

# **Nuevos desafíos para el perfeccionamiento de los procesos de participación ciudadana en la gestión urbana. Retos para la innovación social**

## **New challenges in the improvement of the citizen participation processes of the urban management. Social innovation challenges**

DAVID GARCÍA CASTRO <sup>1</sup>

VICTORIA DE ELIZAGARATE GUTIERREZ <sup>2</sup>

JAN KAZAK <sup>3</sup>

SZYMON SZEWRANSKI <sup>3</sup>

IWONA KACZMAREK <sup>3</sup>

TONG WANG <sup>4</sup>

*Universidad del País Vasco UPV/EHU (España)*

*Wroclaw University of Environmental and Life Sciences (Polonia)*

*Eindhoven University of Technology (Holanda)*

*Recibido el 23 de febrero de 2017, aceptado el 27 de marzo de 2018*

*Publicado online el 25 de septiembre de 2018*

Nº de clasificación JEL: O2, O35

DOI: 10.5295/cdg.170751dg

### **Resumen:**

*Las ciudades actuales se enfrentan a multitud de desafíos para poder garantizar su atractivo y la calidad de vida de la ciudadanía. Para ello, es de vital importancia mejorar los procesos de toma de decisiones, incorporando la opinión de la ciudadanía. Por ello, la participación ciudadana, al ser una forma directa de conocer sus necesidades, demandas e ideas, es una herramienta que mejora la gobernanza local y la toma de decisiones. Las ventajas de la incorporación de la opinión ciudadana se acompañan de multitud de dificultades de gestión de los procesos de participación, porque los participantes desconocen las implicaciones económicas, sociales y medioambientales de sus decisiones. La incorporación de nuevas tecnologías a los mecanismos de decisión*

---

1 Departamento de Economía Financiera II, Facultad de Economía y Empresa, C/ Comandante Izarduy 23, 01006, Vitoria-Gasteiz (España). david.garcia@ehu.eus

2 Departamento de Economía Financiera II, Facultad de Economía y Empresa, Plaza Oñati 1, 20008, Donostia- San Sebastián (España). victoria.elizagarate@ehu.eus

3 Departamento de Economía Espacial, Wroclaw University of Environmental and Life Sciences, Norwida 25, 50-375 Wroclaw (Polonia). jan.kazak@up.wroc.pl; szymon.szewranski@up.wroc.pl; iwona.kaczmarek@up.wroc.pl

4 Departamento de Espacio Urbano, Eindhoven University of Technology, 5600 MB Eindhoven (Netherlands). t.wang@tue.nl

*puede facilitar la incorporación de la opinión ciudadana, porque permite conocer en tiempo real los efectos de los cambios de uso del espacio urbano en distintas variables e indicadores de la calidad de vida. Esta investigación, a través de la incorporación de un software de apoyo en la decisión espacial a varias dinámicas de grupo, analiza el uso de este tipo de herramientas y su efecto en los resultados de esta forma de participación ciudadana.*

**Palabras clave:**

*Gestión urbana, innovación social, participación ciudadana , gobernanza.*

**Abstract:**

*Cities face a great number of challenges nowadays, in order to guarantee their appeal and quality of life of their citizens. It's therefore fundamental to improve decision making processes, incorporating public opinion to them. Thus, citizen participation is a tool that clearly improves local governance and the decision-making process, as it allows policy makers to know first-hand their needs, demands and ideas. Nevertheless, the advantages of consulting the public on crucial issues are counterbalanced by many difficulties in managing the participation processes. Mainly due to the fact that participants in these processes, are not often aware of the economic, social and environmental implications of their decisions. The incorporation of new technologies in the decision-making process, can clearly help to overcome these difficulties. A software can display in real time the effect of the changes to the public space, under different variables and quality of life indexes. This research, through the incorporation of a software that helps in the space decision making to various group dynamics, analyses the usage of public participation and its effect.*

**Keywords:**

*Urban management, social innovation, citizen participation, governance.*

## **1. INTRODUCCIÓN**

El progresivo proceso de urbanización de los últimos siglos ha derivado en que más de la mitad de la población mundial viva en ciudades. Esto ha incrementado la presión sobre el territorio, convirtiendo la gestión eficiente del espacio urbano en uno de los más importantes retos del siglo XXI. La consecución de este objetivo se vislumbra como uno de las principales líneas estratégicas de los programas de desarrollo de las Naciones Unidas a partir del año 2015, confirmando la necesidad de un enfoque holístico e integral en la gestión de las áreas urbanas (UNEP 2011).

Este enfoque integral debe evitar tensiones sociales y maximizar la satisfacción de los distintos públicos objetivos de la ciudad. Para lo cual, se hacen necesarios nuevos modelos de desarrollo urbano que impliquen más a las comunidades locales. De hecho, la ONU recomienda incluso a empresas privadas que incorporen mecanismos de consulta y participación de las comunidades afectadas por sus proyectos, para conocer de forma directa sus preocupaciones y opiniones (UNEP 2011).

La participación ciudadana, como mecanismo de consulta, ha ofrecido buenos resultados en los procesos de planificación estratégica, ayudando a identificar, crear y explotar el potencial de la ciudad. Pero, de igual forma, han surgido elementos que han dificultado su desarrollo o limitado sus beneficios, como han sido: la falta de tiempo y de infraestructuras para la recogida de la información, la reticencia de los gestores públicos, la falta de experiencia o conocimientos de los intervinientes, y la escasa voluntad real de participación.

Los factores señalados en el párrafo anterior han supuesto que las decisiones surgidas de la incorporación de la opinión ciudadana se fundamenten en cuestiones de tipo emocional y no racional, y que no se haya realizado una verdadera discusión técnica, económica o ambiental del proyecto que se quiere desarrollar. Por este motivo, parece necesario un sistema integral de apoyo a la toma de decisiones que permita calcular los impactos económicos, sociales y ambientales de las actuaciones locales. De esta forma, al mejorar el conocimiento sobre los efectos de las distintas opciones y escenarios de los planes de desarrollo espacial, se optimizará el proceso de toma de decisiones y de definición de políticas urbanas.

Por este motivo, el presente trabajo analiza el uso de las nuevas tecnologías en la participación ciudadana. En concreto, estudia si la utilización un software de sistema de ayuda en la toma de decisiones espaciales (SDSS, de su acrónimo en inglés, Spatial Decision Support Systems) promueve la participación efectiva de los ciudadanos. De tal manera que, el cálculo de indicadores de las posibles soluciones, ayuda a los intervinientes a entender los efectos de las diferentes soluciones propuestas.

El estudio se basa en la hipótesis de que el uso de estas herramientas debería suponer una mejora de la gobernanza del municipio, porque permite que los ciudadanos y grupos de interés tomen parte activa en las decisiones de la ciudad, y lo hagan con información suficiente sobre el impacto económico, social y ambiental de los proyectos que quieren desarrollar. De ser así, sería evidente la necesidad de incorporar este tipo de herramientas en los grupos de trabajos con los diversos colectivos de interés, para conseguir que las decisiones que se tomen y los proyectos urbanos que se emprendan se amolden a los deseos de los ciudadanos, y sean sostenibles de acuerdo a la realidad y las circunstancias urbanas.

La teoría sobre participación ciudadana y sistemas de apoyo a la toma de decisiones sirve como punto de partida para que, a través de métodos de investigación empírica, se

realice un análisis cualitativo con diferentes grupos de trabajo. Para ello, en primer lugar, se presenta el estado del arte más relevante, prestando especial atención a la necesidad de incorporar la opinión de los ciudadanos al proceso de toma de decisiones.

El interés principal de este trabajo estriba en discutir, a nivel exploratorio, las ventajas de estas herramientas para la mejora de la gobernanza de la ciudad, a través de la participación ciudadana. Así, el estudio es una contribución práctica sobre la implementación de políticas de buena gobernanza a nivel municipal.

## 2. REVISIÓN DE LA LITERATURA

La gobernanza y la participación ciudadana forman parte de una temática que ha sido analizada desde múltiples perspectivas. A finales del siglo pasado y principios del presente siglo, se sucedieron multitud de estudios e investigaciones pioneras que, bajo diferentes acepciones, se centraron en incrementar el atractivo y la competitividad de las ciudades (Elizagarate 1992; Kotler et al. 1993; Seisdedos 2006; Kotler et al. 2007; Braun 2008; Insch y Frokek 2008).

