

# Los "grupos de discusión" en la investigación en Trabajo Social y Servicios Sociales

Elena ROLDÁN GARCÍA\*

## Resumen

*Este artículo constituye una propuesta de profundización y ampliación del proceso investigador en Trabajo Social y Servicios Sociales a través de la aplicación de la metodología cualitativa y, en concreto, de los "grupos de discusión", técnica especialmente adecuada y pertinente para el análisis de la compleja realidad social que desde ambas disciplinas se trata de abordar.*

## El enfoque cualitativo en la investigación en Trabajo Social y Servicios Sociales

En los últimos años se está produciendo un importante avance en la investigación en el ámbito del Trabajo Social y de los Servicios Sociales. La introducción de técnicas innovadoras está dando lugar a la apertura hacia nuevos modos y nuevas formas de profundizar y analizar la compleja realidad social que desde ambas disciplinas se trata de abordar.

Desde este punto de vista resulta muy significativo las aportaciones que,

## Abstract

### DISCUSSION GROUPS IN SOCIAL WORK AND SOCIAL SERVICES RESEARCH

*This article is a proposal both to deepen and widen the research process in both social work and social services through the application of qualitative methodology, and specifically through discussion groups, which are considered to be a very suitable and pertinent method of analyzing the complex social reality which both disciplines attempt to describe.*

en este terreno, está teniendo la aplicación de las técnicas cualitativas. El enfoque metodológico de las llamadas técnicas cualitativas supone "una forma de aproximación empírica a la realidad social muy adecuada a la comprensión significativa e intervención motivacional profunda de los actores sociales en cuanto a sus creencias, valores, deseos..." (Ortí, 1986: 177).

Una de las características del enfoque cualitativo es que utiliza técnicas de observación directa lo que supone una relación, una cierta interacción personal del investigador con

\* Trabajadora Social. Profesora Asociada del Dpto. de Trabajo Social y Servicios Sociales. EUTS de la Universidad Complutense de Madrid.

el objeto de la investigación (individuos o grupos) en una situación artificial controlada. Precisamente se establece ese artificio para que se pueda producir la libre manifestación de los sujetos en cuanto a sus intereses, sus deseos o sus creencias; de lo que se trata es de crear una situación de auténtica comunicación.

En el enfoque cualitativo se tratan los distintos modos de interacción personal o grupal que se establecen en el espacio social concreto, bien de las relaciones derivadas de su estructura organizacional e institucional de referencia, bien de las relaciones propias de la vida social como pueden ser las informales, afectivas, asociativas y comunitarias.

Por tanto, desde la aproximación cualitativa se estudia la dinámica interpersonal de acciones y comunicaciones que configuran la realidad social, a través de la propia vida cotidiana (representada en los grupos de discusión, la entrevista en profundidad, las historias de vida, etc.) y de la interpretación de la subjetividad. Los sujetos sociales son los que crean el mundo social a través del significado que le dan a sus acciones, a los objetos que les rodean, a otros individuos, etc. El mundo social constituye, en gran parte, una negociación entre los actores en la búsqueda de un acuerdo sobre los significados de ese mundo (Alonso, 1998).

Dentro del enfoque cualitativo la técnica que mayor utilización ha tenido en la investigación sobre bienestar social ha sido tradicionalmente la *entrevista individual abierta semidi-*

*rectiva o en profundidad*. Sin embargo en los últimos años asistimos a la incorporación de otra práctica cualitativa, los *grupos de discusión*, cuya pertinencia para el estudio de necesidades y demandas sociales, análisis institucional, evaluación de intervenciones sociales etc., está siendo ampliamente demostrada. Sin duda es necesario indicar que este tipo de práctica tiene que encontrarse integrado en el contexto de la aplicación de otra serie de técnicas como son el análisis de casos, la observación participante, el análisis documental, las historias de vida y la ya citada entrevista abierta. El grupo de discusión, por tanto, supone una aproximación cualitativa eficaz, pero ello no significa que elimine o sustituya otras técnicas. No se puede perder de vista la idea de complementariedad en la utilización de diversas técnicas para el estudio y análisis de la realidad social, tanto de tipo cualitativo como cuantitativo. No obstante, el objeto de este artículo es realizar algunas reflexiones sobre la utilidad de la aplicación de este tipo de práctica, la "discusión de grupos", así como de los denominados "grupos triangulares, personalizados o microgrupos" al conocimiento y desarrollo del quehacer del Trabajo Social y de los Servicios Sociales.

