué y cómo.

La respuesta a estas cuestiones constituye las dimensiones básicas para el análisis de la participación objeto de investigación: génesis, iniciativa, valores que orientan su creación y evolución; regulación normativa-formal; actores participantes y representación social; objetivos y funciones; organización y funcionamiento; temáticas tratadas y relevancia social; canalización de demandas; grado de vinculación o nivel de influencia en la producción de políticas públicas sociales y satisfacción y valoración global de los participantes.

En el proceso de concreción y formulación del tema de investigación de esta tesis, también han influido una serie de consideraciones orientadas a la acción y que es conveniente explicitar aunque sea brevemente:

- La participación ciudadana en los Servicios Sociales es un elemento esencial en la transversalidad y corresponsabilidad de las Políticas Sociales Locales, facilita una orientación preventiva y educativa – no burocrática - de los Servicios Sociales y un modelo de gestión e intervención que posiciona de forma diferente a profesionales, instituciones, ciudadanos y entidades sociales ante los nuevos contextos.
- El gobierno local es el escenario privilegiado para la puesta en marcha de experiencias de participación ciudadana por su cercanía, accesibilidad, conexión y posibilidad de incluir la pluralidad de actores sociales en los asuntos públicos cotidianos.
- Los Servicios Sociales municipales deben facilitar el acceso y la participación de los ciudadanos no como usuarios o meros beneficiarios de actividades, sino en la elaboración, diseño, seguimiento y evaluación de programas, en la gestión de los Centros de Servicios Sociales, en definitiva, en pasar de una participación “interesada”, de meros “espectadores” a una participación “sustantiva”. Desde esta orientación participativa será posible acercar los discursos de los actores implicados para articular las respuestas

necesarias a los complejos escenarios a los que se enfrentan los Servicios Sociales municipales.

- Es necesario recuperar el protagonismo ciudadano en las decisiones públicas, especialmente en las materias sociales, innovando en mecanismos que permitan una mayor participación de ciudadanos y entidades sociales, garantizando procesos que den lugar a una participación directa, plural, informada y deliberativa. De esta forma se alcanzarán decisiones que serán significativas y vinculantes para los actores, provocando una progresiva vitalización del capital social de los municipios y una potenciación del capital humano implicado en los Servicios Sociales.

## 1.2.- Objetivos e hipótesis de trabajo.

La tesis contempla dos objetivos generales secuenciales. El primero, se centra en identificar, localizar y describir los mecanismos de participación ciudadana en materia de Servicios Sociales municipales existentes en la Región de Murcia. Este objetivo permite disponer de un conocimiento acerca de las formas de organización de la participación en los Servicios Sociales que cada uno de los Ayuntamientos de la Región de Murcia ha establecido al efecto, la elaboración de tipologías y el análisis comparativo de casos. El segundo, se orienta a analizar la contribución de los Consejos e Institutos de Servicios Sociales Municipales, de carácter general, en los procesos de elaboración, gestión y evaluación de las Políticas Sociales locales. Este objetivo permite comprender en qué medida los Consejos o Institutos municipales contribuyen a una mayor democratización de los procesos de elaboración, gestión y evaluación de las políticas públicas locales en materia de Servicios Sociales. La democratización de la democracia, o profundización democrática, entendida como ampliación, en términos cuantitativos y cualitativos, tanto de los actores (número y pluralidad representativa) que pueden intervenir en dichos procesos, como de las cuestiones y los niveles de influencia y producción de políticas sociales por parte de los diferentes actores implicados (políticos, técnicos y ciudadanos).

La tesis, por tanto, ofrece un conocimiento y un análisis de la situación actual y las tendencias en torno a la participación ciudadana en los Servicios Sociales municipales, a través de los Consejos e Institutos de carácter general y en el ámbito geográfico de la Región de Murcia, comparando casos y cuestiones respecto de otros estudios y experiencias.

Estos objetivos generales de investigación se concretan en:

1.- Identificar, revisar, sistematizar y analizar el marco teórico explicativo de la participación ciudadana en el ámbito de los Servicios Sociales, la intervención social local y sus tendencias generales.

2.- Realizar un análisis crítico del contexto político y del desarrollo normativo respecto de la participación ciudadana en materia de Servicios Sociales Municipales en la Región de Murcia.

3.- Explicar el desarrollo normativo que orienta la creación y consolidación de los Consejos e Institutos Municipales de la Región de Murcia.

4.- Identificar, localizar y caracterizar los Consejos e Institutos Municipales, Territoriales y Sectoriales, existentes en cada uno de los municipios de la Región de Murcia; así como los mecanismos de participación informal utilizados habitualmente desde los Servicios Sociales Locales.

5.- Analizar el grado de formalización de los Consejos e Institutos Municipales de Servicios Sociales puestos en marcha por las Corporaciones Locales de la Región de Murcia.

6.- Analizar la génesis y evolución de los Consejos e Institutos Municipales de Servicios Sociales en la Región de Murcia.

7.- Analizar el grado de representatividad social y política de los actores involucrados y de sus motivaciones.

8.- Analizar el grado de vinculación de los objetivos y las funciones de los Consejos e Institutos Municipales con las Políticas Públicas Locales de Servicios Sociales.

9.- Describir el sistema organizativo de los Consejos e Institutos de Servicios Sociales Municipales de la Región de Murcia.

10.- Conocer la valoración general, por los propios participantes, respecto de los Consejos e Institutos de Servicios Sociales Municipales de la Región de Murcia.

11.- Analizar las limitaciones y posibilidades de los Consejos e Institutos de Servicios Sociales Municipales de la Región de Murcia.

12.- Identificar perspectivas y tendencias participativas de futuro en las Políticas de Servicios Sociales Locales.

La investigación se organiza a partir de hipótesis de trabajo, al constituir el “mejor medio de dirigirla con orden y rigor” (Quivy y Campenhoudt, 2004: 113) y proporcionar un hilo conductor eficaz orientado a probarlas y confrontarlas con los datos obtenidos.

Las hipótesis de trabajo<sup>2</sup> seleccionadas y pertinentes, atendiendo al conocimiento propio y a los estudios e investigaciones al respecto, para las diversas dimensiones del análisis anteriormente mencionadas fueron las siguientes:

Génesis, iniciativa, trayectoria y valores que motivan su creación y evolución

El motivo principal de la implantación de los Consejos e Institutos en la Región de Murcia es dar cumplimiento a una normativa que obligaba a su creación, más que a convicciones de democratización de los procesos de decisión en Servicios Sociales.

---

<sup>2</sup> Una hipótesis es una proposición provisional (presunción) que anticipa una relación entre dos términos que representa conceptos o fenómenos y que requiere verificarse (Quivy y Campenhoudt, 2004: 129)

Son creados a iniciativa de las Administraciones Locales en mayor medida que a iniciativa de los grupos sociales organizados.

El grupo político que sustenta al equipo del gobierno local impulsa la iniciativa de creación de los Consejos e Institutos.

Los Ayuntamientos, y no las Mancomunidades, son las Corporaciones Locales que fundamentalmente han puesto en marcha los Consejos e Institutos de Servicios Sociales en la Región de Murcia.

Los Consejos o Institutos no han sufrido variaciones importantes desde su creación y, en su caso, tienen un origen político y no social.

#### Regulación normativa y grado de formalización.

Los Consejos e Institutos se crean y formalizan por acuerdo de los órganos de decisión de la Administración Local.

Los Consejos e Institutos se organizan a través de unos estatutos en los que se establecen el sistema de reglas que regulan sus objetivos, composición y funcionamiento en general; dejando escasas posibilidades de flexibilidad en las mismas.

Los estatutos se formalizan y cambian, en su caso, por acuerdo de los órganos de decisión de la Administración Local; concediendo la capacidad normativa y de control de los mismos a los actores políticos y más concretamente al partido que respalda al equipo de gobierno local.

#### Actores participantes y representatividad social.

La Administración posibilita en los Consejos e Institutos la participación de la ciudadanía organizada a través de entidades sociales más que a los ciudadanos individualmente considerados.

La Administración esta más dispuesta a incluir en los Consejos e Institutos a aquellos actores a los que percibe como colaboradores.

Los grupos políticos de la oposición no participan generalmente como actores en los Consejos o Institutos y, en su caso, de manera minoritaria respecto de los partidos políticos que respaldan la acción del gobierno local.

Las entidades sociales participantes en los Consejos o Institutos suelen presentar cierta vinculación y, por tanto, dependencia (subvenciones, convenios, acuerdos de colaboración, prestación de servicios) respecto de la Concejalía de Servicios Sociales.

Las organizaciones sociales no federadas encuentran dificultades de representar y canalizar demandas de las diferentes y múltiples entidades sociales que trabajan por colectivos sociales en su ámbito geográfico.

#### Objetivos y funciones.

Los objetivos y funciones de los Consejos e Institutos son regulados estatutariamente por la administración, no coincidiendo con los que cumplen en la realidad práctica, ni con las expectativas de los actores sociales, al no participar estos en su definición y delimitación.

#### Organización y funcionamiento.

La organización y funcionamiento de los Consejos e Institutos es vertical y rígida, similar a los órganos de gobierno local y sometida al criterio, necesidades y control de la Concejalía de la que dependen.

#### Temáticas tratadas y relevancia social.

La Concejalía es quien en mayor medida determina los temas a tratar en los Consejos e Institutos, dejando escaso margen de participación a la propuesta de temas al resto de actores.

La administración abre espacios de participación ciudadana en los Consejos e Institutos en relación a cuestiones de instrumentales de gestión técnica y administrativa en mayor medida que a asuntos de carácter político.

Las organizaciones sociales participantes se encuentran especialmente interesadas en aspectos concretos que pueden afectar, directa o indirectamente, a su estabilidad y proyección social (presupuesto, convocatoria de ayudas y subvenciones y similar).

Procedimientos de canalización de demandas.

Los ciudadanos, en general, no conocen la existencia y funcionamiento de los Consejos e Institutos y, por tanto, no canalizan sus necesidades y demandas en materia de Servicios Sociales a través de estos.

