



Reis. Revista Española de Investigaciones
Sociológicas

ISSN: 0210-5233

consejo.editorial@cis.es

Centro de Investigaciones Sociológicas
España

Pérez, Alberto Martín; Coppola, Eva Martín; Gentile, Alessandro; Gutiérrez Sastre, Marta
Representaciones de la ciudadanía en los servicios públicos: reconocimiento, mérito y autonomía
Reis. Revista Española de Investigaciones Sociológicas, núm. 139, julio-septiembre, 2012, pp. 189-
200

Centro de Investigaciones Sociológicas
Madrid, España

Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=99725054008>

- Cómo citar el artículo
- Número completo
- Más información del artículo
- Página de la revista en redalyc.org

redalyc.org

Sistema de Información Científica

Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal

Proyecto académico sin fines de lucro, desarrollado bajo la iniciativa de acceso abierto

Representaciones de la ciudadanía en los servicios públicos: reconocimiento, mérito y autonomía

Representations of Citizenship in Public Services: Recognition, Merit and Autonomy

**Alberto Martín Pérez, Eva Martín Coppola, Alessandro Gentile
y Marta Gutiérrez Sastre**

Palabras clave

Ciudadanía • Administración pública
• Servicios públicos
• Inmigración • Brecha generacional • Clase social

Key words

Citizenship • Public Administration • Public Services • Immigration • Generational Differences • Social Class

Resumen

Atendiendo a las variables de nacionalidad, generación y clase social, el artículo analiza las representaciones de la condición de ciudadano en el ámbito de los servicios públicos. Mediante la combinación de tres lógicas, la del reconocimiento, la de la autonomía y la del mérito, los discursos rompen la esencia de la noción clásica de ciudadanía, modulando relatos diversos de prácticas y experiencias sobre lo que implica ser ciudadano. Mediante el análisis del discurso producido desde distintas condiciones sociales, a través de grupos de discusión, es posible comprender los principales elementos de valor asociados al concepto de ciudadanía. El avance de las estrategias que premian el mérito individual deja en un segundo plano la lógica del reconocimiento universal, con importantes efectos en los grupos más vulnerables.

Abstract

Considering the variables of nationality, generation and social class, the article analyzes representations of citizenship within the sphere of public services. By combining three logics — that of recognition, that of autonomy and that of merit —, discourses break the essence of the classical notion of citizenship by modulating different accounts of practices and experiences regarding what it means to be a citizen. Through the analysis of the discourses produced from different social conditions in focus groups, it is possible to understand the main elements of value associated with the concept of citizenship. The progress of strategies that reward individual merit supersedes the logic of universal recognition, with important effects on the most vulnerable groups.

INTRODUCCIÓN¹

Los individuos construyen relatos sobre la condición de ciudadano a partir de su parti-

cipación en el espacio público. No se trata de un espacio neutral en el que trascienden las identidades particulares, como sugiere el tipo ideal de la ciudadanía clásica (Turner,

¹ Esta nota de investigación contiene resultados del proyecto del Plan Nacional de I+D+I del Ministerio de Ciencia e Innovación «Ciudadanía e inmigración en los

servicios públicos de bienestar en España: práctica cotidiana de las políticas públicas y nuevos retos para la Administración» (CSO2009-07556).

Alberto Martín Pérez: Universitat de Barcelona | amartinperez@ub.edu

Eva Martín Coppola: Consejo Superior de Investigaciones Científicas | eva_mc@hotmail.com

Alessandro Gentile: Universidad Complutense de Madrid | alessandro.gentile@cps.ucm.es

Marta Gutiérrez Sastre: Universidad de Salamanca | magusa@usal.es

1990; Schnapper, 2000), sino más bien de múltiples escenarios concretos (Morán, 2007). La vivencia de la condición ciudadana nos sitúa ante una realidad dinámica (Benedicto y Morán, 2007), representada en los discursos a partir de la experiencia social (Dubet, 1994).

En este artículo analizamos la manera en que distintos grupos definen su condición de ciudadanos en la España actual, centrándonos en las prácticas y experiencias desarrolladas en los servicios públicos. Aunque estos no cubren todos los contextos generadores de ciudadanía, sí constituyen un espacio fundamental para su desempeño (Wildavsky, 1979; Lipsky, 1980; Hasenfeld *et al.*, 1987; Dubois, 1999; Siblot, 2006; Hagelund, 2010).

La inserción y participación de los individuos en la sociedad puede entenderse en los términos de la *virtud cívica* o del *civismo* del «buen ciudadano» (Shils, 1992; White, 2006; Turner, 2008), así como por su implicación en la comunidad en cuanto que *ciudadano activo* (Marinetti, 2003; Jansen *et al.*, 2006; Clarke y Missingham, 2009). Sin embargo, la ciudadanía únicamente entendida como *civismo* aparece como una forma de distinción que ignora las desigualdades sociales (White, 2006), pues no todos los individuos tienen la misma voz en el espacio público (Hirschman, 1970).

Los relatos analizados incluyen la relación con las administraciones del Estado y la inserción en el mercado de trabajo, directamente ligada a la experiencia en los servicios públicos: la precariedad implica una mayor dependencia de los sistemas de protección social (Moreno, 2000), obligando a relaciones más frecuentes con la Administración (Dubois, 1999; Siblot, 2006). En el caso de los inmigrantes, esta situación se ve reforzada por el hecho de no ser plenamente ciudadanos del país (Howard, 2006; Nash, 2009; Monney, 2010), precisando, por parte del Estado, de un reconocimiento añadido de su participación en la sociedad (Sayad, 1999).