Teniendo en cuenta este marco se va llevar a cabo, por una parte, unas referencias teóricas sobre las técnicas en sí mismas y, por otra, algunos ejemplos de aplicaciones prácticas en investigaciones concretas que se han desarrollado o que están en vías de realización.

La metodología cualitativa centrada en la técnica de la discusión de grupos, teniendo en cuenta la perspectiva planteada por Ortí, supone que el análisis de discurso pretende convertirse en una hermenéutica del lenguaje definida como “el intento de dilucidar las actitudes en el lenguaje, al enfocar específicamente al lenguaje como expresión” (Ortí, 1986: 165). A través de esta metodología no se trata de cuantificar, sino de profundizar en las expectativas, conocimiento, opiniones e ideologías expresadas por aquéllos que tienen que ver o que están directamente involucrados en la realidad social que se quiere investigar. Se trata pues de aprehender los “universos simbólicos” a través de los cuales se construye la realidad social dotada de significado para los individuos (Berger y Luckman, 1985). El análisis del discurso supone “relacionar la orientación ideológica de los discursos con la génesis y reproducción de los procesos sociales” (Ortí, 1986: 66), de modo que se lleve a cabo una interpretación pragmática del discurso, referido a los procesos y conflictos sociales reales de la situación en la que se crea y se establece dicho discurso. Porque la producción o la reproducción de una frase por un individuo es siempre un hecho social concreto, que tiene lugar en el seno de relaciones sociales determinadas y, por tanto, tiene una finalidad específica, pretende producir algún efecto que se inscribe en un contexto más amplio del conjunto de las prácticas sociales (Pizarro, 1979). El grupo de discusión se diferencia, precisamente,

de otras técnicas cualitativas, fundamentalmente por cuanto constituye un dispositivo que permite la re-construcción del sentido social en el seno de una situación grupal discursiva.

Los grupos de discusión iniciaron su aplicación más extensa en el ámbito de las investigaciones de mercados (Valles, 1997) para posteriormente pasar a la aplicación dentro de la sociología general, como técnica muy adecuada de investigación motivacional. Dentro de la tendencia metodológica y experiencia profesional del grupo de investigadores que incorporaron de forma más amplia la aplicación de la técnica del “grupo de discusión”, ésta ha sido aplicada tanto para la definición de imágenes sociales de organizaciones e instituciones, como para la interpretación motivacional de la dinámica de las actitudes de las distintas clases o tipos de ciudadanos frente a cuestiones de interés general o personal, como por ejemplo, las concepciones de la salud, las actitudes ante el trabajo y la educación o el aborto, ante el ocio, el deporte etc. Ya se ha indicado como su utilización se ha ido ampliando a parcelas hasta entonces poco escrutadas, que tienen que ver con problemas sociales complejos, tanto personales, como sectoriales a los que se trata de responder desde el Trabajo Social y los Servicios Sociales. El grupo de discusión se presenta claramente diferenciado de cualquiera de las distintas formas de utilización de las técnicas de grupo en el ámbito de la psicología y, especialmente, de la aplicación a los grupos terapéuticos.

En la utilización de la técnica del "grupo de discusión" el discurso es un fin y ese discurso constituirá, precisamente, la materia prima sobre la que se trabajará, "el discurso hablado (única posibilidad de manifestación del lenguaje: la lengua sólo se manifiesta en el habla) será el objeto privilegiado de la investigación. En nuestra sociedad el lenguaje funciona como equivalente general de valor de todas las prácticas significantes" (Ibáñez, 1979: 41).