Estos estudios abordaron distintos aspectos de la dinámica urbana, entre otros: la planificación estratégica de las ciudades (Font 2004), la necesidad de incorporar factores sociales, ambientales y culturales para evitar las tensiones sociales; la influencia de los intereses de los gestores, electos y técnicos, en las actuaciones de la ciudad, etc. La tabla 1 recoge las principales incorporaciones teóricas y las líneas de investigación sobre gobernanza urbana y participación ciudadana.

Tabla 1

### Revisión de la literatura

<b>Investigaciones realizadas y enfoque de investigación</b>	<b>Autores</b>
1.- Marketing de ciudades: Incremento de atractivo y competitividad de ciudad	Seisdedos 2006; Braun 2008; Elizagarate 2008; Insch y Frokek 2008; Porter 2011; García y Elizagarate 2015; Kotler y Keller 2016
2.- Gobernanza de las ciudades	Precedo et al., 2010
- participación ciudadana	Kooiman y Van Vliet 2000; Elizagarate 2008; García y Elizagarate 2015
- incidencia en la calidad democrática	Font y Blanco 2005
- desarrollo habilidades participativas de ciudadanos	Velasquez et al. 2004
- extensión de participación a otras etapas del proceso	Alberich 1999; Espinosa 2009
3.- Críticas y limitaciones de la participación ciudadana	
- falta de transparencia y falsas prioridades	Font y Blanco 2005; Sánchez y Moura 2005; Poduje 2008

- búsqueda de adhesión acrítica a proyecto urbanos	Poduje 2008; Friedmann y Llorens 2014
- falta de conocimientos de los intervinientes	Alberich 1999; De Mattos 2010
- necesidad de un sistema de indicadores homogéneo	Muñiz et al. 2003; Chacón y Silva 2005; Sandoval y Delgado 2005; Elizagarate 2008; Baumgartner y Ebner 2010; Przybyla y Przybyla 2011; Craighead y Convis 2013; Bell y Morse 2014; Urban Audit 2014; Habitat 2000; OECD 2012; UNEP 2011; QLNZ 2007
4.- Dinámicas de grupo como forma de participación ciudadana	
- brinda información valiosa y mejora cooperación	Janssen et al. 2014; Pelzer et al. 2014
- funciones de mediador activo del investigador	Talia 2007
- función de transmisión de inform relevante y suficiente	Camagni 2008; García et al. 2014
- forma de innovación social	Matei y Antonie 2015; Wehn y Evers 2015
5.- Utilización de Sistemas de Apoyo a la Toma Decisión Espacial (SDSS)	
- utilidad en escenarios multidimensionales	Pert et al. 2013; Pontius y Si 2015; Kazak et al. 2016
- estudios bajo perspectiva “glocal”	Boulanger y Bréchet 2005; Meyrowitz 2015; Bonet y Martí 2008
- estudios en zonas medioambientales y rurales	Santé-Riveir et al. 2008; Smith et al. 2012
- factores que impiden valorar los efectos de actuaciones	Bhatta 2010; Hedman 2011

Fuente: Elaboración propia.

Recientemente, se ha puesto de manifiesto la noción de buena gobernanza como elemento fundamental para conseguir, a través de la participación ciudadana y los pactos entre actores sociales y la administración pública, una visión compartida de ciudad, que abarque también políticas sociales (Precedo et al. 2010).

Las bondades de la participación ciudadana han sido estudiadas en varias esferas. Por una parte, hay que considerar que la participación ciudadana – además de mejorar el rendimiento de las políticas públicas (Kooiman y Van Vliet 2000; Elizagarate 2008; García y Elizagarate 2015) – incide positivamente en la calidad de la democracia – ofreciendo alternativas a la crisis de legitimidad de la democracia representativa (Font y Blanco 2005) – y contribuye a crear un capital social, porque permite – a través de sus interacciones – el desarrollo de habilidades y la proyección de ciudadanos activos en sus comunidades (Velásquez et al. 2004).

Pese a estos efectos positivos, también existen estudios que ponen de relieve las dificultades y problemas inherentes a los procesos de participación, especialmente referidos a la organización y gestión de la participación. Entre ellos destacan: la lentitud

de los procesos de la participación ciudadana, la informalidad de los procesos (llevados a cabo sólo con una minoría afín a los gestores urbanos), los errores cometidos en la planificación del proceso de investigación y participación, la falta de transparencia, y las falsas prioridades de la participación ciudadana (Font y Blanco 2005; Sánchez y Moura 2005; Poduje 2008).

Igualmente, en muchas ocasiones, los procesos de participación no ofrecen los resultados esperados, porque los gestores urbanos mezclan (intencionadamente o no) el proceso de participación con las acciones de comunicación, que buscan una mera adhesión social acrítica y reverenciadora al proyecto presentado (Poduje 2008; Friedmann y Llorens 2014). Esto junto a la falta de experiencia y conocimientos de los intervinientes reducen la calidad – cuantitativa y cualitativa – de la participación ciudadana (Alberich 1999; De Mattos 2010).

Hay que tratar de evitar que estas ineficiencias de la participación ciudadana desemboquen en una espiral de reducción de los efectos positivos de la participación y desapego por el sistema. A través del esfuerzo por multiplicar los mecanismos de participación ciudadana – al igual que se ha hecho a nivel supraestatal – dando respuesta a las demandas ciudadanas y a la complejidad creciente de los derechos de cuarta generación: derecho a la ciudad, derecho a la formación continuada, etc. (Borja 2002).

Se trata, por tanto, de extender el alcance participativo a los procesos previos y posteriores a la toma de decisiones; es decir, de incorporar la participación ciudadana en las diferentes etapas del proceso, creando un espacio vivo de interacción, comunicación y diferenciación (Alberich 1999; Espinosa 2009).

Las dinámicas o *talleres del futuro* son técnicas de trabajo grupal que democratizan el proceso de planificación, porque convierten a los intervinientes en el centro de decisión de los planes urbanos, permitiéndoles una participación directa en la búsqueda de soluciones a las cuestiones locales.

Los gestores urbanos desempeñan dos funciones paralelas: por una parte, proporciona a los intervinientes en la consulta las habilidades y conocimientos que éstos necesitan para la toma de decisiones; y, por otra parte, hace las funciones de mediador activo e interesado en el éxito de las políticas urbanas (Talia 2007). Porque la consulta permite lograr información valiosa de los participantes y favorecer las habilidades comunicativas y actitudes positivas hacia la cooperación (Janssen et al. 2014; Pelzer et al. 2014).

Por ello, es de vital importancia que se utilicen todos los canales disponibles para transmitir la información, que debe ser relevante y suficiente y abarcar diversos aspectos como: el entorno, las características, los efectos de las actuaciones, etc. (Camagni 2008; García et al. 2014).

La calidad de la información, no sólo mejora los resultados obtenidos en la toma de decisiones, sino que además redundando en un incremento de la participación ciudadana; porque mejora la seguridad y la autoestima de los intervinientes; permitiendo generar una base social dispuesta y acostumbrada a participar, racional y responsablemente, en las decisiones estratégicas de la ciudad (Sánchez y Moura 2005; Friedmann y Llorens 2014).

Es decir, para que se den las circunstancias apropiadas para una participación ciudadana madura – poder, saber y querer participar (Alberich 1999) – es necesario desarrollar una cultura del conocimiento que valore la reflexión y el análisis por encima de la disponibilidad de información.

El uso de este tipo de dinámicas de grupo se encuadra dentro de las posibles innovaciones sociales que se pueden incorporar a la ciudad. Algunos autores consideran que una solución supone una innovación social si se dirige explícitamente a los bienes sociales y públicos, supliendo las necesidades sociales que hubieran sido desatendidos por los métodos tradicionales (Matei y Antonie 2015; Wehn y Evers 2015).

En esta búsqueda de la innovación social de los bienes públicos existen diversos trabajos que analizan el papel de las soluciones tecnológicas dentro del campo de las innovaciones sociales y su relación con su uso en la gestión de empresas privadas (Lisetchi y Brancu 2014; Wehn y Evers 2015).

Además, el reto de perfeccionar los procesos la participación ciudadana debe ser considerado desde el enfoque que proporciona el Manual de Oslo, donde se señala que “la innovación puede estar presente en cualquier sector de la economía, incluyendo los servicios públicos”.