Estudiamos posibles representaciones de la ciudadanía a partir de tres variables: la nacionalidad, la generación y la clase social. En primer lugar, abordamos la experiencia social de la diferencia jurídica, entre el ciudadano español y el extranjero en su condición de trabajador inmigrante. La inserción de los inmigrantes en el mercado laboral aparece como la condición previa de su relación con unos servicios públicos identificados como instrumentos de control y como prestaciones del Estado de bienestar.

En segundo lugar, entre ciudadanos españoles, observamos diferencias generacionales, subrayando la relevancia de la base biográfica e histórica de las experiencias sociales (Brannen y Nilsen, 2005). Frente a una generación «madura», consciente de la importancia de los servicios públicos como un logro colectivo, emerge una generación intermedia que entiende la ciudadanía como mérito y responsabilidad individuales. El discurso de los jóvenes denota una vivencia ambivalente de la condición de ciudadano, entre la exigencia crítica, el estereotipo y la pasividad (Benedicto y Morán, 2007).

En tercer lugar, estudiamos diferencias de clase social, sobre las bases del nivel de estudios y la ocupación: dentro de una misma generación, un mayor nivel educativo y una mayor estabilidad laboral hacen más eficaz la movilización de conocimientos y capacidades ante los servicios públicos (Silbey, 2005). Se impone una mayor exigencia a las administraciones, un mayor compromiso participativo y una concepción individualista y meritocrática de la condición de ciudadano.

Las diferencias entre estas variables se concretan en los tres componentes de las representaciones de la ciudadanía que articulan nuestra contribución: la ciudadanía se interpreta como *reconocimiento* de derechos, como *mérito* en el acceso y ejercicio de los mismos y como potenciación de la *autonomía* del individuo en la sociedad.

METODOLOGÍA

Analizamos los discursos de seis grupos de discusión diseñados a partir de las variables establecidas². En ellos nos adentramos en las experiencias individuales y colectivas en los servicios públicos, con especial incidencia en los que gestionan las políticas de bienestar. Los grupos muestran diferencias en la valoración de las administraciones, en la relación con los funcionarios y en la manera en que los ciudadanos acceden a sus derechos dentro de los servicios.

El diseño de los grupos y la interpretación de los discursos atienden a criterios de «análisis estratégico» (Alonso, 1998), orientado por un contexto de prolongada crisis económica: la exposición a crecientes situaciones de precariedad determina las diferencias en los discursos sobre el acceso a los servicios públicos y a la ciudadanía entre nacionalidades, entre generaciones y entre clases sociales. Consideramos las diferencias en los discursos a partir de las condiciones narrativas que nos permiten establecer un mapa de posicionamientos en torno al reconocimiento, al mérito y a la búsqueda de la autonomía (Conde, 2009).

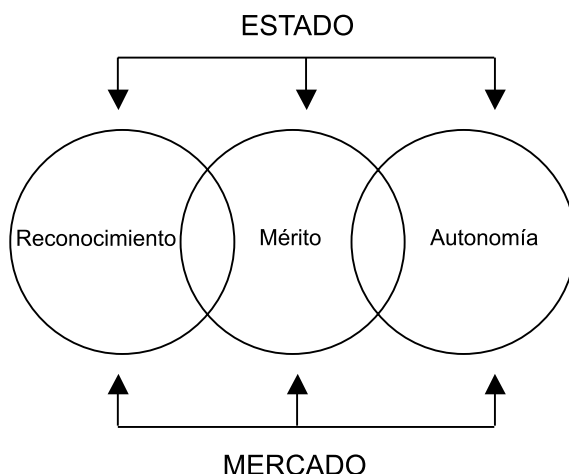
² Véase la ficha técnica de los grupos en el anexo.

Los extractos de discurso seleccionados, entendidos como «enunciaciones que expresan posiciones sociales» (Pereda *et al.*, 2010), resultan de la codificación realizada a partir del guión de los grupos: el acceso a los servicios públicos, las experiencias directas en las oficinas de la Administración, el trato con los funcionarios y la consideración de los propios derechos nos permiten reconstruir las representaciones colectivas de la ciudadanía a partir de los relatos.

LA CIUDADANÍA EN LOS SERVICIOS PÚBLICOS

Las representaciones de la condición de ciudadano se agrupan en torno a tres lógicas: primero, una lógica del *reconocimiento*, entendiendo la ciudadanía como el espacio público de los derechos y las obligaciones. En segundo lugar, una lógica de la *autonomía*, referida a las capacidades que puede desarrollar el individuo para desenvolverse en su experiencia cotidiana como ciudadano. Finalmente, una lógica del *mérito* en un espacio intermedio que articula las dimensiones anteriores: introduce elementos de diferenciación en el espacio homogeneizador del

FIGURA 1. *Lógicas del discurso sobre la ciudadanía*



reconocimiento, cuestionando si los derechos son merecidos o no, y valora el éxito en la relación con la Administración.