Los acuerdos entre la administración y las diferentes organizaciones sociales son negociados directamente y de manera bilateral en mayor medida que en el seno de los Consejos e Institutos.

Grado de vinculación o nivel de influencia en la producción de políticas públicas sociales en el ámbito local.

La administración, a través de los Consejos e Institutos, crea espacios de participación ciudadana en los Servicios Sociales, en niveles de información y consulta en mayor medida que en niveles de deliberación y adopción de decisiones.

La Concejalía estará más dispuesta a incluir-vincular en la Política Social municipal aquellos aspectos tratados o acordados por los Consejos e Institutos que sean coincidentes o beneficiosos con su línea de acción política.

Valoración y satisfacción de participantes.

La valoración y satisfacción de los participantes difiere en función de la tipología de actores (políticos, técnicos y sociales) y de los beneficios que cada uno considere que obtiene de su participación en los Consejos e Institutos.

La administración local privilegia valores instrumentales de carácter administrativo.

### 1.3.- Las decisiones muestrales

Una vez que se ha formulado el tema o problema y concretado los objetivos y las hipótesis de investigación, debemos abordar las decisiones relativas al muestreo, las cuales implican los “pormenores de la selección de contextos, casos y fechas” (Valles, 2003: 89). Es preciso circunscribir el campo del análisis empírico: zona geográfica considerada, organizaciones y actores sobre los cuales se hará hincapié y período de tiempo que ha de tomarse en cuenta. (Quivy y Campenhoudt, 2004: 152). Los contextos relevantes para la investigación pueden ser organizaciones sociales (familias, grupos, partidos políticos, asociaciones, instituciones locales...) y/o espacios geográficos concretos (barrios, localidades, región, países...). Dentro de estos contextos, se seleccionan los casos a analizar, esto es, las unidades de observación “sobre las cuales se va a proceder...(y) obtener la información necesaria para someter las hipótesis a la prueba de los hechos (confrontación)” (Quivy y Campenhoudt, 2004: 255). En relación a la toma de decisiones acerca de las fechas, se seleccionan casos consolidados en el tiempo con el fin de disponer de elementos de análisis suficientes y contrastables por parte del investigador y de los propios participantes.

La tesis pretende realizar una aproximación al modo en cómo se organiza la participación ciudadana en el diseño, gestión y evaluación de las políticas públicas locales en materia de Servicios Sociales en la Región de Murcia, a través de mecanismos formales e institucionalizados. En la práctica, la ciudadanía participa en la política social local a través de mecanismos: no formalizados (entrevistas, reuniones, encuentros...) y formalizados de base asociativa (Consejos Municipales de Bienestar Social territoriales o sectoriales), o bien de desconcentración de la gestión de la política municipal en Servicios Sociales con personalidad jurídica propia (Institutos Municipales de Servicios Sociales territoriales o sectoriales).

Ante ésta realidad, la tesis se propone dos objetivos secuenciales en el proceso de profundización del conocimiento y análisis. En primer lugar, una aproximación descriptiva y comparativa a estos tipos de mecanismos o instrumentos participativos, considerados espacios donde determinados actores (políticos,

técnicos y asociativos) llevan a cabo una acción, dirigida a cuestiones o problemas, que se desarrollan en un determinado nivel participativo y en el ámbito concreto de las políticas públicas, generales o sectoriales, en materia de Servicios Sociales del ámbito local en la Región de Murcia.

Los casos o unidades de observación, para éste primer objetivo, han sido todas las Corporaciones Locales con competencias delegadas en materia de Prestaciones Básicas de Servicios Sociales de la Región de Murcia. Para su determinación se realizó un estudio acerca de las Corporaciones Locales, Ayuntamientos o Mancomunidades, que tienen suscritos Convenios con el Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales y la Comunidad Autónoma de Murcia, para el desarrollo del Plan Concertado de Prestaciones Básicas de Servicios Sociales en Corporaciones Locales.

El cuadro 1 muestra el resultado de esta primera aproximación al campo de estudio, concretamente una síntesis de los contextos y unidades de observación seleccionados (universo) para el cumplimiento del primer objetivo de la tesis.

Cuadro 1. Contextos y unidades de observación (1ª Objetivo).

Comunidad Autónoma de la Región de Murcia		
Entidades Locales con competencia en Prestaciones Básicas de Servicios Sociales (contextos)		Mecanismos de Participación Ciudadana (unidades de observación)
Ayuntamientos - Municipios	Mancomunidades (Ayuntamientos – municipios que las conforman)	
Águilas. Alcantarilla. Aledo. Alguazas. Alhama de Murcia. Campos del Río. Cartagena. Ceuti. Cieza. Jumilla. Librilla. Lorca. Lorqui. Mazarrón. Molina de Segura. Murcia. Puerto Lumbreras. San Javier. San Pedro del Pinatar. Las Torres de Cotillas. Los Alcazares. Totana. Yecla.	Mancomunidad de Servicios Sociales del Noroeste (Caravaca de la Cruz, Cehegín, Calasparra y Moratalla).  Mancomunidad de Servicios Sociales de la Comarca Oriental (Abanilla, Beniel, Fortuna y Santomera)  Mancomunidad de Servicios Sociales del Río Mula (Albudeite, Bullas, Mula y Pliego).  Mancomunidad del Valle de Ricote (Abarán, Archena, Blanca, Ojos, Ricote, Ulea y Villanueva del Segura).  Mancomunidad de Servicios Sociales del Sureste (Fuente Alamo, Torre Pacheco y La Unión).	Mecanismos no formalizados de participación ciudadana de base asociativa, de carácter general – territorial o sectorial.  CONSEJOS: Estructuras o mecanismos formalizados de participación ciudadana de base asociativa, de carácter general - territorial o sectorial.  INSTITUTOS: Estructuras desconcentradas de gestión local de los Servicios Sociales, con personalidad jurídica propia, de carácter general – territorial o sectorial.

Fuente: Elaboración propia.

Esta elección responde a dos criterios. Por una parte centrarnos en el área geográfica de la Región de Murcia y en el ámbito de actuación de los Servicios Sociales, facilita la validez del análisis comparativo de casos y de variables al existir un desarrollo normativo homogéneo a todos los municipios. Por otra, disponer de un conocimiento global y exacto acerca de las formas de organización de la participación ciudadana en los Servicios Sociales que cada uno de los 45 Ayuntamientos de la Región de Murcia ha establecido al efecto es necesario, metodológicamente, para adoptar decisiones fiables de las unidades de observación objeto de estudio para el cumplimiento del segundo objetivo.

En éste sentido, la tesis se propone en segundo lugar, analizar la contribución de los mecanismos institucionalizados de participación ciudadana en los procesos de elaboración, gestión y evaluación de las Políticas Sociales locales. Para la selección de estos mecanismos de participación se tuvieron en cuenta diferentes factores. En primer lugar, se pretendía que las unidades de observación constituyeran experiencias en los Servicios Sociales generales, no sectoriales, al considerar que éstas pueden ofrecer un mayor impacto en las políticas sociales de los municipios y disponer de un marco normativo homogéneo. En segundo lugar, se buscaron mecanismos de participación ciudadana consolidados y con una trayectoria temporal de al menos seis años, con el fin de disponer de elementos de análisis suficientes por parte de los participantes involucrados.

Por tanto, se desestimaron como unidades de observación los Consejos e Institutos de Servicios Sociales de carácter sectorial, por los siguientes motivos: no disponen de un marco normativo (no es obligatoria su creación) y de actuación (los municipios de menor tamaño no desarrollan políticas sociales sectoriales) homogéneo; no ofrecen una aproximación general al impacto de la participación ciudadana en las políticas sociales generales de ámbito municipal; se comprobó que no se disponía de un universo suficiente, similar y representativo por sectores (discapacidad, infancia...) que permitiera el análisis comparativo de casos y, por último, no suponen experiencias consolidadas en el tiempo dada la reciente creación de estos.

Considerando todos estos criterios, se seleccionaron dos experiencias participativas:

- Los Consejos Municipales de Servicios Sociales, Bienestar Social o similar denominación, de carácter general – territorial, son órganos consultivos de participación ciudadana de base asociativa regulados normativamente y con un ámbito de actuación municipal.
- Los Institutos Municipales de Servicios Sociales, Bienestar Social o similar denominación, de carácter general – territorial, son organismos autónomos de desconcentración y descentralización de competencias municipales en materia de Servicios Sociales, permitiendo la participación ciudadana y política en su seno.

Por tanto, la tesis se centra en analizar, concretamente, la contribución de los Consejos e Institutos de Servicios Sociales Municipales, de carácter general, en los procesos de elaboración, gestión y evaluación de las Políticas Sociales locales en el ámbito de la Región de Murcia. Para este análisis se seleccionó a aquellos municipios que contarán, dentro de la estructura orgánica del Ayuntamiento con estos mecanismos institucionalizados de participación ciudadana / gestión desconcentrada en el área de Servicios Sociales generales.

El cuadro 2 muestra los contextos y unidades de observación seleccionados para el cumplimiento del segundo objetivo de la tesis.

Cuadro 2. Contextos y unidades de observación (2ª Objetivo).

Comunidad Autónoma de la Región de Murcia	
Ayuntamientos (municipios) con mecanismos institucionalizados de participación ciudadana en Servicios Sociales Generales. (Contextos)	Mecanismos de Participación Ciudadana  (Unidades de observación seleccionados)
<u>Alhama de Murcia.</u> <u>Molina de Segura.</u> <u>Murcia.</u>	CONSEJOS MUNICIPALES DE SERVICIOS SOCIALES, BIENESTAR SOCIAL o similar denominación: Estructuras o mecanismos formalizados de participación ciudadana de base asociativa, de carácter general – territorial.
<u>Cartagena</u> <u>Lorca</u>	INSTITUTOS MUNICIPALES DE SERVICIOS SOCIALES, BIENESTAR SOCIAL o similar denominación: Estructuras desconcentradas de gestión local de los Servicios Sociales, con personalidad jurídica propia favorecedores de la participación ciudadana en el ámbito territorial.