Sin embargo, se conocen menos los procesos de innovación no orientados al mercado; y si bien el citado manual expone los conceptos de innovación desde una perspectiva económica y empresarial, la innovación social es también un reto en la gestión urbana. El concepto de innovación social ha de entenderse referida a valores sociales, como el bienestar, la calidad de vida, la inclusión social, la solidaridad, la participación ciudadana, la calidad medio ambiental, la eficiencia en los servicios públicos, entre otros citados (Echeverría 2008).

En aras a materializar determinadas innovaciones sociales en el entorno urbano se justifica la utilización del desarrollo de un sistema de indicadores homogéneo en la toma de decisión, para suplir las necesidades de información de los participantes y que permita proyectar diferentes escenarios futuros (Kazak et al. 2014).

Varios los autores y organismos han desarrollado sistemas de indicadores urbanos, que comparten unas dimensiones generalmente aceptadas por todos y que permiten analizar y comparar la situación de las ciudades (Muñiz et al. 2003; Chacón y Silva 2005; Sandoval y Delgado 2005; Elizagarate 2008; Baumgartner y Ebner 2010; Przybyla y Przybyla 2011; Craighead y Convis 2013; Bell y Morse 2014; Comisión Europea – Urban Audit – 2014; OECD 2012; UNEP 2011; QLNZ 2007).

La importancia de la implementación de un sistema integral de apoyo a las decisiones, que permita una valoración y programación adecuada de los efectos de los planes de desarrollo espacial, se agudiza por la escasez de espacio y recursos (Kazak et al. 2016). Porque los sistemas de apoyo a la toma de decisión espacial (SDSS) combinan, por una parte: capacidad de almacenaje, búsqueda y recuperación de información geográfica; con modelos de decisión y algoritmos que optimizan la información espacial disponible para los planificadores de la ciudad.

El uso de los SDSS está muy extendido cuando se precisa manejar múltiples criterios espaciales para evaluar diferentes escenarios multidimensionales en la toma de decisiones (Pert et al. 2013; Pontius y Si 2015). Especialmente cuando se trabaja bajo enfoques multidisciplinares, de participación y bajo una perspectiva “*glocal*”; es decir que, pensando globalmente y adaptándose a la realidad local (Boulanger y Bréchet 2005; Meyrowitz 2015; Bonet y Martí 2008).

De esta manera, estos sistemas se han popularizado en la planificación en áreas medioambientalmente ricas, como son zonas boscosas o áreas rurales, donde las pérdidas

medioambientales son claramente visibles (Santé-Riveir et al. 2008; Smith et al. 2012).

Frente a la usabilidad de estos sistemas en los medios naturales, los talleres de ciudadanos en estructuras más urbanas parecen más complicados, porque el alto índice de movilidad de los ciudadanos hace que, bajo un enfoque social, éstos tengan una conexión más débil con su vecindario.

Esto es, la mayor interacción de los ciudadanos con el exterior (medios de transporte, grupos sociales, etc.) reduce la importancia relativa de las cuestiones locales, lo que dificulta los efectos que las actuaciones en el medio local (Bhatta 2010; Hedman 2011). Por tanto, como sugiere la UNEP (2011), se hace necesario profundizar en estudios que mejoren los resultados de la incorporación de estos sistemas a los procesos de participación ciudadana, con vistas a generalizar su uso en la gestión de la ciudad, en aras de mejorar el cogobierno.

### 3. METODOLOGÍA

En este estudio, se va a analizar es un proyecto desarrollo urbanístico en una zona de la ciudad de Donostia-San Sebastián denominada en vasco *Auditz Akular*. Se trata de un área de 797.606 m<sup>2</sup> perteneciente al barrio de Alza que, con una población de 20.279 habitantes, es el segundo barrio más poblado de Donostia-San Sebastián – capital de la provincia de Guipúzcoa (Comunidad Autónoma del País Vasco) – cuya población de 186.062 (Padrón Municipal, 2015). Para más detalle datos referidos a variables sociodemográficas que explican mejor el perfil del público residente en este barrio, ver anexo 1.

En lo que respecta a la magnitud de la actuación urbanística que se va a analizar, hay que señalar que este proyecto es un proyecto crucial para toda la ciudad, porque supone la construcción de equipamientos y viviendas para 9.888 habitantes (un 5,3% de la población total de la ciudad, y 48,88% de la población del barrio de Alza), en el extremo este de la ciudad.

Esta zona es próxima al municipio de Pasajes, con el puerto marítimo de referencia de la provincia, y el segundo de la Comunidad Autónoma Vasca, que ha tenido históricamente una gran influencia en todas las dimensiones económica, social y ambiental de la calidad de vida del barrio. De igual forma, la zona sujeta a estudio colinda con las principales vías de circunvalación comarcales, y zonas de riqueza ambiental declarada.

A lo expuesto, que evidencia la importancia económica, social y medioambiental de este proyecto, hay que añadir la actual desordenada fisonomía del barrio. Ésta tiene su origen en el desarrollo urbano experimentado en las décadas 1960 y 1970 para cubrir las necesidades de vivienda de la población originaria de otras partes de España. Estas cuestiones hacen que los vecinos de Alza se muestren especialmente sensibles a que las intervenciones urbanísticas empeoren su calidad de vida.

A tenor del escenario descrito, y teniendo en cuenta la revisión bibliográfica realizada, se plantea un estudio de carácter exploratorio, tal y como se describe en la ficha técnica (ver tabla 2). De hecho, se ha utilizado una metodología eminentemente cualitativa, la cual se ha desarrollado a través de tres dinámicas de grupo. Las dinámicas de grupo, o grupos de discusión, como técnica de investigación social ofrecen ventajas respecto a la utilización de la entrevista personal para el objetivo de esta investigación, resultando menos directiva y más natural que la entrevista individual estructurada (Brito 2008).



Tabla 2

**Ficha técnica de la investigación**

Tipo de investigación	Cualitativa
Diseño de investigación	Dinámicas de grupo (Postest satisfacción dinámica de grupo)
Población	20.279 personas del barrio (186.062 habitantes en toda la ciudad)
Participantes	18 personas (6 personas por grupo)
Muestra	Grupo 1: participantes 25-40 años
	Grupo 2: participantes 41-60 años
	Grupo 3: participantes 18-70 años
Muestreo	Por conveniencia, identificando previamente las características de los individuos mediante una entrevista conductual semiestructurada
Desarrollo de dinámica	2 etapas diferenciadas:
	Dinámica de grupo en 3 fases: opinión inicial, selección de indicadores, discusión del plan urbano
	Test de satisfacción sobre dinámica
Forma de recogida de datos	workshop (dinámica de grupo); escala Likert para el test de satisfacción encuesta
Técnicas de análisis utilizada	Exploratoria y descriptiva
Error muestral	no procede

Fuente: Elaboración propia.

Asimismo, la participación de los ciudadanos en el proceso de planificación urbana ha de ser dinámica, por lo que es necesario poder incluir sus propuestas, ideas y observaciones; construyendo o cuestionando el trabajo y adaptándolo a la realidad que se va a encontrar.

El método cualitativo por medio de la dinámica grupal es más acorde que un enfoque cuantitativo, permitiendo realizar preguntas abiertas e introducir cambios libremente y de forma natural. Esto permite que la dinámica de grupo sea más flexible y enriquecedora, por las aportaciones de ciudadanos e investigadores (Bryman 2008).

Esta técnica grupal permite al moderador observar cómo interactúan los individuos seleccionados, sus reflexiones, su propio lenguaje, etc. Y, como técnica de análisis cualitativo ofrece una visión holística y comprensiva, que abarca toda la complejidad inherente a los diferentes matices y áreas de conocimiento de este problema interdisciplinar (Taylor y Bodgan 2000).

Por último, esta técnica es muy apropiada para plantear futuras investigaciones, y aunque los resultados de esta investigación no son extrapolables, si permiten iniciar una discusión científica sobre la posibilidad de la implementación práctica de los SDSS en la

planificación urbana. Es decir, los resultados no son extensibles a toda la población, pero sí son interesantes para entender mejor el problema en esta fase exploratoria.

Para llevar a cabo esta investigación, se ha optado por analizar si *CommunityViz* puede ser usado como una innovación del proceso de planificación urbana. *CommunityViz* es un software de información geográfica tipo SDSS, que permite proyectar diferentes escenarios alternativos, para visualizar y entender los potenciales impactos de las posibles actuaciones urbanas. Al proporcionar imágenes y analiza sus efectos desde varias perspectivas e indicadores, permite a los usuarios una visión global de los proyectos analizados, permitiendo que los usuarios se sientan más confiados en la toma de decisiones (Bell y Morse 2013).