Encontramos lógicas cercanas en la literatura internacional. Dubet (2006) analiza la idea de justicia en las relaciones laborales a partir de tres ejes: la igualdad, el mérito y la autonomía. Los discursos de los individuos contienen tensiones entre la idea de un orden justo que garantice la igualdad de oportunidades, la valoración del mérito y la búsqueda de satisfacciones que inciden en la realización personal.

Estudiando los posicionamientos de los individuos ante la ley, Ewick y Silbey (1998) distinguen entre los que se sitúan «ante la ley», los que están «con la ley» y los que van «contra la ley». El concepto de *conciencia legal* (Silbey, 2005) combina el conocimiento de la ley con la conciencia de la titularidad de derechos. A pesar del reconocimiento de derechos en torno a un principio de igualdad, existen limitaciones al mismo que reducen la autonomía de los individuos que se sitúan «ante la ley». Por oposición, una mayor conciencia del sentido de la ley permite a los individuos jugar «con la ley» o posicionarse «contra la ley». Funciona aquí una variante del llamado «efecto Mateo» (Merton, 1968) según la cual los más conscientes de sus derechos son los que ven reforzada su autonomía, frente a los desconocedores de sus derechos y su ejercicio, situados en una posición pasiva y sumisa.

El ciudadano *consciente* es el deseado por quienes refuerzan la idea del *ciudadano activo* (Marinetti, 2003), valorado por su *civismo* (White, 2006). Se consolida un conjunto de *culturas de la legalidad* (Silbey, 2010) distribuidas de manera desigual. La literatura en torno al merecimiento (*deservingness*) incide sobre esta desigualdad, que se impone como condición al reconocimiento de derechos, con gran relevancia en la prestación de servicios por parte de los Estados de bienestar: la lógica del mérito afecta negativamente

a colectivos desfavorecidos, como pobres e inmigrantes (Appelbaum, 2001; Van Oorshot, 2008).

Dicha desigualdad, condicionada a una meritocracia difícil de alcanzar, tiene un referente en la noción de *respeto burocrático* (Lawrence-Lightfoot, 1999; Sennett, 2003). Los que se sitúan «ante la ley» evidencian gran *respeto* hacia la misma. Este *respeto* viene determinado por un déficit en su *conciencia legal*: más conocimiento y conciencia de los propios derechos y de los mecanismos burocráticos implica más posibilidades de transformar la relación con el Estado en un diálogo más igualitario.

Las representaciones de la ciudadanía no solo se desarrollan ante el Estado: los mercados también condicionan la experiencia de los ciudadanos. Si el Estado democrático no garantiza la igualdad, los mercados, por definición espacios de la diferencia (Offe, 1990), refuerzan aún más los posicionamientos desiguales.

Los grupos analizados permiten comprender dicha desigualdad. El *reconocimiento* es diferente en función de la nacionalidad: los extranjeros, antes de ser sujetos de derechos, se ven sometidos a una autorización administrativa que da acceso a una ciudadanía limitada (Martín Pérez, 2009). Se encuentran así ante una mayor fragilidad frente a los desafíos del Estado y de los mercados. La precariedad en que viven muchos inmigrantes se refleja en su dependencia de los permisos de trabajo y de las actividades de control que se ejercen sobre ellos. La identificación de la policía como uno de los principales servicios públicos mediante los cuales representan su ciudadanía es reveladora. Entre ciudadanos españoles, en cambio, el reconocimiento de derechos y obligaciones viene dado por la existencia del Estado democrático.

El *mérito* cuestiona el acceso a los servicios públicos en condiciones de igualdad. Los no nacionales subrayan su contribución

al sistema de protección social. Entre españoles existen variaciones entre una generación «madura» y una generación «adulta». Los primeros presentan los derechos como una conquista colectiva, con constantes referencias a las transformaciones históricas de los servicios públicos, mientras que los segundos valoran el reconocimiento de derechos de manera individualista y meritocrática. La clase social refuerza esta orientación, promoviendo una concepción elitista de la ciudadanía que valora la relación con los servicios públicos desde el conocimiento y la conciencia de los derechos y procedimientos administrativos.

Alrededor de la *autonomía* se construye el tipo ideal del *ciudadano activo*. Existen, de nuevo, diferencias de clase social. El mayor nivel educativo y la estabilidad laboral refuerzan la autonomía a partir de un mérito exclusivamente individual: el éxito está en los individuos que saben manejarse mejor ante los servicios públicos y en el mercado. Al contrario, una posición de clase inferior refleja una menor autonomía, constatando cierta incapacidad para desarrollar acciones exitosas

