

**III TALLER INTERNACIONAL DE TRABAJO SOCIAL: “Integridad del Trabajo Social en la Actual Coyuntura”**  
**La Habana Cuba**  
**20 -25 de Setiembre 2004**

**LA SISTEMATIZACIÓN COMO INSTRUMENTO DE TRANSFORMACIÓN SOCIAL. APORTES PARA EL DIÁLOGO ENTRE EL SABER Y EL HACER EN EL TRABAJO SOCIAL.**

**María Rosario Ayllón Viaña**

Docente de la Especialidad de Trabajo Social de la Facultad de Letras y Ciencias Humanas de la Pontificia Universidad Católica del Perú.

**Introducción**

Los trabajadores sociales reconocidos en la sociedad por su rol de intervención directa frente a necesidades y problemas sociales tenemos una importante misión conjuntamente con otros profesionales con los que nuestro quehacer confluye en el campo de la promoción y el desarrollo social, para mejorar los niveles y calidad de vida de amplios sectores vulnerados.

En esta misión no solo nos toca hacer bien las cosas con un compromiso ético y una gran responsabilidad social sino también construir un conocimiento que de cuenta del carácter reflexivo, crítico y proactivo de nuestro rol en la sociedad.

Con frecuencia somos testigos de un desmesurado afán por ver la eficiencia y eficacia de los programas y proyectos perdiendo de vista la relevancia, es decir lo que se puede aportar para el conocimiento y transformación de la realidad en la que se actúa y los aprendizajes que se pueden construir en la compleja trama de la experiencia.

Interesados en fortalecer la capacidad de construir diálogos mas fructíferos entre el saber y el hacer e integrar la teoría y la práctica, presentamos a continuación ***algunas reflexiones en torno al potencial transformador de la sistematización y sustentamos porqué esta debe integrarse como un componente central en las experiencias de promoción y desarrollo social.***

**Objetivos**

- 1.-Reflexionar sobre los atributos centrales del concepto de sistematización identificando sus aportes a la construcción del conocimiento desde la acción.
- 2.-Revalorar el potencial transformador del proceso y los productos de la sistematización.
- 3.-Identificar los aspectos que son susceptibles de transformarse cuando se sistematiza.
- 4.-Advertir algunas dificultades que pueden bloquear la posibilidad de transformación que encierra la sistematización

## **Meterial y Método**

Las reflexiones que se comparten surgen a partir de la experiencia docente como del trabajo de asesoría a equipos que realizan proyectos sociales, en ese sentido son elaboraciones en las que e contrasta la vivencias con elaboraciones conceptuales que han sido trabajadas en Latinoamérica por intelectuales que han aportado al conocimiento y a la practica de la sistematización.

Se trata de un ensayo en el que se comparten algunas ideas que intentan llamar la atención sobre el porqué y el para qué de la sistematización, es decir sobre el sentido, una dimensión quizá no muy trabaja en el tema de la sistematización.

## **Resultados**

### ***1.-Pensar mas allá de la experiencia inmediata: Una exigencia ineludible.***

Con frecuencia los trabajadores sociales afirmamos que desarrollamos experiencias de transformación social pero ¿en qué pensamos cuando escuchamos el termino transformación social?. Seguramente todos estamos de acuerdo que nos referimos al cambio que se opera en los grupos sociales y en las situaciones por la que atraviesan, la respuesta es valida; sin embargo también es importante pensar que no solo los grupos con necesidades y en problemas son sujetos de cambio, también lo son y sobre todo lo deberían ser las organizaciones desde donde se intervienen, en las que encontramos a los equipos de trabajo; muchas veces preocupados por mejorar los contenido y los estilos de sus prácticas de promoción y desarrollo social.

En qué radica la posibilidad de que nuestras prácticas se conviertan en realmente transformadoras de las situaciones y de los actores involucrados en una experiencia? ¿es suficiente estar involucrado en un proyecto para lograr el cambio? ¿qué estilo de intervención en fuente de transformación social y organizacional?