Fuente: Elaboración propia.

#### 1.4.- La obtención de datos.

En el diseño de la investigación, las decisiones relativas a la obtención de datos deben dar cuenta, según Valles (2003), de las estrategias metodológicas utilizadas y de las técnicas de adquisición de los datos empleados.

##### 1.4.1.- La estrategia metodológica y las técnicas de obtención de datos.

Las estrategias metodológicas (métodos) se refieren a “modelos o patrones de procedimiento en los que han quedado cristalizados los usos específicos de investigadores autores de estudios sobresalientes” (Valles, 2003: 97) para de ésta forma, intentar comprender y explicar científicamente determinadas situaciones sociales.

Considerando los objetivos e hipótesis de la investigación, la metodología empleada se basa en la utilización de técnicas de carácter cualitativo. Este enfoque metodológico permite, en nuestro caso, recoger los discursos, las opiniones, voces, sugerencias e interpretaciones de los protagonistas en los procesos de participación ciudadana en materia de Servicios Sociales de ámbito local

En tanto esta tesis pretende conocer la realidad y tendencias del fenómeno de la participación ciudadana a partir del análisis de experiencias concretas, la estrategia metodológica utilizada se aproxima al estudio de casos, que consiste en trabajar “con un número pequeño de casos definidos de forma teórica”, que se comparan de forma global, analizando similitudes y diferencias entre ellos, con el propósito de “llegar a generalizaciones modestas sobre orígenes y resultados históricos” (Caïs, 1997: 18) y disponer de un “conocimiento que nos proporciona la clave para entender, explicar e interpretar fenómenos o procesos sociales” (Caïs, 1997: 13)<sup>3</sup>.

---

<sup>3</sup> Esta estrategia de investigación, constituye una variante del análisis comparativo, que tiene su origen en los tipos ideales de Max Weber, que enfoca “...la diversidad histórica para encontrar pautas generales...utiliza tipos ideales, que permiten generalizaciones limitadas sobre sucesos históricos. Los tipos ideales son elementos de comparación mediante los que es posible generar enunciados descriptivos y explicativos sobre el mundo” (Caïs, 1997: 18).

El estudio de casos constituye una forma de investigación empírica de amplia tradición en las ciencias sociales. Es adecuada, según Gutiérrez Sastre (2005), cuando se cumplen tres condiciones: no tener control directo sobre los acontecimientos, trabajar en asuntos próximos a la vida real y responder al cómo y al por qué de las cosas. Estas tres condiciones forman parte esencial de esta tesis que, no reproduce escenarios de laboratorio, requiere la proximidad y participación de los actores que construyen la realidad y supera las intenciones de la descripción o la contabilidad para explicar los motivos que conducen a una realidad determinada. A su vez, este método presenta una importante virtud, como es la de producir conocimientos relevantes a partir de la combinación de técnicas.

Considerando la complejidad del fenómeno a investigar, se han empleado diversas técnicas para la recogida de datos con el fin de incrementar la eficiencia de las mismas y solucionar el problema que representa el análisis de la complejidad causal. Para ello, se ha desarrollado una estrategia de triangulación, con el objeto de aumentar la capacidad analítica, fiabilidad y validez<sup>4</sup> en la investigación. En éste caso, para conseguir la necesaria estimación para la validez se han tenido presente los procesos más usuales, como son la: triangulación, saturación y contraste con otros colegas o investigaciones.

La triangulación “implica el acercamiento a un problema a través de medios diversos” (Pérez Serrano, 1994b: 82); es, como señala Denzin (1978), la combinación de dos o más teorías, fuentes de datos o métodos de investigación, en el estudio de un fenómeno singular. El autor identifica cuatro tipos: la triangulación entre datos, entre investigadores, entre teorías y entre metodologías y técnicas, todas ellas posibles de aplicar en el análisis de un mismo fenómeno. Respecto a este último tipo, la triangulación metodológica, define dos grandes categorías: la “*between-method triangulation*”, referida a la aplicación de dos o más métodos y la denominada “*within-method triangulation*”, que consiste en la aplicación de varias técnicas dentro de una misma aproximación metodológica.

---

<sup>4</sup> En los estudios cualitativos, para Pérez Serrano (1994b), la fiabilidad es el “grado en que las respuestas son independientes de las circunstancias accidentales de la investigación”; se relaciona, por tanto, con la “replicabilidad de los descubrimientos científicos” (Pérez Serrano, 1994b: 77 y 80); mientras que la validez tiene que ver con una correcta interpretación, con su exactitud.

La estrategia de triangulación aplicada en la tesis se corresponde con esta segunda categoría. Las técnicas fundamentales para la obtención de los datos han sido la entrevista en profundidad focalizada o semiestructurada a informantes clave, el grupo de discusión<sup>5</sup> con participantes estratégicos. Con un carácter complementario se ha empleado la recopilación documental (interna y externa), permitiendo el contraste de los datos obtenidos en las entrevistas y el grupo de discusión con aquellos derivados del análisis documental.

La saturación se ha conseguido al reunir las pruebas y evidencias suficientes para garantizar la credibilidad de la investigación, mediante la repetición del estudio en diferentes casos e informantes hasta comprobar el mantenimiento de los resultados (discursos saturados).

Así mismo, los resultados e informes de la investigación se han validado mediante el contraste de los aspectos fundamentales recogidos en ésta con otros compañeros, investigaciones similares y por las propias personas implicadas en el proceso de investigación.

Por último, la tesis ha tenido presente las vías, maneras y cauces para obtener el rigor científico en toda investigación cualitativa, como sugiere Pérez Serrano (1994b: 91-95) y Valles (2003: 101-104), concretamente mediante criterios de calidad tales como: credibilidad, transferibilidad, consistencia o dependibilidad, confirmabilidad y éticos.

Esta metodología es, por tanto, óptima para una aproximación comprensiva y reflexiva acerca del objeto de estudio que, por su naturaleza, hace necesaria una aproximación estratégica y secuencial a los actores que ofrezcan mayores garantías de éxito en la comprensión e interpretación de sus acciones.

---

<sup>5</sup> Los grupos de discusión pueden combinarse con otras técnicas cualitativas, como es la entrevista en profundidad focalizada, siendo una práctica investigadora habitual, como señala Valles (2003: 300) en numerosos autores españoles y extranjeros en los últimos años.

#### 1.4.1.1.- La recopilación documental.

La recopilación documental se realizó en una doble dirección: externa e interna a las unidades de observación. En ambos casos, se trata de documentos “de forma literaria” (Quivy y Campenhoudt, 2004: 192) que provienen de instituciones y organismos públicos y privados y que muestran una clara correspondencia entre el campo que cubren los documentos y el campo de análisis de la investigación.

Respecto a la externa, se orientaba al análisis teórico y bibliográfico de los discursos existentes sobre la participación ciudadana, especialmente vinculada con la Política Social Local. Para ello, se realizó una recolección sistemática de datos y un análisis documental de fuentes secundarias respecto al desarrollo normativo y buenas prácticas vinculadas con la participación ciudadana en el ámbito local, acudiendo para ello al uso de materiales documentales (Constitución, Leyes autonómicas de Servicios Sociales y de la Administración Local...) y análisis de experiencias de carácter internacional, nacional, regional y local, acudiendo a investigadores relevantes (J. Font; I. Blanco; Q. Brugué, J. R. Olabuénaga; Gomá; N. Camps; P. Martín; O. Rebollo, Cl. J. Navarro; J. Subirats, C. Colino; E. del Pino; M. Gutiérrez; E. Gadea; entre otros). Esta tarea permitió comprender la evolución, situación actual y tendencias de las políticas y del marco jurídico que sustentan los mecanismos de participación ciudadana municipal en el área de servicios sociales; así como un marco de referencia para la realización de contrastes de experiencias.

En cuanto a la interna, se pretendía obtener documentos producidos por los actores que intervienen en los mecanismos de participación ciudadana en la Región de Murcia. En el trabajo de campo se recopilaron, sistematizaron y analizaron documentos oficiales de los Consejos e Institutos de Servicios Sociales de la Región de Murcia, elaborados por los propios Ayuntamientos y de carácter normativo y administrativo, tales como: actas de acuerdo de creación y composición de los Consejos o Institutos adoptados por los órganos de gobierno municipal (Pleno municipal), estatutos de los Consejos e Institutos y ordenes del día de los Consejos Municipales de Servicios Sociales. El hecho de que estos documentos proviniesen de una sola fuente no plantea un problema de confiabilidad; dado que el objetivo de

recopilar estos datos secundarios era doble; por una parte, obtener una primera aproximación a las unidades de observación y, por otra, disponer de una base que permitiera contrastar y comparar la información derivada de las entrevistas, en las que participan miembros del gobierno y de la administración local, pero también de la sociedad civil organizada.

Esta recopilación documental permite el análisis de los cambios en el fenómeno de la participación ciudadana en los servicios sociales municipales y en las organizaciones que deben impulsarla; siendo un método complementario común a la entrevista.

#### 1.4.1.2.- La entrevista en profundidad.

La entrevista<sup>6</sup> es una técnica basada en la conversación que adquiere carácter científico a partir de la finalidad de su propósito, su fiabilidad y la precisión en el intercambio de la información. Permite distintos usos: recolección sistemática de datos, identificación de variables y relaciones de la realidad con las que diseñar hipótesis o guiar el proceso de investigación, complemento o parte del paquete técnico para obtener información, pero también en procesos de acompañamiento personal para motivar a la integración de personas en los grupos productivos de la comunidad, identificar personas clave, etc. En este caso, el objetivo de las entrevistas se encuentra vinculada con el conocimiento – investigación y, por tanto, pretende, a través la “recogida de un conjunto de saberes privados, la construcción del sentido social de la conducta individual o del grupo de referencia de ese individuo...favorecer la producción de un discurso –no fragmentado, segmentado, precodificado y cerrado por un cuestionario previo- del entrevistado sobre un tema

---

<sup>6</sup> La entrevista es “...una conversación intencionada...donde dos o más personas entran a formar parte de una situación de conversación formal, orientada hacia unos objetivos precisos” (Pérez Serrano, 1994b: 175);“...un acto de interacción personal entre dos sujetos –entrevistador y entrevistado–, en el cual se efectúa un intercambio de comunicación cruzada, a través de la cual, el entrevistador busca transmitir a su interlocutor interés, confianza, familiaridad, motivación y garantía de identificación para que el entrevistado devuelva, a cambio, información personal en forma de descripción, interpretación y/o afirmación evaluativa” (Sierra, 1998: 317). Así, de la relación entre entrevistado y entrevistador, dependerá la cantidad y calidad de ésta y sus resultados.

definido en el marco de una investigación.” (Alonso, 2003: 76). La entrevista de investigación es, por tanto, una conversación entre dos personas, un entrevistador y un informante, dirigida y registrado por el entrevistador.