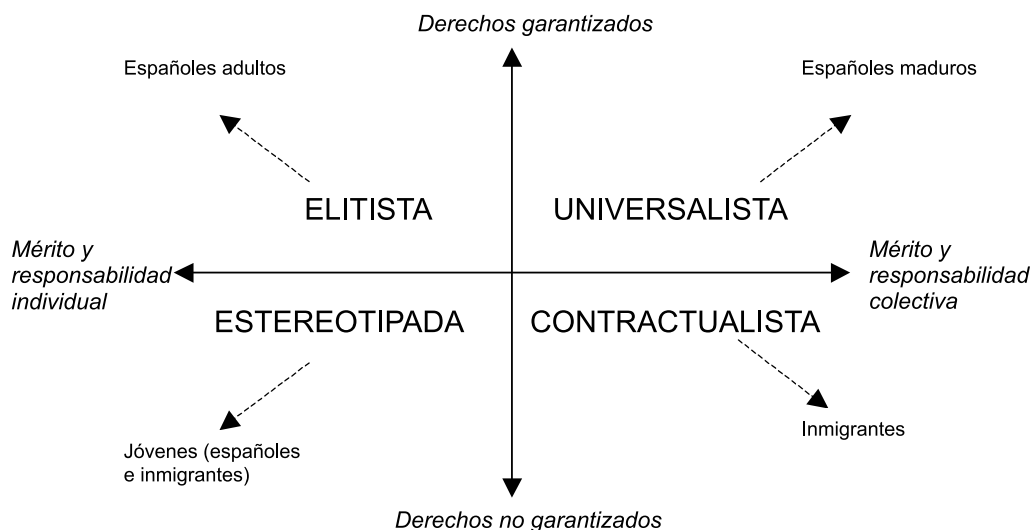
que incitan, en su expresión más extrema, a situarse «contra la ley». Este déficit de autonomía caracteriza también a los jóvenes: aunque se vislumbra en ellos cierto sentido crítico hacia un trato por parte de las instituciones que consideran injusto, se presentan como víctimas tanto del Estado como de los mercados.

REPRESENTACIONES DE LA CONDICIÓN DE CIUDADANO

La experiencia cotidiana de la condición de ciudadano aparece altamente fragmentada. Lejos de cualquier formalismo, existen diferencias sensibles en la vivencia del reconocimiento de derechos, en la valoración del merecimiento de prestaciones sociales y en la movilización de capacidades para que el individuo se vea realizado como ciudadano.

Para la comprensión de la posición en que se sitúan los distintos grupos, establecemos dos ejes de análisis: en primer lugar, la percepción de la garantía de los derechos y, en segundo lugar, la distinción entre los par-

FIGURA 2. Representaciones de la condición de ciudadano



tidarios de una responsabilidad individual y los que potencian el esfuerzo colectivo en el ejercicio de la ciudadanía.

Se derivan así cuatro formas de representación de la ciudadanía. Primero, una noción *contractualista*, en la que se incluyen los grupos de inmigrantes orientados por la responsabilidad colectiva de obtener un mayor reconocimiento de derechos. Segundo, desde una orientación individualista que también percibe la ausencia de garantías emerge una ciudadanía *estereotipada* con la que se alinean los más jóvenes. Tercero, una concepción *universalista* que, con los derechos garantizados, valora la ciudadanía como un logro colectivo: con esta idea se identifica la generación «madura». Finalmente, con derechos garantizados por el propio Estado democrático, una visión *elitista* de la ciudadanía es la que tiende hacia el individualismo y la defensa de la meritocracia.

Inmigrantes contractualistas

La característica principal de los relatos de ciudadanía de los inmigrantes se sitúa en la percepción del reconocimiento de sus derechos: valoran su participación en la sociedad de manera pragmática, a partir de su condición de trabajadores. Entienden que la ciudadanía no se posee, sino que se adquiere mediante una inserción laboral que sirve de puerta de entrada a los servicios públicos. La defensa de una ciudadanía legitimada por derechos universales es aquí muy débil, en el marco de una experiencia migratoria vinculada a la evolución del mercado de trabajo (Cachón y Laparra, 2009). El reconocimiento a través del empleo justifica la presencia de los inmigrantes, aun estando condicionada a la generación de utilidad económica (Castles y Davidson, 2000).

Los discursos de los inmigrantes revelan una modalidad de ciudadanía subordinada (Pereda *et al.*, 2010) sustentada tanto en las obligaciones respecto al marco estatal que la configura como en los elementos diferencia-

dores del mercado de trabajo. En relación con el Estado, el control al que quedan sometidos los inmigrantes por parte de la Administración implica un trato diferenciado (Martín Pérez, 2009). La vigilancia policial, la desconsideración de los funcionarios y la falta de eficiencia de los servicios públicos son percibidas como estrategias dirigidas, no a todos los ciudadanos, sino más bien a *los otros*.

La definición del mérito está implícita en sus discursos; antes de disfrutar de derechos es necesario ganarlos:

M - No nos dan las mismas oportunidades, tenemos que pelear muchas cosas para poderlo tener [...]. Sin embargo, a la hora de todas nuestras obligaciones, como cualquier ciudadano, pero derechos de ciudadanía no tenemos igual que cualquier persona española (G5).

El cumplimiento de sus obligaciones no elimina los celos que genera su presencia. Saben que compiten por precio con los trabajadores nacionales en sectores desprotegidos y que la crisis deja al descubierto su carencia de derechos adquiridos. Especialmente afectados por el desempleo³, su presencia se interpreta como pérdida de puestos de trabajo para los autóctonos. Planteando su integración laboral en términos de supervivencia demuestran lo alejada que está su situación de un acceso igualitario a los derechos. Constan tan que no hay ciudadanía sin trabajo:

M - Los españoles tienen razón porque muchos de nosotros nos vamos a trabajos de porquería y los empresarios, le cogen al inmigrante, que va a ganar poco y le dejan fuera al español [...] Tampoco nosotros tenemos por qué regalar nuestro trabajo; por 3 euros que pagan la hora, cuando un español está cobrando 11 euros la hora (G5).