Una primera cuestión importante a señalar es que, hoy mas que nunca necesitamos organizaciones y profesionales comprometidos con serios procesos de aprendizajes a partir de la acción misma. No es suficiente decir lo que hacemos, a partir de un recuento espontáneo de nuestro quehacer, se requieren diálogos más fructíferos de reconocimiento del porqué y el cómo de las experiencias, para tener una mejor comprensión de los fenómenos, los proceso y los resultados. Dar cuenta de los fundamentos teóricos metodológicos y éticos ha sido y es un desafío para los profesionales de la promoción y el desarrollo social.

Frente a la difíciles situaciones de pobreza por las que atraviesan muchos de nuestros pueblos, es un imperativo ético aprender de la acción y comprometernos en la mejora continua de las experiencias.

Para esto no es suficiente contar con metodologías innovadoras de intervención, hoy se requiere integrar a la acción procesos planificados de reflexión crítica de las experiencias, que permitan llegar a sistematizarlas, en ellos se debería involucrar no solo a los actores organizacionales sino también a los propios sujetos de la acción con miras a desarrollar procesos de cambio más sostenibles.

Es evidente que el intercambio y la socialización de experiencias no pueden estar libradas al recuerdo anecdótico de las acciones a partir de un proyecto, tampoco es cierto que la intervención genera conocimiento de manera espontánea, por mas creativo y flexible que pueda ser un proceso de sistematización exige procedimientos formalizados y controlados de recojo de información, procesamiento, análisis, síntesis y comunicación.

¿Cómo entendemos entonces la sistematización desde esta perspectiva?

Mas que una conceptualización precisa y exacta de lo que es la sistematización resulta mas útil presentar algunos atributos del concepto entre los que destacan,<sup>1</sup>

↳ **La Sistematización es fundamentalmente un proceso de conocimiento, por lo tanto sin ser investigación en estricto sentido, es una modalidad de esta, que procura hacer una conceptualización a partir de las prácticas.**

Se fundamenta en la acción planificada y por tanto intencionada: pero no se agota en ella, porque la trasciende, la toma como objeto del saber; para tratarla, analizarla, comprenderla y reelaborarla en un nivel cualitativamente distinto a una simple descripción.

La sistematización parte de las demandas de la práctica (conocer para actuar), para comprender y enriquecer las experiencias. De este modo puede servir para conocer mejor los problemas y las necesidades sociales atendidas, mejorar los aportes metodológicos, técnicos, instrumentales; identificar y comprender las interacciones entre los actores de la promoción social.

Afirmar que la Sistematización procura conceptualizar la práctica no significa que siempre se logre, dependerá de la riqueza de la experiencia de promoción social, de la rigurosidad de los procedimientos utilizados para recuperarla y ordenarla, así como de la capacidad analítica y reflexiva de quien o quienes la hacen.

Sin embargo, la posibilidad de llegar a conceptualizaciones existe, en tanto las experiencias remiten a hechos, fenómenos o procesos sociales de carácter micro, pero llenos de significado para quienes lo viven directamente; y para quienes lo analizan y reflexionan.

Muchas veces los marcos teóricos de las ciencias sociales, amplios por su naturaleza no han llegado a captar ni a expresar la riqueza de lo cotidiano, particular, y específico; es más se

---

<sup>1</sup> Ayllón Viaña Maria Rosario .“Una propuesta Operativa para Sistematizar Experiencias. Aprendiendo desde la Práctica”. Pg.29

puede llegar a constatar la inoperatividad de muchas afirmaciones generales y consagradas como parte de la teoría, donde una realidad micro y por tanto específica puede no ser vista. La identificación de situaciones particulares que se vuelven constantes dan pie para enriquecer franjas teóricas poco desarrolladas. De allí que en este proceso quienes sistematizan pueden dotar de contenido a ciertos conceptos que no ayudan a nombrar una realidad concreta, en la que generalmente se desarrollan las experiencias de promoción y desarrollo social. En el mejor de los casos la sistematización puede contribuir a acuñar nuevos conceptos que enriquecen los fundamentos de la acción.