La entrevista en profundidad focalizada o semiestructurada es una técnica de investigación sociológica, ampliamente utilizada, que permite realizar un análisis de carácter cualitativo estructural. La entrevista centrada o “*focused interview*” “tiene por objeto analizar el efecto de un acontecimiento o de una experiencia precisa en aquellos que asistieron o participaron” (Quivy y Campenhoudt, 2004: 185). En similar sentido, Ruiz Olabuénaga e Ispizua (1989: 153-154)<sup>7</sup>, señalan que es una técnica dirigida a obtener información sobre un asunto concreto (una experiencia, una situación, una acción) y, por ello, va dirigida a un individuo concreto, caracterizado y señalado previamente por haber tomado parte en esa situación o haber vivido esa experiencia. Retomando los planteamientos de Merton, los citados autores, destacan las siguientes características de la entrevista focalizada: la persona entrevistada es un sujeto de quien se sabe que ha intervenido en una situación particular; el entrevistador conoce de antemano, directa o indirectamente, esta situación; la entrevista se concentra en la experiencia subjetiva de los sujetos seleccionados, con el objeto de conseguir de ellos su definición de la situación; la entrevista está siempre abierta a que respuestas o relatos imprevistos den pie a nuevas hipótesis o interpretaciones de la experiencia.

La técnica de entrevista semiestructurada resulta conveniente porque permite analizar diversas cuestiones: en primer lugar, el sentido que los actores le dan a sus prácticas y a los acontecimientos que confrontan (sus sistemas de valores, sus señales normativas, sus interpretaciones de situaciones conflictivas o no, las lecturas de sus propias experiencias, etc.); en segundo, un problema preciso (sus datos, los puntos de vista en presencia, sus situaciones, los sistemas de relaciones, el funcionamiento de una organización, etc.); y, por último, la reconstrucción de procesos de acción de experiencias o de acontecimientos del pasado. Entre sus principales ventajas destacan el grado de profundidad de los elementos de análisis

---

<sup>7</sup> Ruiz Olabuénaga e Ispizua (1989) hacen una interesante revisión de las técnicas de entrevista en la investigación social cualitativa haciendo una clara referencia a Merton y otros

recopilados y la recopilación de los testimonios y las interpretaciones de los interlocutores respetando sus propios marcos de referencia: su lenguaje y sus categorías mentales (Quivy y Campenhoudt, 2004: 185-186).

En éste sentido, las entrevistas deben conseguir que el agente entrevistado exprese lo que siente, y no sólo lo que piensa y recuerda. Se trata así de transitar hacia el nivel más subconsciente del individuo, mediante un progresivo cuestionamiento sobre las opiniones y valoraciones que él mismo nos relata en el transcurso de la entrevista. Esta táctica permite incidir sobre el entrevistado y su discurso, a través de recursos como el silencio, el estímulo o la clarificación retrospectiva; indagando en lo emotivo, identificando temas de importancia - centros de interés - para el entrevistado, experiencias y significados e identidades comunitarias; por tanto, profundizando en el tema de estudio. La formulación de preguntas extensas, claras y en lenguaje acorde al entrevistado ha favorecido en éstos la generación de respuestas espontáneas y vivenciales

En la tesis, la entrevista en profundidad se orienta a disponer de aproximaciones cualitativas de los procesos y fenómenos colectivos e institucionales vinculados con la participación ciudadana en las Políticas de Servicios Sociales en el ámbito local. La materia prima es el testimonio, el relato, la narración, el recuerdo, la memoria, la vivencia, las relaciones subjetivas; aspectos que pueden encontrarse condicionados en su relato por las instituciones, políticas, normas, ideologías, entre otras.

Las entrevistas realizadas han estado dirigidas a informantes estratégicos, conllevando un proceso de toma de decisiones respecto del diseño (preparación de las entrevistas, guión); selección de entrevistados (atendiendo a criterios de capacidad, disposición a dar información relevante, accesibilidad, heterogeneidad, representatividad) y respecto a las condiciones, tiempo y lugar apropiados para realizarse.

Para el diseño de las entrevistas y atendiendo a los objetivos de la investigación, se elaboró un/a guión o guía de la entrevista con el contenido básico, aspectos más relevantes a tratar y las posibles preguntas a formular a los informantes

clave (Anexo III). Respecto a éstas últimas, se formularon de manera abierta y sin un orden predeterminado con el fin de permitir a los entrevistados expresarse libremente. Esta guía temática nos permitió, tras su comprobación, y a través de un listado reducido de aspectos a conocer, asegurar recopilar información sobre las cuestiones centrales del contenido objeto de la investigación en todas las entrevistas con independencia de la profundidad y enfoque que cada actor desea facilitar a través de su discurso. Se trata de “un esquema con los puntos a tratar, pero que no se considera cerrado y cuyo orden no tiene que seguirse necesariamente” (Valles, 2003: 204)

Respecto a la selección de los entrevistados. En primer lugar, se seleccionaron a informantes clave, concretamente a los técnicos de los Servicios Sociales de todas las Corporaciones Locales (Ayuntamientos o Mancomunidades) de la Región de Murcia, con el fin de identificar los Consejos e Institutos de Servicios Sociales existentes. Para la aproximación al universo de entrevistados se utilizó la experiencia adquirida en el ámbito profesional del investigador, los contactos personales, las fuentes documentales y la información existentes en la red de internet.

En segundo lugar y con posterioridad, las entrevistas en profundidad, se han centrado en los participantes directos de los Consejos e Institutos, de carácter general, de Servicios Sociales existentes en la Región de Murcia. En éste segundo proceso, la muestra de las personas a entrevistar, en cada Consejo e Instituto, no estaba determinada a priori, como es frecuente en los estudios cualitativos, sino que se fue construyendo durante el proceso de investigación, con la participación de los/as propios/as entrevistados/as (táctica de la “bola de nieve”<sup>8</sup>), aunque teniendo presente el contraste de discursos/actores. Para la elección de los agentes significativos entrevistados se decidió que éstos debían ser participantes directos en el momento del estudio en los mecanismos de participación ciudadana objeto de investigación. Así mismo, y atendiendo a la máxima representatividad de los

---

<sup>8</sup> Acuñada por Katz y Lazarsfeld o Coleman, sugiere que el investigador empiece con un muestreo (con arranque aleatorio o no) de personas pertenecientes a una comunidad de interés y, luego, solicite a cada una de ellas que faciliten el contacto con otras de su círculo.

discursos existentes, se consideró necesario realizar un análisis que contemplara la diversidad de los diferentes actores que participan en estos instrumentos participativos, concretamente los agentes: políticos, técnicos y asociativos.

*El actor político.* Por una parte, el Concejal/a Delegado/a de Servicios Sociales, Bienestar Social o similar denominación del equipo de gobierno de cada Ayuntamiento, habitualmente asume el cargo de Presidente de los Consejos e Institutos de Servicios Sociales Municipales, en representación del Alcalde-Presidente, siendo el máximo representante y responsable público de su organización y funcionamiento desde la Corporación Local. Por otra parte, los/as Concejales/as Delegados/as de Servicios Sociales, Bienestar Social o similar denominación de los grupos políticos de la oposición, en el caso en que tengan estatutariamente prevista su participación.

*El actor técnico.* Técnico responsable del Área de Servicios Sociales (Jefe de Área), Director/a de Centro de Servicios Sociales y/o participante directo como Vocal Permanente, Secretario u otro cargo o responsabilidad en el seno del Consejo o Instituto de Servicios Sociales en cada una de las Corporaciones Locales. Es la persona que informa y asesora técnicamente en los asuntos de que se tratan, así como en lo concerniente a la organización, funcionamiento y dinámica de los Consejos o Institutos de Servicios Sociales Municipales, participando activamente en ellos.

*El actor asociativo/social.* Representante de una entidad social no lucrativa integrante del Consejo o Instituto de Servicios Sociales de cada Ayuntamiento. Supone una “voz” acreditada y representativa de una organización social local (federación, asociación, colectivo), vinculada con un sector de población (personas mayores, infancia, etc.) y/o problemática social (inmigrantes, discapacitados, dependencias, marginación, etc.) del municipio, al que representa, a su vez. Estos actores han sido seleccionados con la participación del técnico municipal y de las propias entidades sociales, atendiendo a los siguientes criterios:

- cualificada y contrastada valoración sobre su discurso,
- máximo tiempo de permanencia en el Consejo o Instituto Municipal,

- disponibilidad,
- motivación en participar,
- máxima representatividad social en la localidad, por colectivos, así como respecto al conjunto de actores asociativos entrevistados en el ámbito regional,

Por tanto, la selección de entrevistados, en ésta segunda fase, serían de tipo “especial” y “representativo”, atendiendo a la clasificación de Gorden (Valles, 2003: 213), o a “élites” locales, en lo que respecta a los altos cargos políticos y técnicos municipales. En cualquier caso, las condiciones consideradas para la selección han sido: personas que dan información relevante para los objetivos del estudio, ocupan una posición única en los mecanismos de participación de investigación, disponen de capacidad de comunicar información con precisión y representan a los diferentes actores que actúan y deciden en los mismos.