La incorporación de esta herramienta a la investigación se fundamenta en la innovación, tecnológica y de procesos, que supone su uso; y también, para analizar cómo afectan su uso a la participación ciudadana. En concreto, observar si colabora en la dinamización del taller, en la participación activa, en la comprensión y conocimiento del proyecto de ciudad, y en el empoderamiento de la ciudadanía.

Teniendo en cuenta lo anterior, tras analizar el perfil sociodemográfico de los habitantes del barrio, se contactó con personas que estuvieran interesadas en participar en el debate del proyecto estudiado. Los diferentes contactos, proporcionados por las asociaciones vecinales más representativas, se les hizo una entrevista personal siguiendo un cuestionario semi-estructurado para seleccionar una muestra acorde con la población sujeta a estudio.

En este cuestionario se hicieron preguntas referidas a tres aspectos diferenciados: aspectos sociodemográficos – edad, genero, estudios, ingresos, ocupación, etc. –; cesta de la comprar – tipos de productos consumidos (ecológicos, marca blanca, etc.), origen geográfico, tipo de comercio utilizado, etc.; comportamiento en el hogar – hábitos higiénicos, consumo de energía, reciclaje, forma de desplazamientos, etc. –.

A partir de la información se seleccionaron tres grupos integrados por seis personas cada uno de ellos. Las personas seleccionadas eran todas adultas y residentes en el barrio, a garantizar el máximo conocimiento geográfico del área, la comprensión de las repercusiones de las actuaciones planteadas y de los proyectos estratégicos de la ciudad.

Estas personas fueron invitadas a participar en las dinámicas de grupo, formando los grupos que aparecen en la tabla 3, en función de los perfiles de los participantes, que son acordes al perfil de universo sujeto a estudio.

Tabla 3  
Perfil de los participantes en las distintas dinámicas de grupo

Grupo	Participantes	socio-demográficos				Cesta Compra			
		Distribución	Edad	Estudios	Ocupación	Renta Personal	Tipo producto	Producto por origen	Tipo de comercio
Grupo 1	6 personas	50% varón		Sin estudios: 16,6% Primarios: 33,3% Secundarios: 33,3% Superiores: 16,6%	Estudia: 16,6% Trabaja: 63,3% Despleado: 16,6% Retenido: 0%	[<15.000€]: 50% [15.001-30.000€]: 33,3% [30.001-45.000€]: 16,6% [>45.000€]: 0%	Solo productos esenciales: 50% Productos ecológicos: 16,6%	Regional: 16,6% Exótico: 16,6%	Mercado Tradicional: 16,6% Tienda Biario: 16,6% Hipermercado: 66,6% Tienda Ecológica: 0%
		50% varón		Sin estudios: 50% Primarios: 33,3% Secundarios: 0% Superiores: 16,6%	Estudia: 0% Trabaja: 63,3% Despleado: 16,6% Retenido: 16,6%	[<15.000€]: 66,6% [15.001-30.000€]: 33,3% [30.001-45.000€]: 0% [>45.000€]: 0%	Solo productos esenciales: 83,3% productos ecológicos: 0%	Regional: 16,6% Exótico: 0%	Mercado Tradicional: 16,6% Tienda Biario: 33,3% Hipermercado: 50% Tienda Ecológica: 0%
		50% varón	[41-60]	Sin estudios: 16,6% Primarios: 0% Secundarios: 50% Superiores: 33,3%	Estudia: 16,6% Trabaja: 50% Despleado: 16,6% Retenido: 16,6%	[<15.000 €]: 66,6% [15.001-30.000]: 16,6% [30.001-45.000]: 16,6% [>45.000€]: 0%	Solo productos esenciales: 50% Productos ecológicos: 16,6% Sin gluten: 16,6%	Regional: 33,3% Exótico: 0%	Mercado Tradicional: 16,6% Tienda Biario: 16,6% Hipermercado: 50% Tienda Ecológica: 16,6%
Grupo 2	6 personas	50% varón		Sin estudios: 16,6% Primarios: 33,3% Secundarios: 33,3% Superiores: 16,6%	Estudia: 0% Trabaja: 63,3% Despleado: 16,6% Retenido: 16,6%	[<15.000€]: 66,6% [15.001-30.000€]: 33,3% [30.001-45.000€]: 0% [>45.000€]: 0%	Solo productos esenciales: 50% Productos ecológicos: 16,6%	Regional: 33,3% Exótico: 0%	Mercado Tradicional: 16,6% Tienda Biario: 16,6% Hipermercado: 50% Tienda Ecológica: 16,6%
		50% varón	[18-70]	Sin estudios: 16,6% Primarios: 0% Secundarios: 50% Superiores: 33,3%	Estudia: 16,6% Trabaja: 50% Despleado: 16,6% Retenido: 16,6%	[<15.000 €]: 66,6% [15.001-30.000]: 16,6% [30.001-45.000]: 16,6% [>45.000€]: 0%	Solo productos esenciales: 50% Productos ecológicos: 16,6% Sin gluten: 16,6%	Regional: 33,3% Exótico: 0%	Mercado Tradicional: 16,6% Tienda Biario: 16,6% Hipermercado: 50% Tienda Ecológica: 16,6%
		50% varón		Sin estudios: 16,6% Primarios: 33,3% Secundarios: 33,3% Superiores: 16,6%	Estudia: 0% Trabaja: 63,3% Despleado: 16,6% Retenido: 16,6%	[<15.000€]: 66,6% [15.001-30.000€]: 33,3% [30.001-45.000€]: 0% [>45.000€]: 0%	Solo productos esenciales: 50% Productos ecológicos: 16,6%	Regional: 33,3% Exótico: 0%	Mercado Tradicional: 16,6% Tienda Biario: 16,6% Hipermercado: 50% Tienda Ecológica: 16,6%
Grupo 3	6 personas	50% varón		Sin estudios: 16,6% Primarios: 33,3% Secundarios: 33,3% Superiores: 16,6%	Estudia: 0% Trabaja: 63,3% Despleado: 16,6% Retenido: 16,6%	[<15.000€]: 66,6% [15.001-30.000€]: 33,3% [30.001-45.000€]: 0% [>45.000€]: 0%	Solo productos esenciales: 50% Productos ecológicos: 16,6%	Regional: 33,3% Exótico: 0%	Mercado Tradicional: 16,6% Tienda Biario: 16,6% Hipermercado: 50% Tienda Ecológica: 16,6%
		50% varón		Sin estudios: 16,6% Primarios: 33,3% Secundarios: 33,3% Superiores: 16,6%	Estudia: 0% Trabaja: 63,3% Despleado: 16,6% Retenido: 16,6%	[<15.000€]: 66,6% [15.001-30.000€]: 33,3% [30.001-45.000€]: 0% [>45.000€]: 0%	Solo productos esenciales: 50% Productos ecológicos: 16,6%	Regional: 33,3% Exótico: 0%	Mercado Tradicional: 16,6% Tienda Biario: 16,6% Hipermercado: 50% Tienda Ecológica: 16,6%
		50% varón		Sin estudios: 16,6% Primarios: 33,3% Secundarios: 33,3% Superiores: 16,6%	Estudia: 0% Trabaja: 63,3% Despleado: 16,6% Retenido: 16,6%	[<15.000€]: 66,6% [15.001-30.000€]: 33,3% [30.001-45.000€]: 0% [>45.000€]: 0%	Solo productos esenciales: 50% Productos ecológicos: 16,6%	Regional: 33,3% Exótico: 0%	Mercado Tradicional: 16,6% Tienda Biario: 16,6% Hipermercado: 50% Tienda Ecológica: 16,6%
Grupo 1	6 personas	Usa Transporte Público: 33,3%		Desplazamientos	Higiénico	Consumo Energético	Hábitos sostenibles		
		Usa Vehículo privado: 66,6%			Ducha: 83,3% Baño: 16,6%	Calefacción: 50% Aire acondicionado: 16,6% Electrodoméstico bajo consumo: 16,6% Cierra grifo mientras lava platos: 16,6%	Recicla Papel: 50% Recicla Plástico: 33,3% Recicla Vidrio: 50% Repara y Reutiliza: 33,3%		
		Usa Transporte Público: 66,6%			Ducha: 100% Baño: 0%	Calefacción: 33,3% Aire Acondicionado: 0% Electrodoméstico bajo consumo: 0% Cierra grifo mientras lava platos: 33,3%	Recicla Papel: 33,3% Recicla Plástico: 33,3% Recicla Vidrio: 50% Repara y Reutiliza: 66,6%		
Grupo 2	6 personas	Usa Transporte Público: 33,3%			Ducha: 100% Baño: 0%	Calefacción: 50% Aire Acondicionado: 0% Electrodoméstico bajo consumo: 16,6% Cierra grifo mientras lava platos: 16,6%	Recicla Papel: 50% Recicla Plástico: 33,3% Recicla Vidrio: 50% Repara y Reutiliza: 66,6%		
		Usa Transporte Público: 66,6%			Ducha: 100% Baño: 0%	Calefacción: 50% Aire Acondicionado: 0% Electrodoméstico bajo consumo: 16,6% Cierra grifo mientras lava platos: 16,6%	Recicla Papel: 50% Recicla Plástico: 33,3% Recicla Vidrio: 50% Repara y Reutiliza: 66,6%		
		Usa Transporte Público: 33,3%			Ducha: 100% Baño: 0%	Calefacción: 50% Aire Acondicionado: 0% Electrodoméstico bajo consumo: 16,6% Cierra grifo mientras lava platos: 16,6%	Recicla Papel: 50% Recicla Plástico: 33,3% Recicla Vidrio: 50% Repara y Reutiliza: 66,6%		