↪ **La Sistematización permite la ubicación de las experiencias en un sistema de abstracción al cual denominamos teoría, es la concepción explícita o la que subyace a toda práctica.**

Para quienes se mueven en el mundo de la promoción social ejecutando programas y proyectos sociales, la pregunta por los marcos teóricos de referencia puede en algunos casos no resultar cómoda; en tanto la sociedad tiene perfilada una imagen de los profesionales de la acción, para quienes la preocupación por lo referentes teóricos que dan sentido a la intervención no tendría que ser prioritaria. Se trata realmente de un mito sostenido por quienes intentan afirmar determinados poderes en las instituciones, diferenciando jerárquicamente a los que piensan de los que actúan.

En toda acción se reconoce un pensar, evidentemente no hay intervención sin reflexión, lo que puede suceder es que, no se tenga la información suficiente para nombrar las premisas que fundamentan la acción, que por falta de una investigación bibliográfica continua no se conozca otras opciones referenciales, y en consecuencia se adopte una cómoda actitud rutinaria, donde pareciera que la reflexión se diluye en el cotidiano trajín, donde es más evidente el hacer, que el saber.

Pero los profesionales que ejecutan proyectos sociales tienen que convencerse de que teoría y práctica se necesitan mutuamente, que la iluminación que da la teoría para tomar decisiones operativas es tan importante como los referentes empíricos, o las interrogantes concretas que la experiencia le presenta a la teoría. La sistematización procura justamente ese diálogo y acercamiento fructífero.

↪ **La Sistematización facilita una recuperación ordenada de los procesos que se generan en la práctica, lo que hace posible promover intercambios más fluidos de experiencias entre los actores del desarrollo social.**

Esto es hoy una necesidad de los profesionales que diseñan gestionan, ejecutan y evalúan proyectos sociales. Es una tradición, la puesta en común de resultados pero éstos no dan cuenta de los procesos, de los métodos, del juego de actores en un contexto que influye y es influido por la intervención social.

La socialización de experiencias será productiva en tanto se pueda definir con claridad la complejidad de ese todo o sistema que es la experiencia, objeto de análisis.

La tarea empieza definiendo con claridad la naturaleza y los componentes del sistema, avanza con la comprensión de su dinámica y funcionamiento encontrando los factores que explican los procesos que se han desarrollado y los resultados obtenidos.

Este esfuerzo permite descubrir el comportamiento de las hipótesis de acción, facilita la replicar de aquello que tiene efectos positivos y evitar así errores en la intervención.

↳ **La Sistematización es un proceso que exige definir un sistema de registro de la información que es producto de un orden y una disciplina en el seguimiento del avance de los proyectos.**

En tanto la primera condición para sistematizar es la recuperación de la experiencia tal como sucedió, es necesario tener un conjunto de instrumentos para registrar la información que constituye un testimonio de lo ocurrido durante la ejecución de las acciones, este es el insumo principal para la posterior reflexión y análisis.

### ***Revisando algunos conceptos de sistematización***

Reconociendo estos rasgos como consustanciales a la naturaleza de la Sistematización se puede avanzar hacia algunas definiciones aproximadas y por tanto susceptible de ser perfeccionadas. Así la sistematización puede ser entendida como: "Un proceso permanente, acumulativo, de creación de conocimientos a partir de nuestra experiencia de intervención en una realidad social; como un primer nivel de teorización sobre la práctica. En este sentido, la Sistematización representa un intento de articular teoría y práctica, lo cual nos pone ante el reto de desarrollar un lenguaje que exprese a un nivel conceptual toda la riqueza y la dinamicidad presentes en las prácticas de promoción" <sup>2</sup>

Es evidente que, no se trata sólo de contar o relatar lo sucedido de manera cronológica, con ello solo se avanzaría hacia la difusión de las experiencias quizá a un nivel muy primario de descripción de los hechos, que informa pero no enriquece con conocimientos o aprendizajes que pueden servir de referente para otras intervenciones. El reto es el manejo de un acervo conceptual que permita pasar del detalle empírico y la ocurrencia concreta a la comprensión reflexiva, articulada y con sentido que se expresa a través de categorías y conceptos con un marco teórico que sustenta la acción y que a su vez se enriquece de ella.