La pluralidad de actores considerados y la forma de elección de éstos, permite recoger la libre manifestación de la pluralidad de los actores locales significativos y la diversidad de intereses, opiniones y posicionamientos sobre la participación ciudadana en la política social municipal. Los diferentes discursos de los testigos, así como la interpretación plural sobre los motivos, intereses, enfoques o alternativas a la participación ciudadana en los Servicios Sociales del ámbito local, permiten disponer de una información sobre acontecimientos, experiencias, creencias, vivencias, relaciones, difícilmente observables directamente o a través de las encuestas.

Respecto a la fórmula cualitativa para el cálculo del tamaño muestral, se ha atendido al principio o estrategia de la “saturación”, es decir hasta no encontrar datos adicionales para desarrollar propiedades de la categoría y se dispone de confianza empírica de que una categoría está saturada.

#### 1.4.1.3.- El grupo de discusión.

El grupo de discusión es una técnica de investigación social de carácter cualitativo-“dispositivo conversacional” (Rossi, 1998: 83)-, que trata de llevar a una parte de la sociedad a conversar en una situación artificial o de laboratorio. Es un proyecto de conversación socializada en el que la producción de una situación de comunicación grupal sirve para la captación y análisis de los discursos ideológicos y de las representaciones sociales (sistemas de normas y valores, imágenes asociadas a instituciones, colectivos u objetivos, tópicos, discursos) asociados al fenómeno social estudiado y que surgen a partir de la confrontación discursiva de sus miembros. se asocian a cualquier fenómeno social (Alonso, 2003: 93-94).

El grupo de discusión es “un dispositivo analizador cuyo proceso de producción es la puesta en colisión de los diferentes discursos y cuyo producto es la puesta de manifiesto de los efectos de la colisión (discusión) en los discursos personales (...) y en los discursos grupales (...)” (Ibáñez, 1986: 60). Un dispositivo de investigación para construir discursos sociales a través del diálogo entre un grupo de sujetos, que comentan y debaten sobre una serie de temas deliberadamente seleccionados según un guión que recoge los puntos básicos. De esta forma, como señala J. Ibáñez (1992), el grupo de discusión se diferencia de otras técnicas grupales en que en ésta se persigue esencialmente la discusión, siendo el elemento clave para la constitución, desarrollo y finalización del grupo.

Es una técnica cuyo propósito es identificar y determinar percepciones, sentimientos, comportamientos y maneras de pensar de actores y colectivos específicos; generando datos cualitativos que aportan conocimientos sobre actitudes, percepciones y opiniones de los participantes. En el grupo de discusión “...existe un grupo en una situación discursiva y un investigador, que no participa en la conversación, pero que la determina” (González Río, 1997: 142), no hallándose orientada a la búsqueda de soluciones consensuadas como otras técnicas grupales.

El grupo de discusión es un “grupo creado...cuyos miembros han sido seleccionados con un propósito predeterminado y siguiendo un plan de elaboración y realización diseñado” (Alonso, 2003: 97). Durante el proceso de investigación de

ésta tesis, se ha constituido un grupo de discusión, orientado en dos ejes, por un lado, recoger las opiniones sobre el origen, funcionamiento, composición, objetivos y utilidades de los Consejos e Institutos municipales de Servicios Sociales y, por otro, a recoger las diferentes posibilidades de mejora y cambio en el funcionamiento y dinámica de estos instrumentos de participación ciudadana.

Respecto a las decisiones muestrales del grupo de discusión, al igual que sucede en las entrevistas individuales en profundidad, no persigue una representación estadística, cuantitativa o probabilística, sino significativa y estructural; es decir una representación social<sup>9</sup> de acuerdo a los propósitos de la investigación y las contingencias de medios y tiempo. En la determinación de la composición del grupo, se han tenido presente los dos criterios maestros de muestreo básicos planteados por Valles (2003: 308-309), concretamente: heterogeneidad y economía. El primero, orienta la selección de participantes tratando de reproducir conversaciones (discursos) relevantes o pertinentes según los objetivos del estudio y, el segundo, introduce las constricciones de tiempo y dinero. En ambos criterios se encuentra presente el concepto de saturación<sup>10</sup> en la toma de decisiones así como el grado de autosuficiencia y combinación de ésta técnica con otras; así como el de comprensión del fenómeno objeto de investigación.

Considerando todos estos criterios en el proceso de selección de participantes, el grupo de discusión se constituyó por personas que pudieran reproducir mediante sus discursos relaciones relevantes para la investigación que nos ocupa. Concretamente participaron técnicos de la Administración municipal, regional y de organizaciones sociales, así como un político municipal responsable del Área de Participación Social y con una vinculación directa con los Servicios Sociales municipales.

---

<sup>9</sup> Siendo estas representaciones sociales las “formas de conocimiento, colectivamente elaboradas y compartidas, con una orientación práctica y permanentemente actualizable, y que determinan la forma común en la que los diferentes grupos humanos construyen e interpretan su realidad y la de otros colectivos” (Alonso, 2003: 97)

<sup>10</sup> Añadir indiscriminadamente unidades no aumenta la calidad de la información, sino, muchas veces, es redundante e incluso contraproducente al bloquear la capacidad de conocimiento razonable, sometido éste a una ley de utilidad marginal que, según se vayan añadiendo unidades informativas, éstas tengan menor valor añadido al conocimiento general de la investigación (Alonso, 2003: 106-107).

En el diseño del grupo de discusión, se atendió a su composición heterogénea posible o inclusiva, es decir, una composición heterogénea favorecedora del intercambio de discursos y de riqueza en el análisis de los mismos; pero sin ser ésta excesiva; tal y como nos sugiere Ibáñez al señalar que “para que la comunicación sea posible, un grupo concreto de investigación debe estar incluido por fronteras excluyentes y debe incluir fronteras inclusivas” (Ibáñez, 1992: 491). De esta forma, se buscó la homogeneidad por la productividad discursiva y la heterogeneidad parcial y controlada que no obstaculizará el intercambio conversacional con el fin de identificar diferencias discursivas.

Respecto al número de personas participantes en el grupo de discusión se han tenido presente las posiciones de Ibáñez (1992: 272-213) y Alonso (2003: 102): entre 5 a 10 y Krueger (1991: 97): grupos reducidos atendiendo al tipo de información requerida y características de los participantes. En éste intervalo se consigue una situación percibida intersubjetivamente por los miembros del grupo como colectiva y, a la vez, es un número de personas controlable por el investigador (coordinador del grupo) evitando que la situación grupal se disgregue y disperse en subgrupos. El grupo se configuró con un máximo de 9 personas, participando finalmente cinco. Por tanto, se han tenido presente las orientaciones de Ibáñez, al considerar que “con cuatro o más componentes, la comunicación grupal es posible, pero a partir de nueve, los canales de comunicación son tan numerosos en el seno del grupo, que éste tenderá a disgregarse en subgrupos, siendo una situación difícilmente manejable para el preceptor” (Ibáñez, 1992: 272-273) Así mismo, los grupos reducidos resultan apropiados, según Krueger (1991: 97) atendiendo a la concreción del tema de investigación y las características que reúnen los participantes: elites políticas, especialistas o personas que han tenido experiencias intensas con el objeto de estudio.

#### 1.4.2.- El trabajo de campo.

El trabajo de campo se inició mediante la realización de entrevistas a técnicos municipales cualificados en materia de Servicios Sociales de todas las Corporaciones Locales de la Región de Murcia orientadas a conocer la existencia de Consejos y/o Institutos Municipales de Servicios Sociales.

Para ello, en primer lugar, se identificaron los Centros de Servicios Sociales de la Región de Murcia y el ámbito de actuación (municipal o comarcal) de cada uno de ellos, con el fin de poder disponer de información de todos y cada uno de los municipios existentes en la Región de Murcia atendiendo a la zonificación de estos equipamientos sociales.

En segundo lugar, se determinaron los sujetos a entrevistar atendiendo a criterios que garantizarán una información y documentación cualificada, concretamente en función de su cargo (Responsable de Área de Servicios Sociales, Director o Coordinador del Centro de Servicios Sociales) y/o grado de conocimiento de los Servicios Sociales Municipales (Trabajador Social Municipal) del ámbito concreto de actuación del Centro.

A continuación, se mantuvieron las entrevistas con los sujetos seleccionados o bien, a otros indicados por estos (técnica de la “bola de nieve”). Ha sido necesario mantener entre dos y cinco entrevistas con cada técnico municipal de Servicios Sociales con el fin de recopilar la información y documentación necesaria y verificar fehacientemente la existencia o no de mecanismos de participación asociativa en el ámbito de actuación y en materia de Servicios Sociales existentes y su regulación normativa, así como los mecanismos de participación informal utilizados en defecto de los formales. La información obtenida en estas entrevistas se ha complementado con el análisis de la documentación específica facilitada por éstos. El análisis de toda esta información y documentación ha permitido la construcción de un mapa de los Consejos e Institutos Municipales de Servicios Sociales existentes en la Región de Murcia, caracterizando la tipología de los instrumentos participativos.

La colaboración de los técnicos municipales ha permitido disponer una información del “universo” de los municipios a investigar, siendo todos y cada uno

de los municipios existentes en la Región de Murcia, bien a través del Ayuntamiento o de la Mancomunidad de Servicios Sociales (Ver Anexo I). La información recopilada de las entrevistas permite disponer de un marco de estudio general de la Región, concreto de cada municipio y de análisis comparativo, imprescindible para la adecuada consecución de los objetivos de investigación de las fases sucesivas del trabajo de campo. El análisis de las entrevistas y la documentación recopilada se ha sistematizado en el “modelo” de Fichas, con el fin de facilitar el análisis individual y comparativo a partir de las variables / categorías más relevantes y objeto de estudio, tal y como se muestra en el Anexo II. Por otra parte, como se constata del Anexo I, los técnicos que han intervenido en las entrevistas son lo suficientemente cualificados para la información solicitada y recabada.