Los inmigrantes son contribuyentes netos al Estado de bienestar, pues aportan más de

³ La tasa de paro de los extranjeros roza el 33%, 13 puntos por encima de la tasa de los nacionales (INE, Encuesta de Población Activa, segundo trimestre de 2011).

lo que reciben (Guiraudon, 2002; Sainsbury, 2006; Moreno y Bruquetas, 2011). Son conscientes de contribuir a la sociedad mediante el cumplimiento de sus obligaciones, beneficiándose de los derechos que se derivan de dicha aportación.

La exigencia de reconocimiento de derechos se vincula con el merecimiento de las prestaciones sociales. Los derechos son fruto del trabajo y su correspondiente contribución a la sociedad. Esta lógica explica el posicionamiento pragmático de los inmigrantes que reclaman un Estado que les trate de manera igualitaria y les permita trabajar.

Jóvenes estereotipados

El discurso de los jóvenes se centra en el ejercicio práctico de la ciudadanía, cuestionando el papel del Estado en la garantía de derechos y obligaciones. Se guían por la queja de un reconocimiento estereotipado, a partir del trato que reciben de algunos funcionarios. Este estereotipo les sitúa como dependientes de los adultos, que actúan de referentes institucionales (Furlong y Cartmel, 1997; Marí-Klose y Marí-Klose, 2006). La Administración les resulta distante, poco comprensible e incluso hostil, y denuncian un trato desigual:

H - Hablo de la Guardia Civil, sí que es cierto que por la edad tienden más a pararte a un joven que a una persona más mayor, cuando a lo mejor esa persona mayor va peor que tú (G4).

Su desconfianza hacia el mundo adulto restringe la formulación de demandas. Se sienten atrapados en dificultades causadas por la inexperiencia en el trato con las instituciones y por un aprendizaje de ciudadanía aún incompleto (Brannen y Nilsen, 2005). Denuncian la falta de una orientación adecuada, entendiendo que dicho aprendizaje es únicamente responsabilidad individual:

H - Aquí te tienes que buscar tú la vida. O sea, no te lo van a dar hecho en ningún lado. O sea, incluso si tú estás trabajando y tienes un accidente de

tal, muchas veces hasta tú te tienes que buscar la vida de dónde está la mutua de trabajo [...] O sea, eso lo aprendes yo creo que con la experiencia (G4).

Su incorporación a la vida adulta pasa por un aprendizaje de ciudadanía que les permita sentirse efectivamente integrados en la sociedad. El desajuste prolongado entre los logros personales y los referentes institucionales les hace desconfiar de la Administración, encontrando la solución para el reconocimiento pleno de sus derechos en el desarrollo de habilidades individuales, por ejemplo, dominando las nuevas tecnologías.

Maduros universalistas

Entre españoles, los «maduros» defienden una perspectiva universalista de la ciudadanía. Valoran su experiencia de los servicios en el tiempo, juzgando una evolución positiva de las administraciones:

H - Pero lo que hay que ver, la evolución. Nosotros que somos mayores todos y miramos veinte años para atrás [...] Yo creo que ha evolucionado positivamente (G1).

Su postura hacia los derechos viene reflejada en la confianza en los funcionarios y en la propia noción de servicio público:

H - Yo en ese sentido diferencio mucho a la Administración, porque yo de la Administración, entre otras cosas, me fío. Es decir, lo harán mal, lo harán bien, lo harán como tal..., pero yo creo que un funcionario hablando contigo siempre te va a decir: «Mira...»; y siempre espero que lo que me dice está acorde con lo que hay que hacer (G1).

Demuestran su compromiso con servicios públicos imprescindibles, conquistados colectivamente, cuyo buen funcionamiento depende del ejercicio de una ciudadanía responsable. Por ello, atribuyen gran legitimidad a lo público, siendo a su vez activos en el recurso a la queja como expresión de compromiso ciudadano para la garantía de derechos y la mejora de los servicios. Esto implica también la crítica a la tendencia hacia la

privatización: entienden que el disfrute de los derechos solo puede venir de unos servicios públicos garantizados mediante impuestos. Los «maduros» valoran así la sanidad, la educación y la justicia, servicios que ven amenazados en la actualidad:

H - Y que es verdad que se quiere, por una parte, algunas administraciones, si no todas, el privatizar para sacar pasta de eso..., pero yo creo que eso no debemos los ciudadanos permitirlo, ¿no?, puesto que para eso pagamos impuestos para tener unos servicios que sean de calidad, ¿no?, y que sean eficaces (G1).

Adultos elitistas

Mientras que el discurso de los «maduros» se orienta hacia los derechos y las obligaciones dentro de una lógica de la igualdad, los «adultos», considerándose usuarios de unos servicios que pretenden recibir de manera eficaz, moldean un discurso centrado en sus prerrogativas. Sin cuestionar las contribuciones de los ciudadanos a través de los impuestos, inciden en un mérito individual que les garantice un trato distinguido.

Sin embargo, existen diferencias sensibles en función de la clase social. Los profesionales con estudios superiores se insertan claramente en la lógica del mérito individual, interesados en establecer criterios que premien el esfuerzo. En el grupo con menor nivel educativo, la actitud tiende hacia la resignación y la aceptación de una desigualdad inevitable. La valoración de la crisis económica ilustra esta diferencia: mientras que el grupo con estudios superiores en ningún momento cita la crisis como determinante de su práctica actual de la ciudadanía, en el otro grupo aparece claramente esta preocupación:

H - Lo vamos a sufrir todos, vamos, a partir de que los empiecen... empiecen a quitar dinero a los funcionarios. Pero es que es normal, es que es normal. Y aparte es que bueno, ahora también todos los ciudadanos pasamos del 16 al 18% en el IVA; o sea, va a haber... esto es un desbarajuste. Los problemas de economía y demás... (G3).