En el grupo de discusión se producen las hablas individuales, pero éstas se acoplan entre sí, se intercambian, toman sentido a través de su propia dinámica, y es en este aspecto en el que se puede decir que "el grupo opera en el terreno del consenso" (Canales y Peinado, 1994: 291). La idea de consenso se apunta en el sentido del carácter colectivo al que llegan las posiciones individuales existentes en el grupo, desde las que se conversa durante el desarrollo de la dinámica del grupo, en el espacio de tiempo en que éste opera.

El grupo de discusión implica una forma —grupo—, es decir, los sujetos son reunidos en un marco concreto, artificial, que va a representar a la sociedad global, y una forma —discusión o conversación— (Ibáñez, 1986). En cuanto a la forma —grupo—, ésta se establece por diversas características. De una parte el grupo de discusión es un "artificio metodológico que reúne diversas modalidades de grupos, en una articulación específica" (Canales y Peinado, 1994: 292). Esa artificialidad se manifiesta en la limitación temporal

del propio grupo, de modo que el grupo de discusión no es tal ni antes ni después de la discusión, sólo existe en cuanto se produce la situación discursiva. Además el grupo de discusión tiene un objetivo, una función, realiza una tarea, de modo que su dinámica, en este sentido, simula a la de un grupo de trabajo. Por último, en el grupo de discusión sus componentes emiten opiniones, hacen uso de su derecho al habla que queda regulado en el intercambio grupal.

La forma —discusión— implica, como ya se ha apuntado, la conversación. El investigador es quien provoca la constitución del grupo en la conversación, por medio de un lenguaje común en el que se articulan las distintas perspectivas. Por tanto, es necesario que se den las condiciones posibles para que se desarrolle una conversación —diálogo—, es decir, exista una situación de equilibrio entre los sujetos componentes del grupo, una simetría que permita el intercambio de opiniones, de ideas, de discurso entre iguales.

El análisis e interpretación de los discursos producidos por los grupos de discusión trata por una parte, de poner de manifiesto la forma concreta en que cada grupo va construyendo su discurso, va planteando los conflictos y desacuerdos, va llegando a acuerdos, a posibles consensos grupales, etc.; y por otra, de la estructura de los posibles discursos producidos y recogidos en el texto de la transcripción realizada del grupo de discusión. En este sentido, si con la realización de los grupos de discusión a lo "que

se aspira es a reproducir el discurso ideológico cotidiano o discurso básico sobre la realidad social de la clase social o estrato representado por los sujetos reunidos" (Ortí, 1986: 180), con el análisis e interpretación de los mismos a lo que se aspira precisamente es a reconstruir los discursos representativos de cada grupo social en función de sus relaciones y posiciones sociales básicas y, por tanto, se trata de hacer explícitos los discursos más significativos de cada uno de los grupos sociales de referencia/pertenencia de aquellos grupos de discusión realizados.

La operatividad y utilidad de la práctica de los grupos de discusión está obviamente condicionada, como toda técnica, a una aplicación correcta de la misma. Por ello, es esencial partir de un marco de referencia, de modo que "la estrategia de formación de los grupos de discusión debe tender a construir *lugares de enunciaci3n*" (Ibáñez, 1986: 59) en los que se representen las distintas opiniones y posiciones ideológicas; "lugares de *colisi3n* o enfrentamiento entre ellos", que permita el flujo de la discusi3n, el diálogo, la dialéctica y "lugares de *recepci3n*" que posibilite la escucha. "Esos *lugares hay que distribuirlos en grupos* (cada grupo es una combinaci3n de lugares). Un grupo tiene fronteras espaciales (de cinco a diez miembros), fronteras temporales (de una a dos horas) y fronteras estructurales (ha de contener lugares comunes y lugares no comunes para que sean comunicables" (Ibáñez, 1986: 59). Son estos criterios fundamentales de partida que nunca se

pueden perder de vista a la hora de diseñar una investigaci3n (sobre el diseño de los grupos de discusi3n existen manuales muy explícitos y prácticos al respecto, no obstante hay tres aspectos fundamentales a tener en cuenta: el número total de grupos, las variables o atributos que definirán a los participantes en cada uno de ellos, participantes que en ningún caso deben tener relaci3n entre sí, y la distribuci3n geográfica de los grupos).