"Es también común entender a la Sistematización como una mirada crítica sobre nuestras experiencias y procesos recogiendo constantes para mejorar nuestras prácticas, buscar la eficacia del trabajo y mejorar la metodología que finalmente nunca es nada acabada". <sup>3</sup>

En esta perspectiva el énfasis está puesto en la riqueza del conocimiento básicamente tecnológico que puede generar este proceso de reflexión, vale decir mejorar cada vez mas el

---

<sup>2</sup> TAREA, " La Sistematización de Experiencias. Una Aproximación Metodológica". Revista Educación y Cultura. Boletín bibliográfico. Alerta Tarea ( Suplemento) Mayo 1991. Pgs 43-44.

<sup>3</sup> 1b dem. Pag 44

perfil de la intervención, llegando si es posible a identificar variables para definir modelos tecnológicos de intervención, por problemáticas sociales y por grupos étnicos en circunstancias más o menos similares o por campos de intervención. Esta, aunque no es la única posibilidad que ofrece la sistematización, tiene un valor muy importante en el Trabajo Social, donde con mucha frecuencia los profesionales empiezan de cero, ensayando cada vez nuevos intentos. Ello sucede porque no hay acumulación de conocimientos que surjan de la intervención, que sean validados, formalizados y difundidos. Cada quien inventa su propio camino con el consiguiente desgaste para los profesionales y las organizaciones: y sobre todo poniendo en riesgo los resultados de los programas o proyectos; y por ende la calidad de la atención a los usuarios.

Para otros la Sistematización pretende ir más allá, "Es la base para un proceso de teorización que nos permite abstraer sobre lo que estamos haciendo en cada caso particular, y encontrar un terreno fértil donde la generalización es posible. Lo que se produce en la Sistematización es una reconceptualización a partir de la práctica que se contrasta con los conocimientos adquiridos anteriormente y que serán luego difundidos y, a su vez, contrastados con otras experiencias en un proceso en espiral flexible y dinámico donde lo aprendido es siempre base para nuevos conocimientos"<sup>4</sup>. Si bien esta es una pretensión válida e interesante no conocemos realizaciones concretas a este nivel. Por el momento esta intención está entre paréntesis y es necesario seguir avanzando hacia logros quizá menos ambiciosos pero significativos a niveles más específicos.

La Sistematización revela una amplia capacidad productiva que deviene lógicamente de ese tesoro escondido de enseñanzas que encierra cada una de las experiencias de promoción social que, con una clara intencionalidad se llevan a cabo por muchos profesionales. Precisamente con relación a esa fertilidad de la Sistematización, Ricardo Zuñiga señala que, " muchos Trabajadores Sociales realizan una acción profesional muy fructífera, ven la transformación que ha sido capaz de producir, y sienten que es más que un puro hecho aislado, que ella contiene el germen de una acción global. Algo parece exigir que fructifique, que se multiplique, porque es semilla de vida, por que es fértil, porque es buena. Como lo planteaba una obra sobre acciones colectivas, la tentación y el desafío es el paso "del macetero al potrero " (UNICEF/ Colombia 1986).