Fuente: Elaboración propia.

El tamaño y las características de la muestra permiten analizar las respuestas de los participantes bajo un enfoque interpretativo, y garantizan la identificación del rol de cada participante, al tiempo que posibilitan el empleo del método cooperativo en los talleres de trabajo.

En cuanto a las características sociodemográficas de las unidades muestrales, y para poder desarrollar el método cualitativo se han formado dos tipos de grupos. Por una parte, los grupos 1 y 2 fueron grupos formados por individuos más homogéneos y con más cosas en común, buscando evitar enfrentamientos entre distintas facciones. El grupo 3, sin embargo, estuvo formado por personas pertenecientes a un rango de edad muy amplio; porque de esta manera se podía analizar la interacción o el rol de las características de cada individuo. Por ejemplo, los jóvenes suelen ser más pasivos, apáticos o desconfiados con las dinámicas institucionales que los mayores, los cuales se muestran más benevolentes.

Dejando a un margen los aspectos sociodemográficos de la muestra, hay que señalar que se han considerado dos dimensiones. Por una parte, en la cesta de compra, se han analizado los hábitos de consumo de las unidades muestrales, de tal forma que se observa que un gran porcentaje de las personas participantes consumen únicamente productos esenciales. Esto se debe entre otras cuestiones a la renta disponible en ese barrio, que sin duda condiciona en gran medida los hábitos.

En lo referente al tipo de comercio hay que destacar la fuerte presencia de las compras en hipermercados, que es debida a que la gran superficie de referencia de la comarca se sitúa a 1 Km, y que cuenta con facilidades de acceso a pie, en transporte público y en vehículo privado.

Por otra parte, en lo referente al comportamiento en el hogar, cabe destacar que los diferentes perfiles de la población. Se encuentran representados adecuadamente aquellas personas con un perfil más ecológico, caracterizadas por sus hábitos sostenibles, por un consumo energético responsable y que usa en sus desplazamientos el transporte público.

De igual forma, se encuentran representadas aquellas personas menos sensibles a aspectos medioambientales. Además, hay que señalar que más de la mitad de los participantes en todos los grupos no recicla habitualmente, y que son mayoría los que no cierran el grifo cuando se lavan los dientes.

Esto nos ofrece una visión indirecta del perfil de estas personas. Para lo que se ha tenido en cuenta las características de la población, la información brindada por los participantes, y otro tipo de información que ayuda en gran medida a entender ciertos patrones de comportamiento. Por ejemplo, la gran presencia del uso del transporte público se debe a la alta permeabilidad de la red de transporte público, a la orografía del barrio y a la falta de espacio para vehículos privados.

Finalmente, tras concluir la dinámica se realizó a los participantes un breve cuestionario anónimo para que valoraran en una escala de Likert de 1 a 5 diferentes aspectos de la utilización del software SDSS. Igualmente; se les preguntó si recomendarían el uso del software, y una pregunta abierta para que señalaran qué aspectos del software valoraban más positivamente.

#### **4. DESARROLLO DEL TRABAJO DE CAMPO Y ANÁLISIS DE RESULTADOS**

El trabajo de campo estuvo estructurado en dos etapas: la celebración de las distintas dinámicas de grupo y el test de satisfacción tras la dinámica. Asimismo, cada dinámica de grupo se ha dividido en tres fases diferentes: opinión previa y proyección de imágenes sobre el proyecto, discusión y selección de indicadores, y discusión de diferentes escenarios y actuaciones a desarrollar.

En primer lugar, en la primera fase, tras dar la bienvenida a los participantes – quienes habían recibido una breve explicación sobre el objeto de la dinámica de grupo – se les invitó a opinar sobre los desarrollos urbanos que se iban a llevar a cabo en la zona. Se apreció que, pese a que algunos participantes conocían el proyecto, todos precisaban de más detalles para poder hacer una valoración y opinar sobre la conveniencia del proyecto.

En respuesta a la demanda de información, se proyectaron varias imágenes cartográficas con la siguiente información técnica (ver imagen 1): zonificación pormenorizada, dominio y usos parcelarios, densidad poblacional, tipología de edificios, espacios libres públicos (jardines, bosque, etc.), equipamientos públicos (escuelas, centros de salud, bibliotecas, etc.), red viaria, etc. Estas imágenes y el detalle de las actuaciones plantadas para la zona fueron extraídas del Plan General de Ordenación Urbana (2009). A media que se iban proyectando las imágenes y datos técnicos contenidos en el documento público y accesible a los ciudadanos, se les invitó nuevamente a opinar, valorar, mostrar su grado de acuerdo o desacuerdo con las actuaciones que se iban a desarrollar en la ciudad.

Los participantes – ciudadanos sin experiencia previa en cartografía y planificación urbana – no fueron capaces de hacer aportaciones de valor, más allá de observaciones estéticas, o relacionadas con la distribución cromática de la imagen.

Estos hechos evidenciaron que es necesario dotar a los ciudadanos de información relevante, y que los procesos de participación fundamentados en la votación – a favor o en contra – de un proyecto, que se explica con imágenes o maquetas, y algunos datos básicos, no son suficientes para que los ciudadanos den una opinión fundada y sólida.

Es decir, los participantes pusieron de manifiesto que su valoración estaba determinada por otros factores – como los mensajes políticos, o criterios estéticos – ajenos al impacto del proyecto en la ciudad. De hecho, requerían mayor información (solicitaban datos concretos) para poder formular una opinión adecuada.

Gráfico 1

**Plano con zonificación pormenorizada del área estudiada: *Auditiz Akular***



*Fuente:* Plan General de Ordenación Urbana, ámbito de intervención Auditiz Akular. Ayuntamiento de San Sebastián (BOTHG de 23 de noviembre de 2009).

Como se ha señalado, en la primera fase, los intervinientes en los talleres precisaban de más información; en la segunda fase de la dinámica, se abrió un proceso de discusión y de selección de los indicadores o información con las que se les iba a proveer.

Con este objetivo, tomando como referencia los sistemas de indicadores del desarrollo urbano propuesto por los principales autores y organismos internacionales y considerando las posibilidades que ofrece el programa utilizado (CommunityViz) se pidió a los intervinientes que pusieran en común sus necesidades de información y que llegaran a un consenso sobre una lista de indicadores que fueran a utilizar en el análisis del proyecto; es decir, tuvieron la capacidad de decidir el sistema de indicadores más acorde a sus intereses y necesidades.

En la tabla 4, se observan los indicadores propuestos en cada grupo de trabajo. La lista de indicadores a utilizar propuesta por los participantes, dio paso a una tercera fase de discusión de escenarios viables, en la que se utilizaron los indicadores para analizar las implicaciones del plan urbanístico y las posibles modificaciones en los usos.