Una vez se identifican los Consejos e Institutos Municipales de Servicios Sociales, de carácter general, existentes en la Región de Murcia se continúa con el proceso de profundización y análisis. Concretamente, el trabajo de campo en esta segunda fase, se materializa mediante la realización de las entrevistas en profundidad a los principales actores implicados en los Consejos e Institutos Municipales de Servicios Sociales, de carácter general, existentes en los Ayuntamiento de la Región de Murcia, concretamente cuatro: un Instituto en Lorca y tres Consejos en Alhama de Murcia, Molina de Segura y Murcia.

Cuadro 3. Consejos e Institutos Municipales de Servicios Sociales o Bienestar Social de carácter general existentes en la Región de Murcia.

“Instituto Municipal de Servicios Sociales” del Ayuntamiento de Cartagena.
“Consejo Municipal de Servicios Sociales” del Ayuntamiento de Lorca (en su estructura como Instituto).
“Consejo Asesor de Bienestar Social y Familia” del Ayuntamiento de Alhama de Murcia.
“Consejo Municipal de Servicios Sociales” del Ayuntamiento de Molina de Segura.
“Consejo Asesor Municipal de Bienestar Social” del Ayuntamiento de Murcia.

Fuente: Elaboración propia.

Las entrevistas en profundidad realizadas a los cuatro municipios anteriormente citados representan al 80% de los Ayuntamientos que disponen de Consejo o Instituto Municipal de Servicios Sociales de carácter general y territorial. Respecto al caso de Cartagena, aclarar que los participantes declinaron a participar en la investigación de manera reiterada a pesar de haberlo solicitado en diversas ocasiones y de manera formal. En cualquier caso, la similitud entre el Instituto de Cartagena y Lorca, permiten afirmar que con el análisis de éste último es suficientemente representativo respecto de los Institutos Municipales de Servicios Sociales en la Región de Murcia, dado que estos tienen una vocación más de gestión que de participación ciudadana.

Por otra parte, dada la trayectoria y naturaleza de los mecanismos de participación estudiados, las entrevistas mantenidas con los técnicos de Servicios Sociales de todos los Ayuntamientos de la Región y el análisis documental; se considera que los resultados y propuestas pueden ser extrapolables a otros municipios de la Región de Murcia.

Cuadro 4. Actores entrevistados por municipios - Consejos e Institutos Municipales.

Municipios	Nº de entrevistados
Alhama de Murcia	4
Molina de Segura	7
Murcia	6
Lorca	5
Total de entrevistas	22

Fuente: Elaboración propia.

La entrada en el campo se realizó a través de los Jefes de Área y Directores de los Centros de Servicios Sociales o, en su defecto, técnicos de las Concejalías de Servicios Sociales o Bienestar Social participantes directos de los Consejos e Institutos de Servicios Sociales. Este técnico, en la mayoría de las ocasiones, ejerció de intermediario con los responsables políticos del equipo de gobierno y los representantes de las organizaciones sociales; facilitando, en su caso, locales apropiados para la realización de las entrevistas.

Para la obtención de información se realizaron entrevistas, como se ha señalado, a los tres tipos de informantes significativos, concretamente: Concejal/a de Servicios Sociales o Bienestar Social (del equipo de gobierno y/o de la oposición, en el caso de participar en el Consejo o Instituto), técnico de la Concejalía de Servicios Sociales o Bienestar Social con funciones de director y/o coordinador del Consejo o Instituto y responsables de las organizaciones sociales participantes representativas de diferentes colectivos sociales. Todos/as ellos/as, participantes directos en los Consejos o Institutos de Servicios Sociales.

Cuadro 5. Tipología / perfil de actores estratégicos entrevistados.

Tipo de Informantes	Nº entrevistados
<p>Actor Político: Concejal/a de Servicios Sociales o Bienestar Social del equipo de gobierno y, en su caso, de los grupos políticos de la oposición.</p> <p>Político del equipo de Gobierno: 4 (3 PP y 1 PSOE)</p> <p>Político de grupos de la oposición: 4 (1 PP, 2 PSOE, 1 IU)</p>	8
<p>Actor Técnico: Jefes de Área de Bienestar Social, Directores de Centros de Servicios Sociales y/o de Consejos o Institutos y Técnicos de Servicios Sociales.</p>	5
<p>Actor social: Presidentes, Directores o Coordinadores de las organizaciones sociales (federaciones, asociaciones, agrupaciones) participantes, representativas de los diferentes colectivos sociales.</p>	9
Total de entrevistados	22

Fuente: Elaboración propia.

Los políticos de la Concejalía de Servicios Sociales o Bienestar Social entrevistados, fueron los cinco Concejales del equipo de gobierno de cada uno de los Ayuntamientos que ostentan la Presidencia de los Consejos e Institutos. En cuanto al partido político de éstos, cuatro pertenecen al Partido Popular (Alhama de Murcia, Cartagena, Molina de Segura y Murcia) y uno al Partido Socialista Obrero Español (Lorca). Se entrevistó, además, a cuatro responsables de los grupos políticos de la oposición representados en aquellos Consejos e Institutos que así lo contemplan en sus estatutos su participación (Lorca, Molina de Segura, Murcia). Respecto a los partidos políticos de éstos últimos, se considero su diversidad y representatividad, concretamente 2 (Partido Socialista Obrero Español), 1 (Partido Popular) y 1 (Izquierda Unida). De esta forma, se consiguió la totalidad de representantes de los partidos políticos con representación en el ámbito regional y en sus facetas de: gobierno y oposición.

Las entrevistas realizadas a los técnicos han sido a 2 Jefes del Área de Servicios Sociales del Ayuntamiento y Directores de Consejo e Instituto, 2 Directores de Centros de Servicios Sociales (uno de ellos a su vez del Consejo) y 1 Técnico de Servicios Sociales y Vocal - Secretario del Consejo.

Respecto de las organizaciones sociales, la selección de los informantes se realizó considerando la opinión, en primer lugar de los técnicos y a partir de éstos del restos de entrevistados. Para la selección de las entidades sociales se ha tenido presente criterios orientados a la máxima representatividad, tales como:

- Personas que representan a federaciones de asociaciones de colectivos sociales, a la vez que son Presidentes de una determinada Asociación y participantes en otros foros similares (Consejo Regional de Bienestar Social, Consejos Sectoriales, etc.).
- Existencia de representantes de los diferentes colectivos y problemáticas sociales en el conjunto de Consejos e Institutos estudiados (infancia, adolescencia, discapacidad, personas mayores, excluidos, etc.).
- Representatividad de las diferentes organizaciones sociales en el conjunto de actores sociales de los Consejos e Institutos investigados. En éste caso,

cuando una organización social de ámbito supramunicipal, como pueden ser Cáritas o Cruz Roja, ha sido sujeto de entrevista en un municipio se prioriza a otras organizaciones en otro municipio.

Cuadro 6. Organizaciones sociales entrevistadas

Organizaciones Sociales	Colectivo/s que representan en el Consejo o Instituto	Municipio
Federación de Asociaciones de Discapacitados Físicos.	Discapacidad	Murcia
Asociación Murciana de Padres con Hijos con Espina Bífida	Discapacidad	Murcia
CERMI de la Región de Murcia	Discapacidad	Murcia
Punto de Encuentro	Adolescencia	Murcia
AYNOR	Discapacidad	Murcia
Columbares	Infancia e inmigración.	Murcia
CEPAIM	Inmigración	Murcia
Federación de Asociaciones y Clubes de Personas Mayores	Personas Mayores	Molina de Segura
DISMO	Discapacidad	Molina de Segura
Asociación de Alzheimer	Dependencia-Personas Mayores	Molina de Segura
Cáritas	Exclusión social.	Molina de Segura
Cruz Roja	Exclusión social.	Alhama de Murcia.
Organizaciones religiosas	Voluntariado	Alhama de Murcia.
Voluntariado social	Voluntariado	Alhama de Murcia
Federación de Asociaciones de Vecinos y Consumidores	Ciudadanía	Lorca y Alto Guadalentín (Alhama de Murcia, Puerto Lumbreras, Águilas, Totana)

Fuente: Elaboración propia.

Para la realización de las entrevistas se han tenido presente unas condiciones básicas concretamente: preparación adecuada, planificación del ambiente, motivación del entrevistado respecto de los objetivos de la investigación, registro, etc. Para la consecución de estos objetivos tácticos, se han cuidado las acciones de contacto y presentación, tomando como intermediario a responsables técnicos, con el fin de evitar abordar directamente al individuo, llegando a “través de un canal social de más fácil acceso y más adecuado para la consecución de la confianza necesaria en estas entrevistas” (Valles, 2003: 218), Las acciones de preparación realizadas han sido las siguientes:

- contacto telefónico con todos los actores potenciales a entrevistar para centrar el objeto de la entrevista y acordar fecha, hora y lugar en la que realizar la misma.
- remisión de cartas individualizadas a todos los actores explicitando objetivos y aplicaciones de la investigación, así como los acuerdos respecto: fecha, hora y lugar.
- remisión, en su caso, de cartas a las instituciones responsables para facilitar la participación de técnicos y representantes de las organizaciones sociales,
- contacto telefónico con todos los actores dos días antes de celebrar la entrevista con el fin de verificar posibilidades de realización y, en su defecto, soluciones en tal sentido.

Considerando que las condiciones de tiempo, lugar y registro, pueden afectar (positiva y negativamente) a la obtención de la información; se han realizado los preparativos necesarios para un proceso satisfactorio, negociando con el entrevistado los aspectos esenciales, atendiendo a sus preferencias y garantizando las mínimas condiciones de privacidad y tranquilidad. Han sido realizadas sin la presencia de otras personas que pudieran distraer o inhibir al entrevistador. Como medio de registro se ha utilizado la grabadora magnetofónica y en el caso de entrevistados que han mostrado su disconformidad manifiesta o reacciones de inhibición, más o menos manifiesta, la alternativa ha sido tomar notas. Los entrevistados manifestaron su

deseo de mantener el anonimato en sus declaraciones, no debiendo ser estas publicadas, extremo respetado.