Una posición de clase más elevada implica también una movilización de capacidades más eficaz: a pesar de que constatan su desigualdad ante los funcionarios, los profesionales con estudios superiores formulan propuestas de mejora de los servicios para lograr un diálogo más igualitario. Una posición de clase inferior implica mayor vulnerabilidad: en el grupo sin estudios superiores destaca su distanciamiento del Estado, e incluso la intención de defraudar a la Administración como único refuerzo posible de la autonomía individual. Como consecuencia de la pérdida de derechos a partir de la crisis económica, las clases sociales menos favorecidas se caracterizan por una creciente desconfianza en unas instituciones que han abandonado su función como garantes de la igualdad. El grupo con estudios superiores apunta a la existencia en sus acciones de cierto *respeto burocrático*, pero defienden que es posible desenvolverse en dicho marco. Conscientes de sus derechos, consideran suficientes sus conocimientos de la Administración aunque mantienen cierta hostilidad hacia los funcionarios. En cambio, en el grupo sin estudios universitarios la separación entre ciudadano y Estado resulta mucho más marcada. Se refleja en un sentimiento de indefensión por lo que entienden como carencias propias en el conocimiento de los procedimientos administrativos:

H- Es que seguramente también esto es un problema como de desconocimiento, falta de información. Es decir, seguramente que se le puede poner una denuncia a la Administración, se puede hacer una... Hay miedo a hacer algo contra la Administración Pública; ¿por qué? Porque realmente no tenemos el conocimiento para hacer eso (G3).

Este desconocimiento les hace sentirse vulnerables ante un Estado que impone *respeto*:

M- El sentimiento un poco es, por lo menos por mi parte, como de que no somos personas, somos números, y funcionamos todo en plan máquina, ¿no? (G3).

En su expresión extrema, ante este sentimiento y el repliegue individual que conlleva, la única salida satisfactoria para la autonomía del ciudadano es oponerse a un Estado injusto y defraudarlo:

M - Yo voy a defraudar todo lo que puedo. Yo tengo ese sentimiento. No digo que lo vaya a hacer pero tengo ese sentimiento. Tengo... a ver, soy personal laboral, me van a rebajar el 5%, me están cascando multas, Hacienda... Entonces digo: «Ya está...». Yo ya estoy hasta aquí (G3).

CONCLUSIÓN

Lejos de una visión única de la ciudadanía, encontramos representaciones diversas de la misma. Estas nacen de los distintos contextos en que se desarrolla la experiencia social de los grupos estudiados. Las lógicas del reconocimiento, el mérito y la autonomía recogen las pulsiones que se generan entre la homogeneidad y la diferenciación, entre la capacitación personal y la impotencia. El Estado pierde el protagonismo concedido por los modelos de la ciudadanía clásica, cediendo paso a un mercado que redefine la condición ciudadana mediante la participación en esferas económicas cada vez más desreguladas. De este modo, el mercado se sitúa por encima de cualquier otro espacio de derechos con capacidad, incluso, para actuar como un «antídoto contra la ciudadanía» (Zincone, 2004).

La distinción jurídica entre el nacional y el extranjero constituye una pieza clave ante el reconocimiento de derechos, pero no es la única. A esta falta de protección legal se une la falta de destrezas por parte de los jóvenes o de los grupos menos formados y más expuestos a la precariedad. En este caso, al margen de la resignación ante el sometimiento a relaciones desiguales, no se producen respuestas colectivas, sino tan solo algunas reacciones individuales en defensa de la propia autonomía que llegan a justificar posicionamientos «contra la ley» como forma de si-

tuarse ante un Estado que no les protege y ante un mercado que no les acoge.

Si para los inmigrantes los derechos ciudadanos son el resultado de su participación laboral en un contexto en el que el trabajo se convierte en un bien escaso, para los españoles las garantías que les aporta su nacionalidad son solo un punto de partida. Las diferencias generacionales y las derivadas de la clase social ahondan en la recreación de representaciones diversas de la condición de ciudadano. Las trayectorias de la generación madura son interpretadas sobre la base de logros colectivos, incidiendo en la necesidad de un reconocimiento ciudadano no diferenciado. Por el contrario, los recursos derivados del conocimiento y las capacidades individuales se traducen en réditos tanto en el mercado de trabajo como frente a la Administración. Una posición de clase más elevada fortalece, por tanto, la autonomía de sujetos conocedores y conscientes de sus derechos así como de los mecanismos establecidos para su garantía y ejercicio.

Este modelo de comprensión de las representaciones de la ciudadanía en torno al reconocimiento, el mérito y la autonomía deja abiertas amplias posibilidades de aplicación en investigaciones futuras. Más allá de las líneas divisorias estudiadas, es posible incorporar nuevos aspectos que revelen otros matices en las representaciones de la ciudadanía. Por ejemplo, se hace necesario analizar los diferentes relatos sobre el tema formulados por hombres y mujeres. También se pueden incluir nuevas variables, como ingresos y tipo de ocupación, en el análisis de la relación entre clase social y ciudadanía, del mismo modo que resulta interesante profundizar en las diferencias nacionales que distinguen al conjunto de inmigrantes residentes en el país. Todas estas variaciones tratan de avanzar sobre los planteamientos más teóricos, demostrando el potencial del estudio de la ciudadanía desde la práctica cotidiana.