Tabla 4

**Lista de indicadores propuestos por ciudadanos para la dinámica de grupo**

	Indicadores utilizados en cada dinámica		
	Grupo 1	Grupo 2	Grupo 3
Número de ciudadanos	X	X	X
Número de niños	X		X
Número de ancianos	X		
Necesidades energéticas		X	
Población con parada de bus a distancia aceptable		X	X
Población con espacios verdes a distancia aceptable	X	X	
Impuestos por hogar	X	X	X
Coste de construcción de infraestructuras viarias	X		X
Coste de mantenimiento de infraestructuras viarias	X		
Coste de mantenimiento de espacios verdes	X	X	
Producción de aguas residuales	X	X	X
Producción de residuos	X	X	
Emisiones de gases contaminantes		X	X

*Fuente:* Elaboración propia a partir de las aportaciones de participantes en la dinámica de grupo.

De esta manera, tras la selección de los indicadores propuestos en el programa, se obtiene un mapa de situación, las variables seleccionadas y un gráfico, que muestra las dimensiones, sus indicadores y el valor de cada uno (ver imagen 2).

A partir de este modelo, los participantes podían sugerir cualquier cambio de dos formas diferentes: en primer lugar, podían proponer cambios en los usos de las parcelas, y observar cómo influían esos cambios en los indicadores seleccionados. Estos cambios podían plantearse para toda la zona, para un área concreta, para una sola parcela catastral, o incluso cortar parcelas, creando nuevas unidades zonales.

Además de los cambios en los usos del suelo, una segunda forma de modificación del modelo consistía en proponer nuevos valores para las variables del sistema de indicadores seleccionados (que describen su vida diaria) y observar la distribución espacial que exigirían esas condiciones de desarrollo urbano (ver imagen 2).

Esto posibilitó a los participantes modificar los valores de los siguientes indicadores: consumo de agua por persona, coste por metro cuadrado del mantenimiento de zonas verdes, distancia a paradas de transporte público, etc.

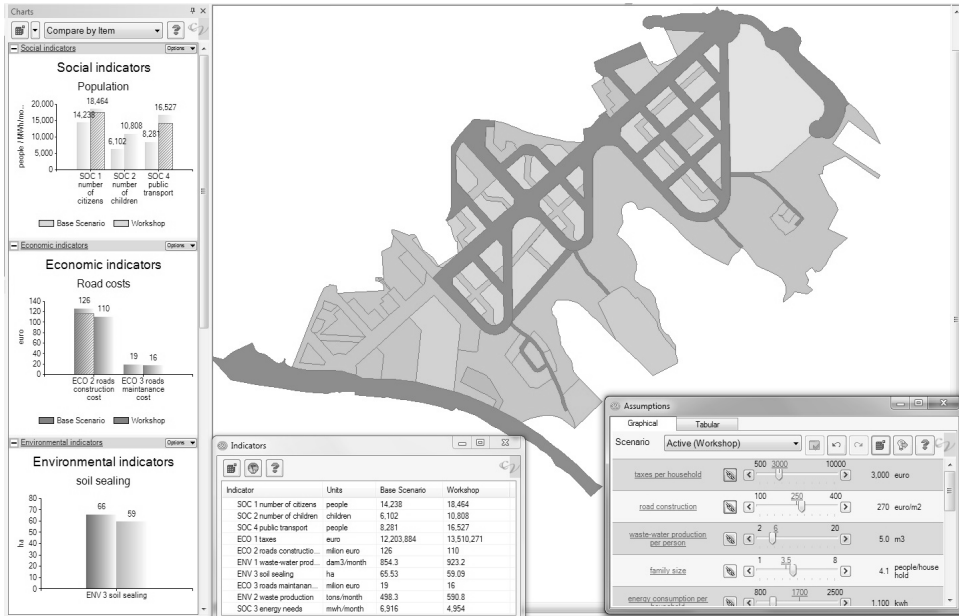
Durante las dinámicas de grupo, los participantes estuvieron interactuando, debatiendo en función de sus intereses la distribución de usos que preferían en la ciudad, y podía conocer en tiempo real una previsión del impacto futuro de sus potenciales decisiones sobre los desarrollos en esa zona.

La característica singular de esta herramienta estribaba en su funcionamiento en tiempo real, lo que permitía que cuando un participante proponía una actuación en la ciudad recibieran información sobre la evolución de los indicadores, pudiendo decidir sobre la aceptabilidad de la actuación propuesta. Esto posibilitó estudiar y debatir diferentes

escenarios en base a un conocimiento sobre los efectos reales de cada actuación en la calidad de vida del barrio.

Gráfico 2

**Diferentes escenarios planteados por los participantes**



Fuente: Elaboración Propia mediante software CommunityViz, y aportaciones de participantes en dinámica de grupo

Finalizada la dinámica de grupo, se realizó una encuesta de satisfacción sobre el uso del software en la dinámica, y sobre sus aportaciones al plan de ciudad. La encuesta fue anónima, y los resultados muestran que la valoración de los participantes sobre la utilidad del software en la dinámica de participación ciudadana es muy buena (ver tabla 5), destacando las variables: la valoración global de la incorporación del software a los procesos de participación ciudadana, y la participación de los ciudadanos (ambas con una valoración media total de 4,83).



Tabla 5

**Valoración de la utilización de CommunityViz en la dinámica de grupo**

	MEDIA		MEDIA
	Mujer	Varón	
1. CommunityViz* es una herramienta que permite conocer con detalle el proyecto	4,89	4,56	4,72
2. CommunityViz es una herramienta que mejora la comprensión del proyecto a través de los diferentes escenarios que se pueden plantear	4,78	4,56	4,67
3. CommunityViz es una herramienta adecuada a las necesidades de información que se suscitan sobre las actuaciones de planificación urbana	5,00	4,56	4,78
4. CommunityViz es una herramienta que me permite opinar razonadamente sobre los efectos de las actuaciones de planificación urbana	4,56	4,89	4,72
5. CommunityViz es una herramienta que permite la participación activa de la comunidad en las decisiones del barrio	4,67	5,00	4,83
6. CommunityViz es una herramienta que permite que se atienda la opinión de las personas afectadas por las actuaciones en el barrio	4,67	4,44	4,56
7. Valoración global sobre el uso de la herramienta CommunityViz en la dinámica de grupo	4,89	4,78	4,83
8. ¿Recomendaría a otra persona la utilización del software CommunityViz en las dinámicas de grupo?	SI		NO
	100%		0%
9. Qué es lo que más valora de la incorporación de CommunityViz a la dinámica de grupo	Poder analizar diferentes escenarios y sus efectos		
	Poder decidir qué información a utilizar		

*Nota:* CommunityViz es un software de información geográfica

*Fuente:* Elaboración propia a partir de las encuestas de valoración dinámicas de grupo.

Además, se pone de relieve que la herramienta les ha ayudado a conocer mejor el proyecto urbanístico (4,72), entender los diferentes escenarios posibles (4,67), y la información suministrada (4,78). Esto les permite opinar razonadamente (y no en base a los mensajes emocionales lanzados por las distintas facciones intervinientes en la ciudad), y lo valoran positivamente (4,72). Esto puede que incida en que sientan que su opinión se tiene en cuenta (4,56).

El cuestionario se completaba con una pregunta categórica sobre el nivel de recomendación de participación en dinámicas que incorporen el software, y una pregunta abierta sobre aspectos mejor valorados. La primera pregunta obtuvo un nivel de recomendación del 100%, lo que evidencia el nivel de acogida de todos los participantes.

En cuanto a la pregunta abierta de respuesta espontánea (no sugerida) la mayoría de participantes destacaron una de los siguientes aspectos: poder elegir los indicadores de

los que obtener información; y poder probar diferentes escenarios. Los datos, que fueron analizados junto con la información referida a las características de los participantes, y la obtenida a través de la dinámica de grupo, para poder extraer las principales conclusiones.

## 5. CONCLUSIONES

En la actualidad las ciudades se desenvuelven en entornos globales y turbulentos. Esto obliga a los gestores urbanos a incorporar nuevas técnicas de gestión en la planificación de estrategias y actuaciones urbanas. En concreto, la introducción de la filosofía de marketing en la gestión de la ciudad supone un cambio fundamental, ya que el ciudadano pasa de ser considerado un usuario de servicios públicos a ser un verdadero cliente. La aplicación de este enfoque empresarial a la gestión de la ciudad implica el estudio de las necesidades de su público objetivo (ciudadanos, empresas, visitantes e inversores) para implementar estrategias acordes a sus demandas. En este contexto y con la información obtenida de la revisión del estado del arte, del análisis de la ciudad y del trabajo realizado en las distintas dinámicas de grupo, se extraen las siguientes conclusiones:

1. La planificación estratégica ha demostrado ser es un elemento clave de la gestión de la ciudad. Esta técnica de gestión empresarial adaptada a la gestión urbana con un enfoque de marketing permite alcanzar los objetivos de la ciudad, especialmente cuando incorpora aspectos básicos, tales como: la participación ciudadana, los pactos generales o contratos ciudadanos en los asuntos esenciales de la ciudad.