Una propuesta actual interesante dentro del enfoque cualitativo, y que constituye una posici3n intermedia entre las entrevistas personales y los grupos de discusi3n, la ocupa los denominados grupos triangulares, personalizados o también microgrupos. Como apunta Ortí, los grupos triangulares o "personalizados" (Ortí, 1993: 198) "constituyen un espacio social y simbólico de mediaci3n entre las entrevistas abiertas personales (más orientadas hacia la expresi3n/captaci3n de la estructura profunda y singular de cada arquetipo de personalidad) y la tradicional práctica de los grupos de discusi3n. Mediaci3n que tomaría una forma triangular (y de aquí la denominaci3n de grupos triangulares), *no sólo porque su tamaño más representativo es el trío... sino sobre todo, por la fuerte copresencia/gravitaci3n de sus tres elementos básicos: a) las personalidades singulares de los tres componentes del grupo; b) los macrogrupos o ideologías sociales de referencia; c) la propia personalidad del sociólogo/sujeto investigador como representante de lo social general, pero ahora menos escondido/*

amparado bajo la impersonal pantalla del grupo de discusión socializado, bajo la que como es sabido llega a desaparecer por completo” (Ortí, 1993: 198).

Las novedades que aporta esta nueva aplicación, todavía poco estudiada y contrastada, que es el grupo triangular, son las propias características de su propia situación “micro”. El reducido número de sus componentes modifica la dinámica y hace que esta clase de pequeño grupo no se erija “en la representación simbólica del lugar de pertenencia social de los asistentes, sino que se inscribe en un momento de tensión entre la expresión de la personalización/individualización y la inscripción/adaptación al discurso posición-social de referencia” (Conde, 1996: 285). El elemento de la tensión constituye un punto clave, en la medida en que facilita expresar más ampliamente las diferencias personales y sociales que, en cambio, muestran mayores dificultades de que se produzcan y desarrollen en las dinámicas que tradicionalmente tienen lugar en los grupos de discusión cuando se tratan fenómenos sociales con tendencia a ser estereotipados.

Como anteriormente se ha indicado, en la dinámica de los grupos de discusión sus componentes se erigen en representantes del grupo social y, por tanto, se establece una tendencia al consenso sobre los límites del discurso social y simbólico dominante de dicho grupo. Por el contrario, en los micro grupos o grupos triangulares su propia estructura hace que en lugar de predominar el sentido y sentimiento de

grupo, prevalezca la transformación de cada asistente en sujeto activo, en persona concreta que, superando la posibilidad de difuminación que permite la situación grupal, se constituya en sujeto orientado activamente a expresar sus opiniones, su discurso, a afirmar sus diferencias frente a los otros asistentes, etc. Es en este sentido cuando resulta una situación en la que se aprecian nuevas argumentaciones y, por tanto, nuevos discursos. De este modo esta clase de grupo triangular o personalizado desarrolla una dinámica más abierta e interactiva, que no se puede enmarcar exclusivamente como grupo, dada la incidencia que lo individual y personal tienen en el mismo. Respecto al diseño de este tipo de grupos, se utilizan genéricamente los mismos criterios que en el caso de los grupos de discusión, si bien en la selección de los asistentes de los grupos triangulares se eligen personas con un conocimiento/implicación más fuerte con el objeto/fenómeno que se está estudiando.

