

Investigación-acción participativa en el barrio de San Cristóbal de los Ángeles (distrito de Villaverde, Madrid)

Julio ALGUACIL GÓMEZ
Universidad Carlos III

Manuel BASAGOITI RODRÍGUEZ
Paloma BRU MARTÍN
Asociación Arte y Parte

Javier CAMACHO GUTIÉRREZ
Consultora CEMYC

Recibido: 15 enero 2006

Aceptado: 27 febrero 2006

RESUMEN

Este trabajo es fruto de la colaboración institucional entre la Empresa Municipal de la Vivienda del Ayuntamiento de Madrid (organismo responsable del Plan de Rehabilitación Integral del Barrio de San Cristóbal de los Ángeles y de la financiación del estudio) y la Universidad Carlos III de Madrid (encargada de su ejecución técnica).

Asimismo, este proyecto no hubiera sido posible sin la participación de un numeroso grupo de personas, vecinos y vecinas, entidades sociales e instituciones públicas comprometidas con el barrio y sus gentes. El impulso que ha animado a todos los sujetos implicados ha sido, por un lado, la convicción de que toda mejora urbanística debe ir acompañada de un proceso de intervención social en otras dimensiones del Desarrollo Comunitario (educación, empleo, cultura, participación, cohesión social, etc.), y, por otro, la plena confianza en las potencialidades que posee San Cristóbal como espacio de convivencia y de relaciones basadas en valores de respeto, solidaridad y democracia.

Palabras clave: dinamización, investigación-acción participativa, agentes sociales, sociogramas.

Research-participatory action in the San Cristobal de los Angeles quarter (Villaverde district, Madrid)

ABSTRACT

This study is the result of institutional collaboration between the Municipal Housing Office of the Ayuntamiento de Madrid (the body which is responsible for the Integral Rehabilitation Plan of the San Cris-

tóbal de los Angeles Quarter and the financing of the study) and the Universidad Carlos III de Madrid (which is responsible for its technical execution).

Also, this project would not have been possible without the participation of a great number of people, residents of the neighbourhood, social organizations and public institutions committed to the quarter and its people. The motivating idea for all involved has been, on the one hand, the conviction that all urban improvements must be accompanied by a social intervention process in other aspects of Community Development (education, employment, culture, participation, social cohesion, etc.) and, on the other hand, the complete confidence in the potential that San Cristobal has as a space for coexistence and for relationships based on the values of respect, solidarity and democracy.

Key words: energizing, participatory research-action, social agents, sociogram.

SUMARIO: 1. Síntesis del proceso. 2. Introducción al ámbito territorial de estudio. 3. Justificación de la necesidad de iniciar el proceso de reflexión-acción. 4. Fundamentación y descripción metodológica. 5. La investigación-acción participativa. 6. Estructura y procedimientos de trabajo desarrollados. 7. Retos de futuro, impacto social y perspectivas de continuidad del proceso. 8. Bibliografía.

1. SÍNTESIS DEL PROCESO

En mayo de 2004 se inició en el barrio de San Cristóbal un proceso implícito, con una duración aproximada de 12 meses, cuyo fin último era la generación de un tejido social cohesionado en el barrio, capaz de impulsar un Plan Integral de mejora de las condiciones y calidad de vida de todos los vecinos. El eje central del proceso ha sido un Grupo motor, que a fecha de hoy está constituido por 26 personas voluntarias (técnicos de la Administración Local, profesionales y miembros del movimiento ciudadano de San Cristóbal). Este equipo estable de trabajo ha desempeñado una continua labor de observación, análisis e interpretación de la realidad del barrio; se ha revelado como informante clave de la vida cotidiana del barrio y animador-facilitador del proceso de estudio. Las sesiones de trabajo del Grupo motor han tenido una periodicidad mensual.

La segunda estructura de participación en el proceso ha sido la Comisión de Control y Seguimiento, responsable de ratificar y, en su caso, matizar los resultados del estudio en distintos momentos de análisis colectivo, debate y propuesta. El método de trabajo establecido ha sido el de asamblea o forum comunitario, y el objetivo final del proceso la articulación-consolidación de una estructura amplia y estable de participación, un Conjunto de Acción Ciudadanista (tipo coordinadora o red interasociativa e institucional), capaz de ejercer una labor activa de mediación, prevención y dinamización de la convivencia e integración de todos los vecinos del barrio (niños y adultos, jóvenes y mayores, antiguos y nuevos vecinos, asociaciones y Administración Pública, etc.). Esta comisión se ha reunido al final de cada una de las fases del proceso.

El trabajo de Campo y la presencia activa en el barrio fueron el punto de partida para tomar contacto con la población del barrio en su vida cotidiana, recoger sus necesidades y demandas y abrir paso a un siguiente momento de profun-

dización y análisis sectorial (entrevistas y grupos de discusión), que se devolvió en forma de documento de diagnóstico y propuestas para debatir en la asamblea.