2. Es apropiado involucrar a los ciudadanos – a través de las distintas formas de participación ciudadana – en la planificación urbana. De esta manera se podrá adecuar la ciudad a sus necesidades y se evitarán problemas asociados al desarrollo urbano – como tensiones sociales y la fragmentación urbana – y se conseguirá una visión de ciudad más fuerte y compartida por todos los públicos objetivos de la ciudad. Por su parte, la participación de los ciudadanos no se deberá limitar a una participación pasiva, a través del voto. Por el contrario, será necesario extender la participación a las diferentes etapas del proceso de planificación.

3. Este trabajo pone de relieve la mejora en los procesos de participación ciudadana enfocados sobre cuestiones que afectan a la eficiencia en los servicios públicos, a la mejora de la calidad de vida o al bienestar de los ciudadanos, deberían ser un reto a alcanzar por una gestión urbana.

4. La incorporación de la ciudadanía al proceso de planificación exigirá nuevas fórmulas de participación, que mejoren la interacción y comunicación entre gestores urbanos y ciudadanía. Dinámicas de grupo, workshops, talleres del futuro u otras herramientas análogas deberán ser incorporadas en la planificación estratégica; porque permite conocer de primera mano los deseos y necesidades de los ciudadanos, pudiendo ofrecer un producto ciudad diferenciado y acorde con la información suministrada a través de las fórmulas señaladas.

5. A la hora de participar u opinar en los procesos de planificación urbana, el nivel de conocimiento que los ciudadanos tienen sobre las actuaciones en la ciudad es muy bajos. Esto impide que hagan aportaciones de valor, o incluso que puedan tomar decisiones conscientes sobre qué proyectos quieren o necesitan en la ciudad.

La posibilidad de seleccionar el sistema de indicadores más representativos o influyentes en sus decisiones, es valorada positivamente por los ciudadanos – quienes entienden que herramientas tipo SDSS les ha ayudado a conocer con detalle el proyecto (valoración media 4,72), y que les ha proporcionado la información adecuada para la toma de decisiones (valoración media 4,78). Esta cuestión será fundamental para la puesta en marcha de procesos de participación, utilizando información relevante, objetiva y de calidad.

6. El uso de sistemas de apoyo a la toma de decisiones (SDSS), en este caso el software CommunityViz, ha demostrado ser una innovación muy acertada a través de tres vías: vía satisfacción de las necesidades de información de los ciudadanos (valoración media 4,78), modificación del modelo relacional entre ciudadanía e instituciones locales (valoración media de participación activa 4,83), e incremento de la capacidad socio-política (valoración media 4,56).

Además, la incorporación del software al taller fue muy bienvenido por los participantes en las dinámicas y trajo consigo las siguientes ventajas: En primer lugar, el software les permitió tomar parte activa en el taller – seleccionando los indicadores, probando diferentes escenarios, y discutir sobre las posibles soluciones en base a los datos obtenidos –. Esto ha sido muy bien acogido por los ciudadanos (media 4,83), que de esta manera sienten que son atendidos por los gestores de la ciudad (4,56). En segundo lugar, hay que destacar que esto posibilitó que los participantes emitieran opiniones fundamentadas en el conocimiento de las consecuencias de las actuaciones de ciudad, y lo valoraron positivamente (valoración media 4,72). Finalmente, hay que remarcar que la participación en el taller, y el uso del software permitió a los ciudadanos comprender que los efectos de las actuaciones urbanas y la gestión urbana no sigue una lógica simple y lineal. Esto ha permitido a los ciudadanos participar de una forma más consciente, responsable, y comprometida. Lo que ha redundado en que valoren muy positivamente la incorporación del programa SDSS a la dinámica de grupo (valoración media global 4,83).

7. La utilización del software no reduce la importancia del papel de los planificadores, quienes tendrán que prestar atención a posibles problemas en la dinámica – conflictos de interés entre diferentes colectivos, la inexperiencia ciudadana en el proceso de planificación urbana –; y actuar como dinamizador y moderador del taller – potenciando la participación activa de todos ellos, para conocer sus ideas.

Será fundamental dotar a los ciudadanos con la información transparente, clara y objetiva sobre los proyectos de ciudad; porque los talleres ciudadanos son una buena herramienta para conocer la opinión de los ciudadanos. El test realizado tras las dinámicas de grupo apunta a que el uso de los sistemas SDSS es muy valorada por los participantes en las dinámicas (valoración media 4,83); y además, ofrece importantes ventajas en el desarrollo de los talleres ciudadanos. En conclusión, pese a que el estudio realizado no es extrapolable o generalizable, este tipo de herramientas han demostrado su utilidad en la participación ciudadana; debiendo ser consideradas por los planificadores para incorporarlas como una nueva forma de participación y creatividad social.

## 6. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alberich, T., 1999. Gestión pública, participación ciudadana y desarrollo local. *Política y Sociedad*, 31, 163-174.
- Baumgartner, R. y Ebner, D., 2010. Corporate sustainability strategies: sustainability profiles and maturity levels. *Sustainable Development*, 18 (2), 76-89.
- Bell, S. y Morse, S., 2013. Rich pictures: a means to explore the “sustainable mind”?. *Sustainable Development*, 21, 30-47.
- Bell, S. y Morse, S., 2014. Groups and indicators in post-industrial Society. *Sustainable Development*, 22, 145-157.
- Bhatta, B., 2010. Analysis of Urban Growth and Sprawl from Remote Sensing Data. *Advances in Geographic Information Science*, Berlin: Heidelberg.
- Bonet, J. y Martí, M., 2008. Los movimientos urbanos: de la identidad a la glocalidad. *Scripta Nova, Revista de Geografía y Ciencias Sociales*, 12, 121-138.
- Borja, J., 2002. Ciudadanía y globalización. *Reforma y democracia*, 22, 117-146.
- Boulanger, P. y Bréchet, T., 2005. Models for policy-making in sustainable development: The state of the art and perspectives for research. *Ecologica Economics*, 55, 337-350.
- Braun, E., 2008. *City Marketing: Towards an integrated approach*. Tesis, (Dr). Rotterdam: Erasmus Rotterdam University Editorial.
- Brito, J. G., 2008. *Dinámica del grupo de discusión*. Madrid: CIS editorial.
- Bryman, A., 2008. *Métodos de investigación social*. Oxford: University Press.
- Camagni, R., 2008. Regional competitiveness: towards a concept of territorial capital. *Modelling regional scenarios for the enlarged Europe*, 33-47.
- Chacón, R. M. y Silva, D., 2005. Las ciudades hacia el desarrollo sostenible. *Ábaco, Revista de cultura y ciencias sociales*, 44-45, 71-78.
- Comisión Europea, 2014. *Urban Audit: Proyecto para la medición de la calidad de vida de las ciudades europeas*. Disponible en <http://ec.europa.eu/eurostat/web/cities> (marzo 2015).
- Craighead, L. y Convis, C., 2013. *Conservation planning: shaping the future*. California: Esri Press Editorial.
- De Mattos, C. A., 2010. Globalización y metamorfosis metropolitana en América Latina: De la ciudad a lo urbano generalizado. *Revista de geografía Norte Grande*, 47, 81-104.
- Echeverría, J., 2008. El Manual de oslo y la innovación social. *Arbor. Ciencia, pensamiento y cultura*, 184, 609-618.
- Elizagarate, V., 1992. La gestión empresarial ante Europa y los mercados internacionales. *Cuadernos de Gestión*, 14, 35-51.
- Elizagarate, V., 2008. *Marketing de Ciudades, Estrategias para ciudades atractivas y competitivas en un mundo global*. Madrid: CSIC Editorial.
- Espinosa, M., 2009. La participación ciudadana como una relación socio-estatal acotada por la concepción de democracia y ciudadanía. *Andamios Revista de investigación social*, 5, 71-109.
- Font, A., 2004. Un nuevo planeamiento para una nueva territorialidad. *Ciudad, territorio y estudios territoriales*, 141-142, 561-567.