### ***Aplicaciones del enfoque cualitativo a la investigación en Trabajo Social y Servicios Sociales: algunos ejemplos***

Algunos modelos de aplicación de la metodología cualitativa (en especial de los grupos de discusión) pueden servir para ilustrar el desarrollo actual de la investigación en bie-

nestar social con la incorporación de este enfoque. Por ello, se presentan a continuación tres ejemplos de diseños de investigación en ámbitos específicos de Servicios Sociales y Trabajo Social en los que se ha optado por la propuesta de metodología cualitativa y aplicación de la técnica de grupo de discusión en complementariedad con otras técnicas.

### ***Análisis y prospección sobre la implicación del sector privado en los Servicios Sociales***

Un estudio sobre “Iniciativa Privada y Servicios Sociales” puede servir como punto de partida. El objeto del estudio se centra especialmente en el sondeo de la posibilidades y forma para que el tejido social, especialmente en su representación empresarial, se integre en los procesos de actuaciones de solidaridad, por lo que se hace necesario conocer el estado de la cuestión al respecto en nuestro país, es decir, en qué modo, en la actualidad, está comprometido el sector empresarial en acciones solidarias y qué perspectivas de futuro se plantean en este terreno. Se trata de responder a diversos interrogantes: ¿Debe el Estado asumir actuaciones de promoción y coordinación de las distintas energías solidarias existentes? ¿Están los ciudadanos dispuestos a realizar actividades concretas en el marco de determinados proyectos sociales? ¿En qué tipo de proyectos sociales puede vincularse

de mayor manera el tejido social, en su representación empresarial? ¿Qué tipo de estrategias se deben diseñar para el acoplamiento y la coordinación de acciones solidarias desde el sector público, las entidades voluntarias y el sector empresarial?

Para responder a estas cuestiones, los objetivos de la investigación se integran en tres niveles: un nivel descriptivo que implica el conocimiento de discursos, actitudes y representaciones dominantes en el ámbito de los servicios sociales y en el de la empresa privada sobre la intervención social y, sobre todo, de las relaciones entre iniciativa privada y sector público en la misma; un segundo nivel analítico que pretende la explicación de la distintas posiciones existentes en el marco de los Servicios Sociales desde los diferentes niveles institucionales implicados; y un tercer nivel operativo-pragmático dirigido a obtener diseños de áreas de Servicios Sociales viables de soporte económico y gestión por la iniciativa privada empresarial.

La metodología aplicada en este tipo de estudio ha exigido una estrategia de investigación compleja, con una fase previa de recogida y sistematización de los estudios e información existentes, para conocer la implicación y presencia de la iniciativa privada en los Servicios Sociales. Además, una estructuración de dispositivos diversos tales como:

— *Entrevistas en profundidad* con representantes de entidades y empresas de sectores significativos (fundaciones, entidades voluntarias y ONGs, grandes empresas, Pymes,

sector público de Servicios Sociales, agentes sociales, etc.) para analizar los discursos prevalentes de los grupos a los que representan y para crear el marco de situación adecuado para generar líneas motivacionales sobre diversos modos de implicación en intervenciones sociales.

— *Grupos de discusión* entre usuarios actuales o potenciales de Servicios Sociales. A partir de diversos sectores sociales se trata de realizar una prospección cualitativa entre posibles destinatarios de los Servicios Sociales, con el objeto de conocer las posiciones de los mismos, ya sea sobre la implicación de la iniciativa privada en general, ya, especialmente, sobre diferentes formas específicas de tal iniciativa privada “marketing con causa”, “matching gifts”, compra de servicios, cheque servicios, servicios concertados, etc.

### ***Estudios de necesidades. “Situación y necesidades de las mujeres cabeza de familias monoparentales”***

El planteamiento de esta investigación fue la aplicación de una metodología de tipo estructural cualitativa, en la cual se priorizase el conocimiento más profundo de situaciones concretas antes que la aportación de estadísticas más o menos relevante sobre la cantidad de casos o tipologías de monoparentalidad. A partir de esta perspectiva metodológica, la estructural cualitativa, se propusieron una serie de procedimientos con el fin

de acceder a un análisis en profundidad de los procesos de percepción y autopercepción, del mundo valorativo y el campo de necesidades y demandas de las mujeres implicadas en la responsabilidad de grupos monoparentales.