El papel del Equipo de Estudios de la Universidad Carlos III de Madrid ha sido el de un agente dinamizador externo y su tarea ha constituido en mediar en el proceso, facilitar consensos y asentar las bases metodológicas y conceptuales para desarrollar un análisis y debate operativos en torno a los problemas y carencias del barrio y sus oportunidades de transformación y mejora. La información que se ha extraído y ha sido devuelta a lo largo de todo el proceso de investigación, no ha pretendido sino generar un proceso comunicacional de retroalimentación y creatividad social, que puede dar fruto en forma de un tejido social renovado y solidario.

El producto final del estudio se ha concretado en los siguientes documentos de trabajo:

- a) Marco teórico y metodológico del proceso de IAP.
- b) Informe estadístico (explotación y análisis de fuentes secundarias de datos de población e indicadores socioeconómicos).
- c) Guía de equipamientos y recursos del barrio de San Cristóbal de los Ángeles.
- d) Informe de análisis cualitativo (de 13 entrevistas en profundidad con informantes cualificados y 5 grupos de discusión con diferentes sectores representativos de las distintas posiciones discursivas de la base social del barrio).
- e) Informe-síntesis del diagnóstico y propuestas (sobre la base de un taller proyectivo).

2. INTRODUCCIÓN AL ÁMBITO TERRITORIAL DE ESTUDIO

Diversos estudios urbanos vienen insistiendo en la emergencia y desarrollo de los procesos de exclusión social y segregación espacial en las grandes ciudades, asociados al desarrollo de la globalización (facilidades para la deslocalización y relocalización de actividades económicas, desindustrialización de enclaves tradicionales, expansión del mercado de trabajo secundario, inmigración, retroceso de las políticas sociales, etc). Estos procesos afectan especialmente a determinadas zonas periféricas de las ciudades donde se acumulan los problemas urbanísticos, económicos y sociales. Tal es el caso del barrio de San Cristóbal de los Ángeles, tanto por su ubicación y condiciones físicas, como su evolución y composición social.

Por un lado, su tradicional aislamiento físico entre barreras infraestructurales, su mala conectividad con la ciudad, su ubicación en un antiguo distrito en declive industrial, el problema de las estructuras de sus edificios y viviendas; y, por otro, el bajo nivel de rentas de sus vecinos (uno de los últimos barrios en el *ranking* del nivel de rentas de la ciudad de Madrid), la persistente expulsión de la población residente por la escasez y problemas de la vivienda, unido a la llegada de

nuevos residentes de origen extranjero (39% de la población es inmigrante), son los atributos principales que hacen de San Cristóbal uno de los barrios más desfavorecidos y vulnerables del municipio de Madrid. Todo ello hace que el barrio haya entrado en un ciclo vicioso del declive en el que se torna muy difícil la salida de él. La degradación del medio urbano lleva a la degradación del medio social y viceversa. Los vecinos que tienen posibilidades de prosperar abandonan el barrio y dejan hueco a sectores de población excluidos que no pueden acceder a comprar su vivienda en otros lugares de la ciudad.

Para superar este declive, se han combinado en este trabajo dos líneas de actuación. De una parte, se ha procedido a indagar en los aspectos más sustantivos que se refieren a los problemas que afectan al barrio, y de otra parte, se ha desarrollado una metodología innovadora, la Investigación-Acción Participativa, adecuada para desplegar un procedimiento de transformación eficiente y satisfactoria por y para los agentes presentes en el barrio.

3. JUSTIFICACIÓN DE LA NECESIDAD DE INICIAR EL PROCESO DE REFLEXIÓN-ACCIÓN

No estamos ante un problema aislado, sino ante una problemática (cúmulo de problemas) donde intervienen distintos factores de desfavorecimiento que se re-actualizan entre sí. La problemática, es por tanto, multidimensional (educación, desempleo, desarrollo económico, salud, urbanismo, vivienda, etc.) y precisa de una intervención de carácter integral e integradora, donde cada problema no obtendrá una resolución satisfactoria si no se resuelven los otros problemas de forma simultánea. La perspectiva holística y sistémica incide en que los problemas que sufre una comunidad, como los recursos que posee potencialmente para hacer frente a dichos problemas, no pueden ser considerados de forma parcial o sectorial, sino integral, transversal y estructurante.

4. FUNDAMENTACIÓN Y DESCRIPCIÓN METODOLÓGICA

La estrategia primordial de la metodología de la investigación social orientada al cambio será la de acoplar la producción de conocimiento de los actores implicados en el proceso con la acción de transformación social. De tal modo que el consenso sobre el diagnóstico facilite y tenga su proyección en un consenso de las propuestas y en una participación corresponsable en las acciones que se desprendan de las mismas.

Para ello utilizamos la metodología de la Investigación-Acción Participativa, inscrita dentro de la Sociología Crítica Aplicada, donde la investigación es a la vez (auto)análisis, (auto)formación y (auto)gestión, en un proceso continuo y en espiral de reflexión-acción-reflexión, que la hace accesible a los sujetos, fusionando y socializando los saberes y los poderes.

5. LA INVESTIGACIÓN-ACCIÓN PARTICIPATIVA

El acoplamiento entre el sujeto observador (investigador) y el sujeto-objeto de estudios propio de un proceso de investigación-acción participativa (en adelante IAP) hace que ésta se base fundamentalmente en técnicas de análisis cualitativas, aunque sin excluir conocimientos estadísticos y técnicas cuantitativas que nos pueden ayudar a una primera aproximación a la realidad socioeconómica y demográfica del ámbito de estudio y de intervención.