El desarrollo-ejecución de las entrevistas supone la etapa innovadora y más intensiva de trabajo y requiere de múltiples habilidades. En primer lugar, la observación, en tanto los sujetos dan información y expresan sentimientos en formas no verbales o conductuales. Es importante tener sensibilidad hacia la comunicación no verbal, dada su enorme utilidad para sintonizar con lo que realmente piensa o siente el entrevistado respecto de la situación. Se deben tener presentes, entre otros aspectos, los cambios de conversación (temas en los que se producen), la asociación de ideas, las referencias recurrentes, los puntos de estrés o conflicto que producen cortes en la conversación, plantean silencios o reacciones emocionales. En segundo lugar la escucha, dado que es vital escuchar y transmitir que se escucha lo que se nos dice, con el fin de empatizar adecuadamente con el entrevistado. La capacidad y habilidad de atención, concentración y escucha son fundamentales, dado que del nivel de atención que el entrevistador logre transmitir al entrevistado dependerá la información que éste facilite. La empatía, honestidad, congruencia, sinceridad, expresión emocional controlada, entre otras, proyecta proximidad con el entrevistado, facilita la “toma de la palabra” por éste y favorece el obligado protagonismo (real y sentido) de éste en la entrevista. Se ha perseguido en todo momento un discurso libre, en el que las preguntas posibiliten al testigo elaborar su discurso en la forma que elija, con la intensidad y extensión por éste deseada. Para ello, el investigador ha empleado durante las entrevistas en profundidad las tácticas básicas al efecto (Valles; 2003: 220-222), tales como: silencio, animación y elaboración, reafirmar y repetir, recapitulación, aclaración, cambiar el tema y finalización adecuada.

Para completar la investigación, se constituyó un grupo de discusión formado por políticos y técnicos cualificados que participan directamente en la organización, funcionamiento y desarrollo de Consejos, Institutos u otros mecanismos de participación ciudadana en materia de Servicios Sociales Municipales en la Región de Murcia. Los sujetos sociales seleccionados cumplen en la investigación el papel

de informadores y de patrones de información, al ser sujetos esencialmente característicos de la realidad a estudiar.

El grupo de discusión se constituyó como un grupo de profesionales y políticos que de manera espontánea opinaban y debatían acerca de la participación ciudadana en la política local de Servicios Sociales en la Región de Murcia, contrastando entre ellos sus diferentes experiencias, discursos y alternativas. La labor de contactar con los participantes ha sido muy laboriosa, al igual que en las entrevistas en profundidad. Para la realización de las convocatorias se han utilizado las redes de relaciones<sup>11</sup> que se han ido manteniendo desde los contactos iniciales hasta las mismas entrevistas en profundidad, con el fin de asegurar la máxima participación de las personas convocadas, concretamente mediante: contacto con todas las personas que conformaban los grupos de discusión para centrar el objeto del mismo y acordar fecha, hora y lugar; remisión de cartas a participantes, así como a las Instituciones de las que dependan laboralmente, explicitando objetivos y aplicaciones de la investigación, así como los acuerdos respecto: fecha, hora y lugar y contacto con todos los actores dos días antes de constituirse con el fin de verificar asistencias.

La selección de un lugar apropiado - marco - para la reunión del grupo adquiere una especial relevancia en ésta técnica. Ibáñez (1992: 287-294) considera este aspecto una “estrategia” fundamental para la formación del grupo, a la que denomina “estrategia de asentamiento”, siendo un complemento de la “estrategia de selección de los participantes”. Considerando su importancia, el grupo de discusión se realizó en un local neutro<sup>12</sup> y coherente con el objetivo de la interacción, concretamente en la propia Universidad de Murcia, al reunir las condiciones óptimas de confortabilidad y no interrupción, evitando, al mismo tiempo connotaciones que pudieran influir en el trabajo y resultados del grupo. Su duración fue acordada de

---

<sup>11</sup> Entre las prescripciones para el contacto con los participantes en los grupos de discusión aparecidas en los manuales especializados sobre éste técnica, es habitual la utilización de las redes personales (privadas) de comunicación o relación social (Ibáñez, 1992: 284-287; Krueger, 1991: 97-103; Valles, 2003: 318).

<sup>12</sup> Krueger indica que “el lugar donde vaya a celebrarse la reunión debería ser neutral” (Krueger, 1991: 90). Ibáñez alude al a “semiología” y la “ecología” del local de reunión (Ibáñez, 1992)

antemano, siendo de una hora y media máximo. El investigador inició la sesión desbloqueando cualquier resistencia que existiera respecto de la conveniencia de la grabación de las sesiones, no siendo aceptada. La sesión se desarrollo a partir de un esquema, guión o protocolo flexible sobre el que centrar el discurso grupal, utilizando a tal efecto el utilizado en las entrevistas en profundidad (Anexo III). El investigador adopto el rol de catalizador del discurso grupal, deshaciendo nudos sintácticos (silencios) como semánticos (confusiones conceptuales), confrontando opiniones, enfatizando la conveniencia de argumentos ante discursos divergentes; en definitiva, asegurando la existencia de discusión de la totalidad de las personas que conformaron el grupo como de los temas centrales del debate.

El análisis de los discursos de los actores participantes en el mismo ha proporcionado un conocimiento más “rico” del sistema participativo en materia de Servicios Sociales Municipales en la Región.

Para ello, y atendiendo a los objetivos y actuaciones de la investigación, el grupo de discusión se constituyo atendiendo a los siguientes criterios y razones:

1º) Configuración representativa de los actores que en la práctica real se encuentran vinculados directamente con los Consejos, Institutos u otros mecanismos de participación social en materia de Servicios Sociales Municipales, es decir: políticos, técnicos y representantes de organizaciones sociales.

2º) Integración de representantes de Ayuntamientos o Mancomunidades que no han participado en las entrevistas en profundidad, con el fin de conocer opiniones de otros actores, Instituciones y municipios, y de esta forma enriquecer el análisis con la diversidad. En este aspecto parece oportuno señalar la incorporación de las Mancomunidades, al no disponer ninguna de ellas de mecanismos formales de participación ciudadana de base asociativa.

3º) Incorporación del discurso de un técnico de la Administración Regional con reconocido prestigio profesional y cualificado conocimiento sobre la génesis y evolución de los Servicios Sociales en la Región de Murcia, en general, y de los Consejos e Institutos de Municipales, en particular, y que participa de manera activa en Consejos Consultivos desde el ámbito autonómico.

4º) Incorporación de técnicos locales de Servicios Sociales que utilizan en su práctica profesional mecanismos informales de participación ciudadana. Con la inclusión de estos actores se dispone de una visión de la participación ciudadana amplia, más allá de estructuras formales, permitiendo conocer su opinión y valoración acerca de su idoneidad.

5º) Constitución de un grupo de discusión interdisciplinar. Incorporando profesionales con diferente formación y base disciplinar.

Considerando todos estos criterios, los actores, territorios y prácticas, seleccionados para esta segunda fase del trabajo de campo son los siguientes:

Cuadro 7. Participantes en el Grupo de Discusión

ACTOR	PERFIL	INSTITUCIÓN	VINCULACIÓN CON MECANISMOS PARTICIPATIVOS
POLITICO	Concejal de Participación Ciudadana, Servicios Sociales y Relaciones Vecinales. Trabajador Social. Con anterioridad al desempeño de su cargo político, incorporado al mundo profesional.	Ayuntamiento de Totana	Impulsor y coordinador de los mecanismos de participación del Ayuntamiento (Consejo de Participación Ciudadana).
TÉCNICOS MUNICIPAL	Coordinadora de Servicios Sociales Municipales. Trabajadora Social.	Ayuntamiento de Alguazas	No dispone de mecanismo formal
	Responsable del Programa de Cooperación Social del Centro de Servicios Sociales. Graduada Social.	Mancomunidad de Servicios Sociales del Sureste (Fuente Alamo, Torre Pacheco y La Unión)	No dispone de mecanismo formal.
	Responsable del Programa de Cooperación del Centro de Servicios Sociales. Trabajadora Social	Ayuntamiento de Cieza	Dispone de Consejo Sectorial.

ACTOR	PERFIL	INSTITUCIÓN	VINCULACIÓN CON MECANISMOS PARTICIPATIVOS
	Directora de Centro de Servicios Sociales. Presidenta del Colegio Oficial de Diplomados y Asistentes Sociales de la Región de Murcia	Cartagena	Dispone de Instituto Municipal de Servicios Sociales.
TÉCNICO REGIONAL PROFESOR UNIVERSIDAD	Jefe de Servicio de Planificación de Servicios Sociales. Pedagogo. Experiencia directa en materia de Servicios Sociales de ámbito Regional, vinculado con el nivel técnico y político de los Servicios Municipales. Profesor de Universidad.	Consejería de Trabajo y Política Social de la CC.AA. de Murcia Universidad de Murcia	Participante en Consejos Consultivos de la Administración Regional en materia de Bienestar Social
REPRESENTANTE ORGANIZACIÓN SOCIAL	Responsable de Participación en Entidad Social vinculada con la Migración.	Asociación para la Atención e Integración de Migrantes	Impulsan mecanismos de participación social de inmigrantes en la Región de Murcia.

Fuente: Elaboración propia.

Para la configuración del número de asistentes se ha adoptado un criterio “maximalista” dado que, por las características de responsabilidad laboral y/o política de los actores seleccionados, era presumible la inasistencia de alguno de ellos/as por motivos laborales inexcusables. A pesar de esta consideración, para evitar ausencias y ofrecer el máximo de participación, se consensuó previamente con cada uno de ellos/as la fecha, hora y lugar de constitución del grupo de discusión. Así mismo, se remitió una carta al responsable orgánico directo (Secretario Autonómico, Presidente Mancomunidad y/o Entidad y Concejal/a Ayuntamiento) del/la convocado/a informándole del asunto y solicitando la participación del/la técnico/a en cuestión. Todos aceptaron explícitamente la invitación y fueron convocados en tiempo y forma al grupo de discusión. Asistieron finalmente cinco aunque el grupo representó adecuadamente los criterios previstos.