La aproximación metodológica de tipo estructural cualitativa permite contactar con diversidad de circunstancias, historias y procesos que, sin ninguna duda, ponen de manifiesto lo acertado de esta metodología, ya que por otras vías resulta imposible una relación con lo concreto experiencial como la que permite este enfoque.

Teniendo en cuenta estos puntos de partida, en esta investigación se priorizó la utilización combinada de *tres tipos de dispositivos diferentes* dentro del campo metodológico cualitativo. Tres prácticas que proponen distintos alcances metodológicos cada una de ellas y que aportan niveles de información diferenciales. En este sentido se han realizado *grupos triangulares* de investigación, *historias de vida* y *entrevistas personalizadas*, todo lo cual ha enriquecido de forma notable la información obtenida, tanto en lo que respecta a experiencias personales como a distintas miradas profesionales de sectores relacionados con el tema objeto de investigación.

La justificación del procedimiento y de la combinación de las mencionadas prácticas responde a los siguientes aspectos a considerar:

*Los grupos triangulares.* Si los grupos de discusión, como ya se ha indicado, son instrumentos técnicos de trabajo muy apropiados para

abordar todo lo referente a percepciones globales, a los sistemas de imágenes, a las diferencias perceptivas generales, etc. la propia dinámica hace que los discursos se desplieguen en el terreno de lo general, terreno en el que se inscriben dichos campos de imágenes. Ahora bien, para analizar y concretar la percepción y el discurso más particular sobre lo experiencial, la dinámica del grupo de tipo canónico es menos operativa pues tiende a lo general opinático antes que a lo concreto y específico. Por el contrario los llamados grupos triangulares o grupos personalizados se manifiestan como un dispositivo pertinente para avanzar en el campo de la investigación ya que posibilitan la articulación de los discursos peculiares, su contrastación y debate. Estos grupos triangulares en su propia imagen de intimidad tienden a potenciar la puesta en evidencia de las diferencias sobre lo concreto, mostrándose más aptos para la presentación de lo experiencial en relación con el tema propuesto, en este caso, la situación y el sistema de necesidades (déficits, demandas, incertidumbres y problemas) de las mujeres al frente de familias monoparentales.

En aras de la complementariedad señalada, la combinación de diferentes prácticas planteadas permiten un análisis más rico y profundo sobre el fenómeno social objeto de estudio. De este modo, la aplicación de las *historias de vida* supone la toma de contacto directo con las mujeres responsables de familias monoparentales. Dispositivo de una gran riqueza infor-

mativa y autoperceptiva que resulta de un alto grado de idoneidad y complementariedad con los grupos triangulares, ya que permite un alto grado de sinceramiento y toma de contacto con la historia, el presente y las expectativas de las personas entrevistadas. Las historias de vida resultan en situaciones como la que se analiza *historias de familia*, lo que supone una ampliación y enriquecimiento de la información obtenida. Una tercera propuesta metodológica la constituye la aplicación de *entrevistas abiertas* realizadas a diferentes profesionales y funcionarios públicos con distinto grado de responsabilidad en la gestión de los Servicios Sociales y, en particular, vinculados con la temática de las mujeres responsables monoparentales. La diversidad de perspectivas que aportan estas entrevistas no resultan finalmente divergentes, sino con una notable convergencia en lo que respecta a los análisis de situaciones, causas y procesos que caracterizan a estas mujeres.

***Evaluación de proyectos de intervención social.  
"Proyecto de formación para la inserción sociolaboral de jóvenes"***

Está cristalizando en la actualidad la conciencia de la necesidad de evaluación de los programas como parte inexcusable de la propia metodología de intervención. En el caso de este proyecto de intervención educativa y social se planteó la necesidad

de que fueran evaluadas, por un profesional externo al proyecto, la idoneidad y la eficacia de la propuesta formativa y social contenida en el mismo.