¿QUÉ ES LA IAP?

Es un proceso-método de investigación que intenta, por un lado, superar la cultura del «exigir» y desarrollar una cultura del «construir conjuntamente», y, por otro, romper la clásica distancia entre investigadores-investigados, de tal modo que el sujeto-objeto de estudio interviene en el diseño, en el diagnóstico, en la formulación de propuestas y en la evaluación de la investigación. Los investigadores se investigan a sí mismos en un proceso de reflexión y autoaprendizaje de técnicas y métodos «*ad hoc*» con el objetivo de redescubrir sus condiciones de partida y las potencialidades para superarlas. Así, el sujeto-objeto de investigación se encuentra en estrecha relación con los procesos que el mismo produce y que reinterpreta de forma recurrente y en espiral.

Uno de los postulados centrales de la IAP es el «encuentro» entre dos tipos de conocimiento, el saber popular y el conocimiento científico. Ambos flujos convergen en el proceso de estudio participativo y dan cuenta de dos perspectivas necesarias en el análisis de la realidad social: el enfoque *emic* (sentido que infieren las personas a los hechos o conductas) y el enfoque *etic* (categorías abstractas o generalizaciones teóricas elaboradas por el investigador).

¿CÓMO FUNCIONA?

Combina la difusión con la investigación y la validación de la misma, en cada una de sus fases, por parte de la comunidad. El proceso se inicia con una amplia difusión del mismo, una primera reunión de personas interesadas conllevará la creación de un equipo de investigación, que se encuentra vinculado y se nutre de las propias redes del ámbito de referencia. El citado equipo, que se denomina GIAP (Grupo de Investigación-Acción Participativa) o Grupo motor, es el núcleo de investigación. De composición mixta, incluye, junto a los voluntarios y miembros de asociaciones, a los técnicos y profesionales que ayudan a la formación sobre los métodos y técnicas a emplear, asesoran y orientan, acompañando el proceso en todo su desarrollo.

Los resultados de cada una de las fases de la investigación (diseño, diagnóstico, propuestas, evaluación) se devuelven a la comunidad, se reflexionan (en asambleas, paneles, talleres, consultas) y se difunden de tal modo que los ciudadanos tienen oportunidad de participar como informadores y proponentes creativos en cada uno de los momentos.

Se utiliza un conjunto de técnicas, desde una orientación participativa, que se combinan entre sí: generalmente se inicia con una recopilación de fuentes y datos secundarios (estadísticas, todo tipo de información y documentación elaborada previamente), para posteriormente aplicar distintas técnicas estructurales (entrevista en profundidad, grupos de discusión) y dialécticas (asambleas, talleres, paneles, etc.).

¿PARA QUÉ ES ÚTIL?

Se trata de una metodología muy apropiada para el autodiagnóstico y el aprendizaje de estrategias de desarrollo local a escala humana y es muy efectiva, por ejemplo, para implicar a los ciudadanos en procesos comunitarios. Procura una participación amplia de carácter real y relacional que incrementa ostensiblemente el conocimiento, la comunicación y la conciencia de los ciudadanos. Fortalece las redes sociales y tiene una enorme proyección propositiva y de corresponsabilidad con los planes, programas y proyectos. Puede, por tanto, además de ser operativo en sus propuestas, generar un gran sentimiento de satisfacción en las intervenciones resultantes.

¿QUÉ REQUIERE?

- Una suficiente densidad de redes sociales y asociativas.
- Un equipo técnico asesor motivado y comprometido con el proceso.
- El compromiso, apoyo y participación, en algunos momentos, de los líderes de opinión y dirigentes del ámbito de actuación: políticos, asociativos, profesionales.
- La creación de una Comisión de Seguimiento en la que estén presentes políticos, asociaciones, profesionales y miembros del Grupo motor.
- Un importante esfuerzo a la hora de devolver, difundir, evaluar y validar cada fase de la investigación.
- Un programa formativo, fuerte al inicio, y permanente a lo largo de todo el proceso.
- Los recursos físicos y financieros necesarios para desarrollar todo el proceso en sus distintas vertientes y momentos (formación, materiales, locales, técnicas, convocatorias de reuniones y asambleas, etc.).

¿QUÉ VENTAJAS TIENE?

- Genera un interesante, amplio y creativo proceso de auto-aprendizaje.
- Favorece la recreación de las redes sociales y los lazos de solidaridad.
- Desarrolla capacidades participativas y habilidades para trabajo en equipo y en red, para aprender a consensuar y negociar.
- Permite un alto grado de compromiso y corresponsabilidad por parte de los participantes.
- Proporciona una gran aceptabilidad y riqueza propositiva y proyectiva.

¿QUÉ INCONVENIENTES TIENE?