REFERENCIAS

- Alonso, Luis Enrique (1998): *La mirada cualitativa en sociología*, Madrid: Fundamentos.
- Appelbaum, Lauren (2001): «The Influence of Perceived Deservingness on Policy Decisions Regarding Aid to the Poor», *Political Psychology*, 22 (3): 419-442.
- Benedicto, Jorge y María Luz Morán (2007): «Becoming a Citizen: Analysing the Social Representations of Citizenship in Youth», *European Societies*, 9 (4): 601-622.
- Brannen, Julia y Ann Nilsen (2005): «Individualization, Choice and Structure: A Discussion of Current Trends in Sociological Analysis», *The Sociological Review*, 53 (3): 412-428.
- Cachón, Lorenzo y Miguel Laparra (2009): «Sistema migratorio, mercado de trabajo y régimen de bienestar: el nuevo modelo del sur de Europa», en Lorenzo Cachón y Miguel Laparra (eds.), *Inmigración y políticas sociales*, Barcelona: Bellaterra.
- Castles, Stephen y Alastair Davidson (2000): *Citizenship and Migration: Globalization and the Politics of Belonging*, Nueva York: Routledge.
- Clarke, Matthew y Bruce Missingham (2009): «Active Citizenship and Social Accountability», *Development in Practice*, 19 (8): 955-963.
- Conde, Fernando (2009): *Análisis sociológico del sistema de discursos*, Madrid: CIS.
- Dubet, François (1994): *Sociologie de l'expérience*, París: Seuil.
- (2006): *Injustices: l'expérience des inégalités au travail*, París: Seuil.
- Dubois, Vincent (1999): *La vie au guichet: relation administrative et traitement de la misère*, París: Economica.
- Ewick, Patricia y Susan Silbey (1998): *The Common Place of Law: Stories from Everyday Life*, Chicago (IL): University of Chicago Press.
- Furlong, Andy y Fred Cartmel (1997): *Young People and Social Change: Individualisation and Risk in the Age of High Modernity*, Londres: Sage.
- Guiraudon, Virginie (2002): «Including Foreigners in National Welfare States: Institutional Venues and Rules of the Game», en Bo Rothstein y Sven Steimo (eds.), *Structuring the Welfare State: Political Institutions and Policy Change*, Nueva York: Palgrave.
- Hagelund, Anniken (2010): «Dealing with the Dilemmas: Integration at the Street-level in Norway», *International Migration*, 48 (2): 79-102.
- Hasenfeld, Yeheskel, Jane A. Rafferty y Mayer Zald (1987): «The Welfare State, Citizenship, and Bureaucratic Encounters», *Annual Review of Sociology*, 13: 387-415.
- Hirschman, Albert O. (1970): *Exit, Voice, and Loyalty: Responses to Decline in Firms, Organizations, and States*, Cambridge: Harvard University Press.
- Howard, Marc (2006): «Comparative Citizenship: An Agenda for Cross-National Research», *Perspectives on Politics*, 4 (3): 443-455.
- Jansen, Theo, Nicoleta Chioncel y Hetty Dekkers (2006): «Social Cohesion and Integration: Learning Active Citizenship», *British Journal of Sociology of Education*, 27 (2): 189-205.
- Lawrence-Lightfoot, Sara (1999): *Respect: An Exploration*, Reading: Perseus Books.
- Lipsky, Michael (1980): *Street-level Bureaucracy: Dilemmas of the Individual in Public Services*, Nueva York: Russell Sage.
- Marí-Klose, Pau y Margarita Marí-Klose (2006): *Edad del cambio. Jóvenes en los circuitos de solidaridad intergeneracional*, Madrid: Centro de Investigaciones Sociológicas.
- Marinetti, Michael (2003): «Who Wants to be an Active Citizen?: The Politics and Practice of Community Involvement», *Sociology*, 37: 103-120.
- Martín Pérez, Alberto (2009): *Les étrangers en Espagne: la file d'attente devant les bureaux de l'immigration*, París: L'Harmattan.
- Merton, Robert K. (1968): «The Matthew Effect in Science», *Science*, 159 (3810): 56-63.
- Money, Janet (2010): «Immigrants as Fellow Citizens?», en Adam Luedtke (ed.), *Migrants and Minorities: the European Response*, Cambridge: Cambridge Scholars.
- Morán, María Luz (2007): «Espacios y ciudadanos: los lugares de la narración clásica de la ciudadanía», *Revista Española de Investigaciones Sociológicas*, 119: 11-34.
- Moreno, Luis (2000): *Ciudadanos precarios: la última red de protección social*, Barcelona: Ariel.
- Moreno Fuentes, Francisco Javier y María Bruquetas Callejo (2011): *Inmigración y Estado de Bienestar en España*, Barcelona: La Caixa.