Los objetivos generales de la evaluación son conocer el grado de idoneidad y de eficacia del programa realizado, es decir, si tanto el diseño como la propuesta metodológica se adecuan a la realidad sobre la que se interviene y a las metas propuestas, así como en qué medida se alcanzan estas metas. Por otra parte, la evaluación se orienta también a facilitar el proceso de toma de decisiones sobre cuáles y cómo deben ser posibles futuras intervenciones. La evaluación debe cumplir una serie de objetivos específicos que es preciso conocer críticamente:

— La génesis del Proyecto: planteamiento general, hipótesis de partida y objetivos de la intervención.

— Estructura del Proyecto: diseño teórico.

— Planificación del Proyecto: acciones, organización de recursos humanos, materiales y económicos.

— Ejecución del Proyecto: propuesta metodológica, coordinación general, efecto multiplicador y relación con las familias.

— Resultados obtenidos por el Proyecto: la opinión de los jóvenes, los profesores, las familias, y los empleadores.

La metodología de la evaluación: el marco metodológico general estimado más pertinente para encuadrar una evaluación que permitiera alcanzar los objetivos generales, a

través de los objetivos específicos expuestos, ha sido el que corresponde a la investigación cualitativa. Las técnicas que utiliza este tipo de investigación para la recogida y análisis de la información que precisa no aspiran a producir datos numéricos sobre opiniones o valoraciones acerca del objeto evaluado, sino que se orientan, intencionalmente, a captar, analizar e interpretar los elementos significativos y referenciales de las imágenes que, individuos o grupos determinados, poseen sobre el objeto de estudio.

El diseño debe precisar las herramientas o técnicas específicas más adecuadas para obtener la información más relevante. Como respuesta a este último requisito, la evaluación del Proyecto ha recurrido a las siguientes técnicas específicas: *entrevista individual abierta o en profundidad, entrevista grupal y grupos de discusión*. Todas ellas técnicas de observación directa, lo que entraña un contacto vivo, una interacción personal entre el sujeto que investiga y los sujetos investigados, y se han puesto al servicio de la captación del discurso motivacional profundo de los distintos sujetos implicados, desde posiciones diversas, en el Proyecto.

La evaluación es una forma de recibir "feedback" que permita mejorar y progresar, es por tanto, sobre todo, un proceso de aprendizaje acerca de la propia intervención y su propuesta metodológica.

Si bien toda evaluación comporta un elemento de valoración no se puede quedar en eso, tiene que intentar además explicar las causas y

sugerir cómo mejorar los posibles fallos detectados. Es fundamental que se reflejen en la evaluación las opiniones y valoraciones de todos y cada uno de los sectores implicados, ya que los diversos criterios con que, probablemente, se expresen estas opiniones no hacen sino ampliar y enriquecer la perspectiva de la evaluación, siempre, eso sí, que se reconozcan analíticamente esas diferencias y se intente el consenso posible.

El propio concepto de evaluación anteriormente expuesto implica, inequívocamente, que el sentido último de la misma radica en que sea utilizada para despejar dudas y mejorar la efectividad en la toma de decisiones, ya sea respecto a cuestiones parciales o a la totalidad del programa evaluado. Es decir, la evaluación ha de ser ante todo útil y práctica para validar o rectificar lo realizado.

Dentro de este enfoque metodológico general, la propuesta específica para evaluar el Proyecto se ha orientado a dar respuesta a un modelo comprensivo de evaluación (Stufflebeam, 1987) que combina dos tipos de evaluación con contenidos y funciones diferentes y complementarias:

— Una evaluación de tipo formativo (contenidos teóricos, actitudes personales, proceso de socialización) como parte integral del propio proceso de planificación y desarrollo del Proyecto, en que se evalúa tanto el diseño como la ejecución del Proyecto, y se buscan explicaciones de lo que pasa —o ha pasado—, de los fallos y los cambios que se han producido. Cumple pues este tipo de evaluación

una función de "feedback" que permite mejorar y afinar el diseño y la ejecución del programa y contribuye por tanto al aprendizaje sobre la intervención realizada.