- La complejidad del proceso implica un ritmo pausado ante la necesidad de adaptarse a las disponibilidades, nivel formativo, etc., de los participantes. Ello puede generar un desgaste excesivo en el proceso si no se es capaz de mantener una motivación permanente y resultados parciales evidentes. Es un proceso dilatado en el tiempo, pero por ello debe ser entendido como un proceso permanente y recurrente.
- El grupo motor debe ser equilibrado en su composición (variedad de agentes) y de tamaño proporcionado para que sea operativo.
- Este tipo de procesos no está exento de tensiones y conflictos, que exigen un talante mediador-negociador a los participantes y, en particular, a los técnicos asesores, al grupo motor y a la Comisión de Seguimiento. Sin embargo, la regulación de los conflictos y tensiones es uno de los valores significativos de la IAP.
- El desgaste derivado de tener que mantener una comunicación permanente con la base social ciudadana en conjunto.
- El difícil acoplamiento entre las propuestas y las disponibilidades políticas. Precisa, en consecuencia, un mínimo compromiso por parte de los cargos públicos.

La dimensión operativa de la IAP se concreta, como ya se ha mencionado, en trabajar en equipos mixtos compuestos por: *a) animadores externos* (sociólogos con formación y experiencia en IAP), *b) colaboradores pertenecientes a la comunidad local*, dispuestos a reflexionar sobre aquellos aspectos que a la población le ocupa y le preocupa, con el fin de aportar un diagnóstico crítico y un conjunto de propuestas de actuación al respecto, y *c) representantes de las Instituciones* más cercanas al tema que estamos estudiando. En este intercambio y aprendizaje mutuo, los investigadores desempeñan las tareas de dinamización, orientación y sistematización del proceso, para dar cuenta del mismo en una memoria-informe final del trabajo.

El material con el que se aborda este análisis se ha extraído de la observación, participante y sistemática, de los grupos de discusión, de las entrevistas en profundidad, de las reuniones de trabajo del grupo motor, las asambleas de la Comisión de Seguimiento y los talleres prospectivos/proyectivos, a lo largo del tiempo que ha durado el proceso.

Algunos elementos clave que se incorporan a esta metodología son:

1. *Carácter integral, dinámico y flexible*

El proceso que se desarrolla no tiene sentido si no se concibe desde una óptica global que provoca que unas fases y otras se retroalimenten y vayan provocando en el sujeto un efecto concienciador así como dinamizador. La investigación «trabaja el proceso» y por ello debe ser estratégicamente abierta. Abrir es compartir y activar a los agentes implicados, de tal modo que los procedimientos

tos, las propuestas y las acciones que se deriven de ellos sean lo suficientemente consensuadas para que todos se reconozcan en ellas.

2. *Proximidad y Base Territorial de la Acción Ciudadana*

Toda intervención debe asentarse en un análisis de la realidad territorial donde se pretende incidir, entendiendo el medio urbano como contexto y la acción social como compromiso con los miembros de la comunidad o territorio.

En esta tarea nos apoyamos en el análisis y diagnóstico de redes sociales. Esta metodología no se centra en hacer una descripción de la realidad estática y definitiva (predeterminada y ya dada), sino que se orienta a la elaboración de propuestas que mejoren las relaciones entre los elementos de la red y conduzcan la acción de todos los agentes sociales implicados en dicha red hacia la integración, la participación y la transformación social.

3. *Evaluación continua*

- Con los participantes: al final de cada fase se realiza una evaluación en el grupo motor, adaptando lo necesario en fases posteriores.
- Del equipo técnico: se realiza semanalmente con el fin de poner en común lo observado y contrastar las inquietudes, comentarios, situaciones, dificultades, etc. recogidas.

6. **ESTRUCTURA Y PROCEDIMIENTOS DE TRABAJO DESARROLLADOS**

FASE 1: ARRANQUE DEL PROCESO EN SAN CRISTÓBAL DE LOS ÁNGELES

La estrategia de la IAP requería en primer lugar la identificación y toma de contacto con los principales agentes institucionales, funcionales y animadores que operaban en el territorio con el objetivo de conformar el grupo motor de la investigación-acción. La creación del grupo motor representaba un primer nivel de implicación, coordinación y puesta en común de carácter intersistémico (institucional, técnico y asociativo) e intersectorial (educación, salud, servicios sociales, inmigración), de tal modo que quedaran integrados y comprometidos con el proceso que se iniciaba con una diversidad suficiente de intereses y sensibilidades activas en el barrio. El objetivo del grupo motor era, tras una previa puesta en común, diseñar y planificar el proceso de investigación, afrontar la investigación misma, establecer un mapeo de las redes sociales y perfilar una estrategia de comunicación en el barrio.

Se trataba, por tanto, de personas implicadas en la vida del barrio, motivadas y con disponibilidad de tiempo para acompañar todo el proceso de investigación. En consecuencia, era un trabajo voluntario en un equipo de constitución mixta y

con vocación de estabilidad y permanencia en el transcurso del proyecto. Esta forma de trabajo continuo requería reuniones periódicas (mensuales).

Este conjunto de personas fue a la vez *fuentes de información* (nos ayudaron a recabar datos acerca de su entorno y sobre las redes de relaciones existentes) y *núcleo de investigación*, participando activamente según su interés, disponibilidad, actitudes, capacidades y formación, en las diferentes etapas del proceso. Por su parte, el equipo técnico externo, incluido en el Grupo Motor, supervisaba las diversas etapas del trabajo, tanto en los contenidos como en los métodos.