El análisis de los grupos de discusión ha permitido comprender la “reconstrucción del sentido de los discursos en su situación –micro y macro- de la enunciación...de los intereses de los actores” (Alonso, 2003: 116). Los grupos de discusión ha enriquecido la representación, ya de por sí alta, de las entrevistas en profundidad, al incorporar los discursos de actores políticos y técnicos de la Administración Regional, la Administración Local (con dispositivos formales de participación y no) y las Entidades Sociales.

#### 1.5.- El análisis y la presentación de los resultados.

De manera general, el análisis de la información comprende múltiples operaciones que pueden sintetizarse en el siguiente camino: descripción y preparación de los datos indispensables para probar las hipótesis; análisis de las relaciones entre las variables y la comparación de los resultados observados con los que se esperan obtener en las hipótesis.

Respecto al análisis de contenido, se pueden distinguir, según Alonso (2003), tres niveles básicos de aproximación al análisis de discursos: un nivel informacional/cuantitativo, un nivel estructural/textual y un nivel social/hermenéutico.

El primer nivel, informacional/cuantitativo, es el más inmediato y descriptivo y “tiende a explorar la dimensión más denotativa y manifiesta de los textos”, generalmente, de forma cuantitativa, y trata, fundamentalmente, “de analizar y desmigajar un corpus, o conjunto, seleccionando textos en un conjunto de palabras, entre las que se producen reiteraciones, en las que hay asociaciones posibles y a las que se puede atribuir lejanías o proximidades semánticas. El texto...es un espacio de frecuencias” (Alonso, 2003:189).

El segundo nivel, estructural/textual, consiste “en hallar los elementos lógicos invariantes y prácticamente universales de los textos concretos, o dicho de otra manera, encontrar las estructuras subyacentes abstractas que tienden a cumplirse” en el texto (Alonso, 2003: 195-196). El análisis estructural, es un análisis

formal, un proceso orientado a encontrar un orden inconsciente que articula y cohesiona el mensaje.

Por último, el nivel social/hermeneúico, trata de realizar una “reconstrucción del sentido de los discursos en su situación - micro y macrosocial- de enunciación”, con el objetivo de “encontrar un modelo de representación y de comprensión del texto concreto en su contexto social y en la historicidad de sus planteamientos, desde la reconstrucción de los intereses de los actores que están implicados en el discurso” (Alonso, 2003: 188). El interés del análisis radica en la capacidad constructiva de las acciones, en la praxis de los discursos y, por tanto, en los contextos y actores, como elementos centrales en el análisis social de los discursos.

Esta tesis se centra en éste último nivel de análisis, donde caben los sujetos y se consideran los discursos como prácticas realizadas desde los intereses de los diferentes grupos y actores sociales, o más concretamente, como sugiere Touraine como “prácticas centrales en la formación y transformación de los actores sociales y de sus capacidades de intervención en los conflictos y en las negociaciones” (cit. Alonso, 2003: 186). Se trata de analizar el conjunto de fuerzas que construyen cada situación social como producto de un conjunto de actores realizando prácticas, entre ellas las discursivas. De ésta forma, los discursos son considerados como acciones y procesos significantes, que otorgan un sentido “es decir una actitud y una finalidad humanas a una referencia o realidad extralingüística designada” (Alonso, 2003: 208), que nos remite al sentido.

El estudio de los discursos se realiza desde una dimensión pragmática; investiga regularidades sociales, se centra en la tematización, encuentra referencias contextuales, y el corpus es la vía para la comprensión de la función interactiva y comunicativa de los discursos. Con el análisis de éstos se pretende encontrar regularidades en las realizaciones lingüísticas que emplean los actores para comunicar la intención y el significado de sus acciones (Alonso, 2003:209). El análisis social de los discursos, se sitúa en el juego de fuerzas del campo<sup>13</sup> social y

---

<sup>13</sup> Campo o sistema de campos, en el sentido que le da a este concepto P. Bourdieu, cuando habla de un sistema de relaciones, de fuerzas e intereses concretos que marca las posiciones y da sentido a las estrategias desde las que se realizan las prácticas discursivas (Pierre Bourdieu, 1988: 144).

por ello debemos contextualizarlos en los juegos de intereses que marca las posiciones y da sentido a las estrategias desde donde realizan las prácticas discursivas los actores participantes.

El nivel social/hermeneúico se sitúa, así, en el significado de lo comunicado, en el “plano de la fundamentación de los enunciados” mediante el análisis de las intenciones de los actores, de sus motivaciones y del sentido que otorgan a la acción. Fundamentar las acciones “conlleva averiguar qué significan para los que las realizan y, con ello, tratar de situarse en el lugar de los sujetos, en este caso de los actores sociales”. De esta manera, el investigador intenta penetrar “en un campo de fuerzas que no es armonioso sino conflictivo; es un campo comunicativo y, por ello, es un juego de poderes y un juego de lenguajes” (Alonso, 2003: 211).

La interpretación sociológica de los discursos se sitúa en un análisis contextual, donde los argumentos toman sentido en relación con los actores que los enuncian. Un análisis donde la interpretación “adquiere sentido cuando reconstruye, con relevancia, el campo de fuerzas sociales que ha dado lugar a la investigación, y cuando su clave interpretativa es coherente con los propios objetivos concretos de la investigación” (Alonso, 2003: 212). El investigador analiza-interpreta los discursos de manera pragmática, desplegando prácticas orientadas a conseguir respuestas a las preguntas concretas sobre la agenda de temas que le interesan en la investigación específica. Pero ésta interpretación “ni refleja ni traduce la realidad”; sino que, trata “descubrir, de la manera más completa posible, la trama de significados que reconstruye una realidad a la que el investigador, de manera coherente con su proyecto –objetivos particulares, contextos de acción y posición social- encuentra sentido en cuanto intérprete” (Alonso, 2003: 222). En éste sentido, al igual que Valles (2003), se considera que el análisis comienza ya con el diseño de la investigación, en tanto que las decisiones relativas a la formulación del problema, los aspectos muestrales y las estrategias de obtención de datos, están guiadas por los objetivos y las características del análisis que se pretende realizar.

El proceso seguido en el tratamiento y análisis de los datos realizado en esta tesis puede sintetizarse en las siguientes fases:

- Transcripción literal de las entrevistas grabadas.
- Lectura de las transcripciones, reordenación de la temática tratada en función de los contenidos registrados por cada testigo y agrupación de fragmentos textuales referidos a las categorías o dimensiones de estudio previstas en el diseño de la investigación.
- Análisis de las diferentes dimensiones en los discursos de cada testigo
- Comparación e interpretación de los diferentes discursos para establecer similitudes y diferencias en su contenido. La comparación permite establecer una categorización, descriptiva o conceptual, de los temas que aparecen en el texto y de las variaciones que éstos presentan.
- Presentación de los resultados referidos a cada una de las categorías o dimensiones de análisis previsto.

Respecto a la última fase del proceso, podemos distinguir, siguiendo a Valles (2003: 213) dos modos generales de orientar el análisis y la presentación de los datos: el análisis centrado en las cuestiones, temas o asuntos, y el análisis centrado en los casos estudiados.

Esta tesis se centra en el primer modo aunque trata de combinar ambos, dado que realiza un análisis centrado en las dimensiones de investigación prevista en el diseño (génesis y evolución, marco normativo, actores, objetivos y funciones, sistema organizativo, temáticas tratadas y relevancia canalización de demandas, grado de vinculación de acuerdos y valoración general), mostrando las semejanzas y diferencias que éstas presentan en cada uno de los casos estudiados.

#### 1.6.- Síntesis de las principales actuaciones realizadas.

Para el adecuado cumplimiento de los objetivos que orientan la tesis, se han desarrollado las siguientes actuaciones:

- Identificación, selección, sistematización y análisis de las teorías, investigaciones y prácticas existentes en materia de participación ciudadana vinculada con la Política Local Social.
- Realización de un análisis crítico de las políticas y del marco jurídico-normativo, en el ámbito internacional, nacional y regional, respecto de la participación ciudadana en los Servicios Sociales Municipales.
- Elaboración de una Ficha – Cuestionario de Recogida de Datos para la identificación de Mecanismos de Participación Ciudadana en materia de Servicios Sociales en el ámbito local de la Región de Murcia.
- Realización de las entrevistas a técnicos de todas las Corporaciones Locales (Ayuntamientos o Mancomunidades) de la Región de Murcia, con el fin de caracterizar los mecanismos de participación ciudadana (“tipos ideales”) en los Servicios Sociales municipales. Elaboración de un Mapa de los Consejos e Institutos municipales de Servicios Sociales existentes en la Región de Murcia; así como de otros mecanismos informales de participación social.
- Elaboración de Fichas Comprensivas (Anexo II) que sistematizan y comparan las variables de estudio y análisis más relevantes de los Consejos e Institutos Municipales de Servicios Sociales en la Región de Murcia.
- Realización de un análisis comparativo de los Consejos e Institutos Municipales de Servicios Sociales existentes en la Región de Murcia y de sus aspectos más significativos.
- Elaboración de la Guía de las entrevistas en profundidad y grupos de discusión (Anexo III).

- Realización de las entrevistas en profundidad a los actores representativos (políticos, técnicos y representantes de las organizaciones sociales) de los Consejos e Institutos Municipales de Servicios Sociales Municipales existentes en la Región de Murcia (Anexo IV).
- Constitución de grupos de discusión formados por expertos de ámbito regional para el análisis de la realidad presente y tendencias respecto de la participación ciudadana en los Servicios Sociales Municipales en general y de los Consejos e Institutos en particular.
- Elaboración del Informe final de resultados comparativo por variables y casos con el disponer de un perfil y unas conclusiones acerca de los Consejos e Institutos Municipales de Servicios Sociales existentes en la Región de Murcia.
- Presentación del Informe a los actores técnicos involucrados en las entrevistas en profundidad con el fin de recoger aportaciones, críticas y análisis.
- Elaboración de un Informe de análisis, conclusiones y tendencias en torno a la participación ciudadana en las Políticas Locales de Servicios Sociales en el ámbito de la Región de Murcia.