— Una evaluación de tipo sumativo, que evalúa los resultados del Proyecto poniéndolos en relación con las necesidades detectadas y los objetivos propuestos. Su función es, por tanto, determinar los efectos que ha producido la intervención realizada, no sólo los pretendidos y positivos sino también los no previstos. La evaluación se centra aquí en el producto final y se orienta en mayor medida a la toma de decisiones de cara a intervenciones futuras.

Los tres ejemplos planteados constatan la pertinencia del empleo de grupos de discusión en la investigación en Trabajo Social y Servicios Sociales y se perfila esta técnica, junto con el resto de prácticas cualitativas señaladas, como vía de análisis y profundización en los cada vez más complejos problemas sociales a los que actualmente nos enfrentamos. Esta línea de investigación debería ir ampliándose para que, junto con otras perspectivas de análisis teórico y práctico se vayan incorporando nuevos conocimientos al Trabajo Social y a los Servicios Sociales.

### **Bibliografía**

- ALONSO, L.E. (1998), *La mirada cualitativa en sociología*, pág. 52., Madrid, Fundamentos.
- BERGER, P.L., LUCKMAN, T. (1985), *La construcción social de la realidad*, Buenos Aires, Amorrortu.
- CANALES, M y PEINADO, A. (1994), "Grupos de discusión" (288-311) en DELGADO, J.M. y

- GUTIÉRREZ, J., *Métodos y Técnicas Cualitativas de Investigación en Ciencias Sociales*. Madrid, Síntesis Psicología.
- CEMBRANOS, F., MONTESINOS, D.L. y BUSTELO, M. (1988), *La animación sociocultural: una propuesta metodológica*. Madrid, Editorial Popular.
- CONDE, F. (1996), *La vivienda en Huelva: culturas e identidades urbanas*. Sevilla, Consejería de Obras Públicas y Transportes; Fundación El Monte.
- CONDE, F. (1993), "Los métodos extensivos e intensivos de la investigación social de las drogodependencias" (203-230), en VV.AA., *Las drogodependencias: perspectivas sociológicas actuales*. Madrid, Colegio Nacional de Doctores y Licenciados en Ciencias Políticas y Sociología.
- ORTÍ, A. (1986), "La apertura y el enfoque cualitativo o estructural: la entrevista abierta, semidirectiva y la discusión de grupo" (153-186), en GARCÍA FERRANDO, M.; IBÁÑEZ, J. y ALVIRA, F., *El análisis de la realidad social*. Madrid, Alianza Universidad..
- ORTÍ, A. (1993), "El proceso de investigación de la conducta como proceso integral: Complementariedad de las técnicas cuantitativas y de las prácticas cualitativas en el análisis de las drogodependencias" (149-202), en VV.AA., *Las drogodependencias: perspectivas sociológicas actuales*. Madrid, Colegio de Doctores y Licenciados en Ciencias Políticas y Sociología.
- PIZARRO, N. (1979), *Metodología sociológica y teoría lingüística*, Madrid., Alberto Corazón.
- STUFFLEBEAM, D.L. y SHINKFIELD, A.J. (1987), *Evaluación Sistemica. Guía teórica y práctica*. Madrid, Paidós/MEC.
- VALLES, M.S. (1997), *Técnicas Cualitativas de Investigación Social*. Madrid, Síntesis Sociológica.
- ZAMANILLO, T. y GAITÁN, L. (1991), *Para comprender el Trabajo Social*. Estella, evd.

---

Elena ROLDÁN GARCÍA  
Universidad Complutense de Madrid