- Font, J. y Blanco, I., 2005. ¿Qué hay detrás de la oferta de participación? El rol de los factores instrumentales e ideológicos en los mecanismos españoles de participación. *Reforma y democracia*, 31, 1-17.
- Friedmann, R. y Llorens, M., 2014. Ciudadanización y empowerment: formas alternativas de participación ciudadana local. *Boletín CF+ S*, 19, 36-44.
- García, D., Elizagarate, V., Letamendía, I. y Kazak, J., 2014. Hiriguneko garraio publiko sistemaren eragina hirien bizi kalitatearen hautematean. City marketinaren ikuspuntutik hausnarketa. *Revista Dirección de Empresas*, 21 (1), 156-180.
- García, D. y Elizagarate, V., 2015 La contribución del transporte público a la percepción de la calidad de vida en las ciudades. Un enfoque de city marketing. *ICA: Investigación en Ciencias Administrativas*, 8, 17-46.
- Hedman, L., 2011. The impact of residential mobility on measurements of neighbourhood effects. *Housing studies*, 26, 501-519.
- Insch, A. y Florek, M., 2008. A great place to live, work and play. Conceptualising place satisfaction in the case of a city's residents. *Journal of place management and development*, 1 (2), 138-149.
- Janssen, R., Eikelboom, T., Verhoeven, J., y Brouns, K., 2014. Using geodesgn to develop a spatial adaptation strategy for friesland. *Geodesign by integrating design and geospatial sciences*, 103-116.
- Kazak, J., Szewranski, S. y Decewicz, P., 2014. Holistic assessment of spatial policies for sustainable management. Case study of Wroclaw larger urban zone (Poland). *Geodesign by integrating design and geospatial sciences*, 71-85.
- Kazak, J., Malczyk, J., García, D. y Szewranski, S., 2016. Carbon sequestration in forest valuation. *Real estate management and valuation*, 24 (1), 76-86.
- Kooiman, J. y Van Vliet, M., 2000. Self-governance as a mode of societal governance. *Public management an international journal of research and theory*, 2 (3), 359-378.
- Kotler, P., Rein, I. y Haider, D., 1993. *Marketing places: Attracting investment, industry, and tourism to cities, states and nations*. New York: Free Press.
- Kotler, P., Gertner, D., Rein, I. y Haider, D., 2007. *Marketing internacional de lugares y destinos. Estrategias para la atracción de clientes y negocios en Latinoamérica*. México: Pearson Editorial.
- Kotler, P. y Keller, K., 2016. *Marketing management*. California: Pearson Editorial.
- Lisetchi, M. y Brancu, L., 2014. The entrepreneurship concept as a subject of social innovation. *Social and behavioral sciences*, 87-92.
- Matei, A. y Antonie, C., 2015. Complexity theory and the development of the social innovation. *Social and behavioral sciences*, 61-66.
- Meyrowitz, J., 2015. Place and its mediated re-placements. En Malps, J., *The intelligence of place. topographies and poetics*. London: Bloomsbury Academic Editorial, 93-128.
- Muñiz, N., Cervantes, M. y Abad, J., 2003. Análisis de marketing de ciudades a partir de un sistema de indicadores urbanos. Aplicación a la caracterización de las ciudades españolas. *XV Encuentros de Profesores de Marketing*, 723-724.
- OECD, 2013. *Towards green growth: monitoring progress, OECD Indicators*. Disponible en: <http://www.oecd.org/greengrowth/> (marzo 2015).
- Pert, P.L., Lieske, S.N. y Hill, R., 2013. Participatory development of a new interactive tool for capturing social and ecological dynamism in conservation prioritization. *Landscape*

- and urban planning*, 114, 80–91.
- Pelzer, P., Geertman, S., Van der Heijden, R. y Rouwette, E., 2014. The added value of Planning Support Systems: A practitioner's perspective. *Computers, environment and urban systems*, 48, 16–27.
- Poduje, I., 2008. Participación ciudadana en proyectos de infraestructura y planes reguladores. *Temas de Agenda Pública*, 22, 13-14.
- Pontius, R. y Si, K., 2015. Spatial Decision Support Systems. *International encyclopedia of the social y behavioral sciences*, Oxford: Elsevier, 136-141.
- Porter, M., 2011. The competitive advantage of the inner city. *The city reader*, 11, 282–295.
- Precedo, A., Orosa, J. y Míguez, A., 2010. Marketing de ciudades y producto ciudad: una propuesta metodológica. *Urban public economics review*, 12, 13-39.
- Przybyla, Z. y Przybyla, K., 2011. The transformations in the functional structure of Jelenia Gora. *Hradec Economic Days*, 239-244.
- QLNZ, 2007. Quality of Life'07 Report in twelve cities. Disponible en: [http://www.qualityoflifeproject.govt.nz/pdfs/2007/Quality\\_of\\_Life\\_2007.pdf/](http://www.qualityoflifeproject.govt.nz/pdfs/2007/Quality_of_Life_2007.pdf/)
- Sánchez, F. y Moura, R., 2005. Ciudades-modelo: estrategias convergentes para su difusión internacional. *EURE*, 31, 21-34.
- Sandoval, P. y Delgado, J., 2005. Los sistemas de indicadores urbanos como apoyo a la toma de decisiones de marketing en la gestión urbana. *Ábaco. Revista de cultura y ciencias sociales*, 29-36.
- Santé-Riveir, I., Crecente-Maseda, R. y Miranda-Barrós, D., 2008. GIS-based planning support system for rural land-use allocation. *Computers and electronics in agriculture*, 63, 257–273.
- Seiseddos, H., 2006. La marca ciudad como antídoto para la” bonsainización” del “city marketing”. *Marketing y ventas*, 76, 72-79.
- Smith, E.L., Bishop, I.D., Williams, K.J. y Ford, R.M., 2012. Scenario chooser. an interactive approach to eliciting public landscape preferences. *Landscape and urban planning*, 106, 230–243.
- Talia, I., 2007. *Forme, strutture, politiche della città*. Angeli: Liguori Editore.
- Taylor, S. y Bogdan, R., 2000. *Introducción a los métodos cualitativos de investigación*, Madrid: Paidós Editorial.
- UNEP, 2011. *Decoupling natural resource use and environmental impacts from economic growth*, A report of the Working Group on Decoupling to International Resources Panel. Nairobi: United Nations Environmental Panel.
- Velásquez, E., Martínez, M.L. y Cumsille, P., 2004. Expectativas de autoeficacia y actitud prosocial asociadas a participación ciudadana en jóvenes. *Psyche*, 13 (2), 85-98.
- Wehn, U. y Evers, J., 2015. The social innovation potential of ICT-enabled citizen observatories to increase eParticipation in local flood risk management, *Technology in Society*, 187-198.

## ANEXO 1

Tabla A1.1

## Perfil socio-demográfico del área de la ciudad sujeta a estudio

ALTZA					
	Barrio		Donostia-San Sebastián		% barrio / Donostia
	Nº	%	Nº	%	
<b>Población – Demografía</b>					
Población total	20.216		186.125		10,9%
Hombres	9.940	49,2%	87.371	46,9%	11,4%
Mujeres	10.276	50,8%	98.754	53,1%	10,4%
Población <18	3.185	15,8%	28.530	15,3%	11,2%
Población entre 18 y 29	2.087	10,3%	21.184	11,4%	9,9%
Población de 30 a 44	5.202	25,7%	40.056	21,5%	13,0%
Población de 45 a 64	5.809	28,7%	55.031	29,6%	10,6%
Población de 65 a 84	3.583	17,7%	35.506	19,1%	10,1%
Población >85	350	1,7%	5.818	3,1%	6,0%
Edad media de la población	43,46		44,94		
<b>Nivel de Desempleo y Ocupación</b>					
Desempleo registrado: total	1.689		11.193		15,1%
Hombres	806	47,7%	5.323	47,6%	15,1%
Mujeres	884	52,3%	5.870	52,4%	15,1%
Tasa de paro estimada	15,9		12,7		
<b>Tasa de desempleo por grupos seleccionados</b>					
	Población de 16 a 24		3,60%		
	Población de 25 a 54		17,89%		
	Población de 55 a 65		8,81%		
<b>Nivel de Renta Personal</b>			<b>Nivel de Estudios</b>		
Media	15.713		Sin Estudios		1,5%
< 15.000		66,0%	Primarios		26,2%
15.001-30.000		22,0%	Secundarios		38,3%
30.001-45.000		12,0%	Superiores		34,0%

Fuente: Elaboración propia, a partir del Padrón Municipal del 2015, del Eustat y del INE.