En una primera reunión de los agentes que conformaban el Grupo Motor se presentó un borrador con las bases teóricas y metodológicas del estudio para ser evaluado y mejorado. Una vez consensuado el documento y de manera simultánea, se establecieron los criterios para crear una segunda estructura de participación, control y seguimiento de la investigación (la Comisión de Seguimiento).

Se trataba nuevamente de ampliar la identificación de los agentes institucionales, funcionales y asociativos, además de identificar a todos los demás tipos de agentes significativos que ocupaban posiciones nodales en las redes sociales del barrio (sectores activos, sectores funcionalmente pro-activos). Todo ello con el objetivo de crear un grupo (en torno a cuarenta-cincuenta personas) que fuera cualitativamente representativo y que poseyera un capital relacional suficiente para que no quedara sin vinculación a la IAP ninguna sensibilidad interviniente o presente en el barrio.

A partir de ese momento se estaba en disposición de convocar un primer encuentro de la Comisión de Seguimiento con el fin de presentar la investigación. Esta presentación nos sirvió para tomar contacto sobre el terreno con el tejido social, recoger las primeras impresiones acerca del estudio planteado y establecer los primeros compromisos de cara a las siguientes fases. La Comisión se convocaba, como mínimo al final de cada una de las fases, para informar del desarrollo de la investigación y revalidar los documentos e informes producidos en el mismo.

La Comisión de Seguimiento ha sido un ámbito de encuentro esencial dentro del proceso de IAP, ejerciendo de núcleo de la negociación en ciertos momentos claves. En estas sesiones comunicativas, de debate y construcción compartida se fueron confrontando los primeros resultados de la investigación y, más adelante se desarrolló el taller proyectivo para la elaboración de propuestas de actuación.

Para la composición mixta del Grupo motor y de la Comisión de Seguimiento se pensó en personas con capacidad para lograr vínculos fuertes con las redes sociales y la base social del barrio.

Los resultados de esta primera fase se concretaron en:

1. Identificación de los grupos animadores (dirigentes asociativos) y sectores funcionales (profesionales y técnicos que operan en el territorio).
2. Elaboración de bases metodológicas y presentación de las mismas a los sectores activos del barrio. Búsqueda de compromisos con la investigación.

3. Conformación del Grupo motor de la Investigación y de la Comisión de Seguimiento.
4. Elaboración conjunta de la *agenda-planning* de investigación y concreción de compromisos de cada agente comprometido.

FASE 2: TRABAJO DE CAMPO (I) Y ANÁLISIS ESTADÍSTICO

En primer lugar se procedió a la recogida de datos secundarios sobre el barrio de San Cristóbal de los Ángeles (datos sociodemográficos y económicos, estudios realizados anteriormente en el ámbito de este barrio o del distrito de Villaverde, memorias de programas institucionales, etc.) y al análisis de los mismos.

En esta fase fue fundamental la definición de las entrevistas que debía realizar el grupo motor que, de esta forma, ya estaba desarrollando un primer sondeo-reflexión en torno a los actores sociales que se movían en su entorno. A partir de ahí, en etapas posteriores pudimos elaborar los mapas de redes que nos permitieron conocer la composición de la red social comunitaria (incluyendo actores institucionales, grupos tanto formales como informales, etc.) y las relaciones que la conformaban.

Comenzamos el trabajo de campo con la puesta en marcha de dispositivos de Observación Sistemática y Participante (*presencia activa* en el barrio en espacios y momentos concretos) y Entrevistas Individuales semi-directivas con personas relevantes de la vida comunitaria y expertos conocedores de la temática de este estudio (responsables EMV, asociaciones, técnicos Junta Municipal del distrito, colegios, comercios, etc.). Se realizaron trece Entrevistas en Profundidad.

Después de estos primeros pasos realizamos un primer autodiagnóstico de la realidad social del barrio que y un primer informe que se contrastó con la Comisión de Seguimiento.

Los resultados de esta segunda fase se concretan en:

1. *Informe de análisis estadístico*

Se consideró adecuado plantear un diagnóstico cuantitativo de carácter comparativo, relacionando tres ámbitos socio-urbanísticos: el barrio de San Cristóbal, el distrito de Villaverde y el municipio de Madrid. Por ello, la recolección y tratamiento de los datos incluyó esas tres áreas de análisis. En el análisis estadístico, siempre que las fuentes lo permitieron, se contempló la especificidad de los diferentes grupos de inmigrantes, dada la significación que el fenómeno de la inmigración estaba alcanzando en el barrio de San Cristóbal.

Acompañando este despliegue de datos secundarios, se realizó un mapa-guía de los equipamientos y servicios públicos presentes en el barrio, de las entidades sociales y sus recursos, programas de servicios y actividades.

2. *Realización de entrevistas en profundidad*

Se realizaron 13 entrevistas individuales dirigidas a informantes cualificados con un amplio conocimiento de la realidad y problemática del barrio, bien con

una especialización sectorial o con una visión de conjunto más amplia. Como referencia, se establecieron algunos perfiles básicos: responsables de la EMV, técnicos de la Junta Municipal del Distrito y de Equipamientos Municipales del distrito, representantes de las entidades asociativas del barrio (vecinales, comerciantes, AMPAS...), profesionales de centros educativos y de salud, etc.