- Nash, Kate (2009): «Between Citizenship and Human Rights», *Sociology*, 43: 1067-1083.
- Offe, Claus (1990): *Contradicciones en el Estado de Bienestar*, Madrid: Alianza.
- Pereda, Carlos, Miguel Ángel de Prada, Walter Actis y Mario Ortí (2010): *Discursos de la población migrante en torno a su instalación en España*, Madrid: Centro de Investigaciones Sociológicas.
- Sainsbury, Diane (2006): «Immigrants' Social Rights in Comparative Perspective: Welfare Regimes, Forms in Immigration and Immigration Policy Regimes», *Journal of European Social Policy*, 16: 229-244.
- Sayad, Abdelmalek (1999): *La double absence: des illusions de l'émigré aux souffrances de l'immigré*, Paris: Seuil.
- Schnapper, Dominique (2000): *Qu'est-ce que la citoyenneté?*, Paris: Gallimard.
- Sennett, Richard (2003): *Respect in a World of Inequality*, Nueva York: Norton.
- Shils, Edward (1992): «Civility and Civil Society», en Edward Banfield (ed.), *Civility and Citizenship in Liberal Democratic Societies*, Nueva York: Paragon.
- Siblot, Yasmine (2006): *Faire valoir ses droits au quotidien: les services publics dans les quartiers populaires*, Paris: Presses de Sciences Po.
- Silbey, Susan (2005): «After Legal Consciousness», *Annual Review of Law & Social Science*, 1: 323-368.
- (2010): «Legal Culture and Cultures of Legality», en John Hall, Laura Grindstaff y Ming-cheng Lo (eds.), *Handbook of Cultural Sociology*, Londres: Routledge.
- Turner, Bryan (1990): «Outline of a Theory of Citizenship», *Sociology*, 24: 189-217.
- (2008): «Civility, Civil Sphere and Citizenship: Solidarity versus the Enclave Society», *Citizenship Studies*, 12 (2): 177-184.
- Van Oorschoot, Wim (2008): «Solidarity towards Immigrants in European Welfare States», *International Journal of Social Welfare*, 17: 3-14.
- White, Melanie (2006): «An Ambivalent Civility», *Canadian Journal of Sociology*, 31 (4): 445-460.
- Wildavsky, Aaron (1979): *Speaking Truth to Power: The Art and Craft of Policy Analysis*, Boston: Little, Brown & Co.
- Zincone, Giovanna (2004): «Procesos migratorios y transformación de los derechos de ciudadanía», en Gemma Aubarell y Ricard Zapata (eds.), *Inmigración y procesos de cambio. Europa y el Mediterráneo en el contexto global*, Barcelona: Icaria.

RECEPCIÓN: 21/07/2011

REVISIÓN: 21/10/2011

APROBACIÓN: 30/01/2012

ANEXO: FICHA TÉCNICA DE LOS GRUPOS DE DISCUSIÓN

Grupo 1: Hombres «maduros»

Origen: españoles.

Sexo: hombres (9).

Edad: entre 55 y 65 años.

Nivel de estudios: primarios y secundarios (sin estudios superiores).

Inserción laboral: en activo, a punto de la jubilación, con trayectorias laborales largas y estables.

Lugar: Madrid (sala profesional).

Fecha: 23/06/2010.

Duración: 1:33:27.

Grupo 2: «Adultos» activos con estudios superiores

Origen: españoles.

Sexo: hombres (5) y mujeres (3).

Edad: entre 30 y 45 años.

Nivel de estudios: universitarios.

Inserción laboral: en activo (profesionales y empleados de banca y de servicios), y una asistente en situación reciente de desempleo.

Lugar: Madrid (sala profesional).

Fecha: 23/06/2010.

Duración: 1:33:58.

Grupo 3: «Adultos» activos y precarios sin estudios superiores

Origen: españoles.

Sexo: hombres (5) y mujeres (3).

Edad: entre 30 y 45 años.

Nivel de estudios: hasta bachillerato (sin estudios superiores).

Inserción laboral: diversas profesiones y algunas experiencias de precariedad.

Lugar: Alcorcón (Universidad Popular).

Fecha: 17/06/2010.

Duración: 1:24:29.

Grupo 4: «Jóvenes»

Origen: España, Ecuador y Colombia.

Sexo: hombres (4) y mujeres (3).

Edad: entre 20 y 25 años.

Nivel de estudios: hasta educación secundaria.

Inserción laboral: desempleados y en cursos de formación.

Lugar: Madrid (Instituto de la Juventud).

Fecha: 08/07/2010.

Duración: 1:36:29.

Grupo 5: Mujeres inmigrantes latinoamericanas

Origen: Ecuador, Colombia, Perú y Honduras.

Sexo: mujeres (8).

Edad: entre 30 y 40 años.

Presencia en España: más de 5 años.

Nivel de estudios: hasta educación secundaria.

Inserción laboral: sector servicios y desempleo.

Lugar: Alcorcón (Universidad Popular).

Fecha: 17/06/2010.

Duración: 1:39:47.

Grupo 6: Hombres inmigrantes latinoamericanos

Origen: Ecuador, Colombia y Bolivia.

Sexo: hombres (7).

Edad: entre 30 y 40 años.

Presencia en España: más de 5 años.

Nivel de estudios: hasta educación secundaria.

Inserción laboral: construcción y desempleo.

Lugar: Madrid (Instituto de la Juventud).

Fecha: 08/07/2010.

Duración: 1:43:36.