Se establecieron una serie de bloques temáticos sobre los que interesaba profundizar en las entrevistas, pero el guión definitivo de la entrevista fue después adaptado al perfil concreto de la persona entrevistada, con objeto de profundizar en el conocimiento de los aspectos específicos del barrio y de los recursos sobre los que el informante poseía una información privilegiada.

El esquema general básico por bloques recogía los siguientes aspectos:

- *Características del barrio*: descripción de la vida cotidiana, relaciones sociales, usos y lugares de encuentro, evolución y cambios acaecidos, identificación de espacios de encuentro, tejido asociativo y productivo, equipamientos y servicios públicos, etc.
- *Problemas del barrio* (sociales, urbanísticos): carencias y déficit en los diferentes campos (cultura, vivienda, ocio, salud, educación, empleo, espacios libres, etc.).
- *Equipamientos y servicios públicos*: valoraciones sobre funcionamiento, carencias, evolución, características de la oferta y la demanda, etc.
- *Tejido asociativo y las redes sociales informales*: debilidades, amenazas, fortalezas y oportunidades.
- *Propuestas de mejora del barrio*: de los equipamientos y servicios.

3. Realización de mapas de redes sociales del barrio (Sociogramas)

El Sociograma es un instrumento que nos permitía visualizar a los actores y grupos sociales presentes en el territorio y trazar las conexiones existentes entre ellos. Sirvió para darnos cuenta de la situación de aislamiento o comunicación existente entre los sujetos y grupos sociales del barrio y de las alianzas que precisábamos re-establecer. También sirvió para localizar aquellos elementos «puente» a los que debíamos hacer partícipes del proceso para alcanzar objetivos comunes e integradores. Finalmente, el mapa de redes permitió proyectar los antagonismos previsibles que nos aparecerían a la hora de elaborar las propuestas de mejora y cómo contrarrestarlos.

La aplicación de la técnica consistió en identificar a los actores de forma gráfica (en forma de figuras geométricas que representaban a los diferentes agentes de la Administración, a los actores y a los diferentes sectores de población) para después ubicar sus posiciones en la red y sus relaciones, a partir del análisis de los discursos (extraídos de las entrevistas y grupos) y de la observación (notas del cuaderno de campo). Se utilizaron vectores y flechas que vinculaban a los diferentes actores en términos de relación fuerte, débil, de conflicto, sin relación, etc. En las reuniones del Grupo motor se debatieron los sociogramas hasta llegar a un consenso y se reflexionó sobre los espacios donde la malla era más densa

(relaciones intensas de colaboración o conflicto), sobre los bloqueos existentes y sobre los elementos mediadores o dinamizadores, en los que era posible incidir de cara a articulación de un tupida red social en el barrio.

A la hora de hacer los mapas también fue muy interesante intentar localizar y definir aquellos elementos «comunicadores» (personas, grupos, etc.) que podrían adquirir un papel importante (de «nudo») en la conexión de unos niveles con otros (por ejemplo el nivel asociativo con la población, o con las Instituciones, etc.).

FASE 3: TRABAJO DE CAMPO (II), ANÁLISIS Y DIAGNÓSTICO CUALITATIVO

En esta fase se concluyó el trabajo de campo con la realización de 5 grupos de discusión que recogieron los discursos y posiciones de los diferentes sectores poblacionales presentes en el barrio (mujeres, jóvenes, inmigrantes, personas mayores, comerciantes, etc.) respecto a nuestro tema de estudio. En la selección de los grupos partíamos de un criterio concreto: el nivel de formalización de los discursos. Éste era mayor a medida que nos acercábamos a ámbitos más institucionalizados (Administración, partidos políticos, etc.) y menor a medida que nos aproximábamos a entornos más cotidianos (grupos informales, vecinos, pandillas, etc.), pasando por ámbitos intermedios que con frecuencia recibían influencias de unos y de otros (Organizaciones formales, Asociaciones, etc.). Fundamentalmente, los grupos de discusión sirvieron para captar las valoraciones, expectativas y actitudes de los sujetos pertenecientes a las redes sociales informales.

Las temáticas a tratar en los grupos se refirieron a las siguientes cuestiones:

- *La vida cotidiana en el barrio*, aspectos positivos y negativos, los problemas principales en diferentes campos (formación – educación, empleo, salud, participación social, cultura, tiempo libre).
- *Deseos, proyectos y expectativas vitales*.
- *La valoración del papel de las instituciones* en el devenir del barrio: carencias, necesidades y demandas prioritarias, valoración de los servicios.
- *El papel de las asociaciones*: valoraciones.
- *Alternativas y propuestas de futuro*: principales aspectos sobre los que se debería incidir.

También se incorporaron en esta fase dispositivos de Observación Participante (una *actitud cognitiva* presente a lo largo de todo proceso de IAP).

Una vez finalizado el trabajo de campo se procedió al análisis de los grupos y a la elaboración de un diagnóstico cualitativo. Para ello se utilizaron técnicas tipo DAFO (Debilidades, Amenazas, Fortalezas y Oportunidades), análisis de contenido de los discursos y análisis cualitativo de redes sociales. Los resultados de esta tercera fase se concretaron en la realización de un Informe Cualitativo donde se proyectaba fundamentalmente el imaginario colectivo sobre los problemas del barrio y las potencialidades para la superación de los mismos. Este

diagnóstico se presentó una vez más a la Comisión de Apoyo y Seguimiento, para que fuera debatido, corregido y validado.

FASE 4: DEVOLUCIÓN Y TALLER DE PROPUESTAS

El ordenamiento y sistematización del discurso comunitario sobre los factores de vulnerabilidad y conflicto del barrio culminaron en el desarrollo de un Taller Prospectivo/Proyectivo, con la intención de elaborar un conjunto de propuestas de acción negociadas con los diferentes agentes implicados en el proceso (grupos animadores pertenecientes al tejido asociativo, sectores activos, profesionales y técnicos que operan en el territorio). Este taller fue un espacio de trabajo plural y partía de una situación carencial (Debilidades y Fortalezas) para proyectar un escenario de futuro (Amenazas y Oportunidades) y las medidas a adoptar.

La base material del taller fueron los materiales elaborados hasta ese momento, especialmente los dos informes cualitativos (de entrevistas individuales y grupos de discusión) estimándose conveniente que los participantes hubieran hecho una lectura previa de los mismos.

Los resultados de esta cuarta fase se concretaron en un documento-base de propuestas y recomendaciones en base al cual fuera posible negociar y dar continuidad al proceso de IAP en una segunda fase orientada a la Acción (Plan de Acción Integral).

7. RETOS DE FUTURO, IMPACTO SOCIAL Y PERSPECTIVAS DE CONTINUIDAD DEL PROCESO

Al comienzo de este estudio partíamos de un diagnóstico previo: la falta de comunicación y el desencuentro entre los vecinos de un barrio que está inmerso en un vertiginoso proceso de cambios (Plan de Rehabilitación Integral, transformación física y sociodemográfica); pero también partíamos de una potencialidad: la rica experiencia de asociacionismo y trabajo en red (la Comisión de Educación, por ejemplo) y, de lo que se trataba, era de ampliar esta *red de redes* incorporando a otros actores y grupos sociales presentes en el territorio. En esta línea de trabajo coordinado se consideró necesario insistir a la hora de abordar otros problemas del barrio como eran la salud, la convivencia, la formación, el empleo, la cultura, el ocio, etc.

Un aspecto clave, en el sentido de oportunidad y potencia transformadora, es que en San Cristóbal el Trabajo en Red ha sido y es posible no sólo por la proximidad física de todos los actores, sino por el compromiso activo del Grupo motor y de la Comisión de Seguimiento, a lo largo de todo el proceso del estudio. La experiencia en el desarrollo de proyectos mixtos y/o cogestionados (Servicios Sociales, Educación y Salud, por ejemplo, la Mesa de Educación, la fiesta del día del niño, la colaboración entre EMV y la Universidad Carlos III de Madrid para

poder desarrollar esta IAP, etc.), son punta de lanza que han permitido sentar las bases de un verdadero proceso de Desarrollo Local Comunitario.

En cuanto a la 2ª Fase del proceso (Plan de Acción), que ahora iniciamos, se perfila por ahora como un esquema de trabajo abierto y flexible (una «hoja de ruta»), cuyo contenido está aún por definir (dependerá de las acciones y medidas concretas que las diferentes áreas de la Administración Local y los actores sociales se responsabilicen de aplicar). Asimismo, el Plan de Comunicación que acompañará su desarrollo deberá contemplarse como proceso transversal y como estrategia de difusión e implicación de nuevos actores a lo largo de desarrollo del Plan.

Es conveniente recordar aquí la necesidad de que los propios vecinos del barrio asuman un mayor protagonismo y pasen a ser sujetos activos en el diseño y desarrollo del Plan (por un criterio de coherencia con los presupuestos epistemológicos y metodológicos de la IAP). En ese sentido es muy importante abrir el proceso a otros grupos, organizados e informales, en diferentes espacios y momentos de la vida cotidiana del barrio. En la Primera Fase de la IAP el Grupo motor ha estado más sesgado hacia los perfiles técnicos (por su composición), pero en esta Segunda Fase la Comisión de Control y Seguimiento, como estructura estable y permanente de participación, deberá cobrar mayor protagonismo. Esta tarea dinamizadora, a través de la presencia activa en el barrio y en reuniones con los diferentes grupos, etc., tiene como fin último establecer alianzas estratégicas y ampliar la red territorial poco a poco (hacer la malla social del barrio más tupida y densa).

La investigación participativa desarrollada ha cubierto sus objetivos en su vertiente analítica de identificación de actores y problemas y de elaboración del diagnóstico. La identificación de actores y de sectores activos del barrio ha ido acompañada de la implicación de los mismos en la propia investigación, estrategia que ha permitido el acceso al conocimiento de la realidad social del barrio a sectores activos del mismo. Sin embargo, no ha sido así con los ámbitos de decisión de otras administraciones que deben incorporarse en la segunda parte, si mantenemos esa mirada hacia la implementación de un plan integral de desarrollo comunitario. Las bases están creadas. También las expectativas generadas han trascendido a los actores participantes y éstas no deben verse frustradas.

El proceso ha generado estructuras y redes en donde se comparte y se construye, en donde fluye la información y se produce la comunicación y el diálogo. No obstante, éstas se encuentran aún muy restringidas a sectores muy activos del barrio, pero constituyen un punto de partida significativo para alcanzar un objetivo genérico: crear una red de redes, crear una identidad de barrio, una identidad de identidades que recree de forma permanente la calidad de vida.

Este objetivo genérico se puede desgranar en los siguientes objetivos más específicos, aún no alcanzados y explicitados en las bases metodológicas del proyecto originario:

- Generar una estructura estable y de naturaleza mediadora, suficientemente representativa y capacitada para soldar vínculos entre las instituciones y

las redes sociales del barrio. Esta estructura debe ser lo suficientemente flexible, bajo el principio de consenso, para que participen todos los actores más activos del barrio, de cara al éxito en el desarrollo de acciones para la mejora de la calidad de vida.

- Proporcionar los instrumentos necesarios para optimizar la capacidad de los distintos actores sociales (especialmente las entidades sociales y los perfiles mediadores) en la estrategia de empoderamiento. Es decir, incrementar la capacidad relacional, de gestión y de participación en la toma de decisiones de los actores implicados en el proceso.
- Apuntar la oportunidad de futuros proyectos de desarrollo encaminados a cubrir las carencias detectadas y conocer la conformación de las redes sociales del entorno en cuestión para que nos guíe a la hora de poner en marcha tales acciones.
- Proporcionar los instrumentos necesarios para explorar y promover el desarrollo de buenas prácticas sociales y experiencias innovadoras de transformación y cambio social.

La primera acción estratégica a desarrollar tiene que ser la consolidación de las alianzas institucionales y del tejido asociativo para atar compromisos por ambas partes, antes de implicar a la ciudadanía (no se trata de generar falsas expectativas). Una vez que los diferentes actores sociales (políticos, técnicos, grupos organizados y ciudadanía) conecten entre sí e interactúen de forma coordinada estaremos en condiciones de hablar de un verdadero Conjunto de Acción Ciudadana (Red de Acción Local).

8. BIBLIOGRAFÍA

ALGUACIL, J.

2000 *Calidad de vida y praxis urbana. Nuevas iniciativas de gestión ciudadana en la periferia social de Madrid*, CIS, Madrid.

BASAGOITI, M.; BRU, P., y LORENZANA, C.

2001 *La IAP de bolsillo*, Acsur-Las Segovias, Madrid.

BERGER, P., y LUCKMANN, T.

1986 *La construcción social de la realidad*, Amorrortu, Buenos Aires.

BORJA, J., y CASTELLS, M.

1997 *Local y global. La gestión de las ciudades en la era de la información*, Taurus, Madrid.

COMISIÓN DE LAS COMUNIDADES EUROPEAS

1990 *Libro Verde sobre el Medio Ambiente Urbano*, CCE, Bruselas.

DÍAZ MÉNDEZ, A.

1992 *Gestión Sociocultural: La eficacia social*, Consejería de Educación y Cultura de la Comunidad de Madrid.

ESTEVAN, A.

- 1995 «Ponencia Marco». En Seminario Europeo sobre las ciudades: Espacio de problemas y oportunidades, Madrid.

IBÁÑEZ, J.

- 1979 *Más allá de la Sociología*, Siglo XXI, Madrid.

LÓPEZ DE CEBALLOS, P.

- 1989 *Un método para la Investigación-Acción Participativa*, Popular, Madrid.

MENDOZA, X.

- 1995 «Las transformaciones del sector público en las democracias avanzadas: del Estado del Bienestar al Estado Relacional». Conferencia pronunciada en la UIMP. Santander, julio de 1995.

PERULLI, P.

- 1995 *Atlas metropolitano: El cambio social en las grandes ciudades*, Alianza Universidad, Madrid.

PUIG, T.

- 2000 «Reinventar los Centros Cívicos a partir de nuevas relaciones entre municipios, asociaciones, ciudadanía y empresas». En VV.AA: *Nuevos retos de participación, descentralización y territorio. Los Centros Cívicos ante el nuevo milenio*, Miraguano ediciones, Ayuntamiento de Getafe.

RODRÍGUEZ-VILLASANTE, T.

- 1991 «Movimiento ciudadano e iniciativas populares (análisis de redes sociales)», en *Cuadernos de Noticias Obreras*, HOAC, Madrid.

RUBIO, M.J., y VARAS, J. (compiladores)

- 1997 *El análisis de la realidad en la intervención social: Métodos y técnicas de investigación*, CIS, Madrid.

VV.AA.

- 1993 *La Investigación-Acción Participativa. Revista Documentación Social*, Ed. Cáritas Española, Madrid.

ZEMELHAN, H., et al.

- 1987 *Conocimiento y sujetos sociales. Contribución al estudio presente*, El Colegio de México, México.