Lo que germinó en una maceta, parece poder extenderse a todo un campo, a otros contextos y a otros momentos, para llegar a cambiar todo un paisaje. Lo que demostró ser fuente de transformación de una situación concreta, de una acción específica, parece sugerir lo que podría ser eficaz en otras situaciones a través de otras acciones".<sup>5</sup>

## ***II.-Potencial de cambio de la sistematización***

El quehacer sistematizador encierra un potencial muy rico de cambio en varios momentos: desde las declaraciones de los propósitos que llevan a tomar la decisión de sistematizar,

---

<sup>4</sup> Ib dem . Pag 44

<sup>5</sup> Zuñiga, Ricardo. " Sistematizar Para Qué y Para Quién". Ponencia presentada al Congreso Mundial de Trabajo Social. Agosto 1990. Lima - Perú.

pasando luego por el proceso mismo de sistematizar hasta las aplicaciones que se hagan con los resultados.

Las reflexiones en torno a las transformaciones que es capaz de generar la sistematización serán presentados en las próximas páginas en torno a 4 preguntas centrales relacionadas a las expectativas, a los momentos y dimensiones en que se producen los cambios y sus posibles efectos.

**1-¿Es deseable que se produzcan cambios como efecto de la tarea sistematizadora? ¿Los que sistematizan esperan re - descubrir algo que genere cambios en la intervención?**

Efectivamente la sistematización es concebida por naturaleza como actividad de conocimiento que permite recuperar las experiencias con una mirada reflexiva y crítica, que busca entre otras cosas mejorar las prácticas de los actores. Esa nueva mirada es un aporte que genera un cambio en la comprensión tanto del objeto - sujeto de intervención, es decir de las situaciones y las personas así como de la acción. Se espera mejorar el entendimiento de la realidad en la que se actúa, lo cual tiene implicancias en el quehacer de los técnicos o profesionales, como de los grupos y comunidades con las que se trabaja.

Resultaría realmente extraño encontrar que alguien declare abiertamente que está sistematizando para mantener los mismos estilos y enfoques de la intervención independientemente de los hallazgos y las lecciones aprendidas. Lo que si puede suceder es que aun teniendo formalmente objetivos transformadores, los contenidos del documento y las recomendaciones no arrojen nada nuevo, no propongan ninguna mejora, no aporten nada significativo para una mejor comprensión de la situación en la que se actúa.

En este caso, estamos frente a un típico caso de parálisis paradigmática que puede darse por múltiples razones, una de ellas podría estar vinculada a que, hemos asumido la sistematización como una tarea obligatoria sin ninguna motivación de fondo, quizá solo para cumplir un requisito formal, pero sin ningún compromiso transformador.

Esto puede suceder en ambientes organizacionales cuya cultura no facilita el intercambio, donde el diálogo pasa por todo tipo de censura, donde se impone una sola versión de las experiencias, donde no existe "permiso para decir lo que se piensa" y quizá también puede estar prohibido dar cuenta del error:

También puede ocurrir que aún teniendo interesantes hallazgos a partir de la sistematización nadie se atreva a dar el salto cualitativo para mejorar los contenidos y los estilos de trabajo, en este contexto las recomendaciones van por un lado y las prácticas van por otro. Pueden ser muchas las razones que explican actitudes como éstas, por ejemplo el no involucramiento de los actores en los procesos de sistematización, por tanto las sugerencias hechas por terceros en muchos casos "los expertos" resultan ajenas a los procesos y expectativas organizacionales.

Para producir compromiso con los cambios, la organización en su conjunto debe comprometerse auténticamente en y con el proceso y asumir los resultados de la sistematización, solo así las intenciones formales se convertirán en logros reales.

## **2.-¿Realmente esperamos que algo cambie cuando sistematizamos? Entre lo formal y lo real**

Se trata de una pregunta muy sensible y que sólo la pueden contestar quienes tienen la capacidad de expresar con transparencia y honestidad el para qué sistematizan?; y además asumir con responsabilidad las consecuencias de las lecciones y sugerencias que arroja la sistematización.

Implica contestar con sinceridad : ¿Qué lugar y relevancia tendrá la sistematización?, ¿Será una tarea puntual de corto plazo, que se realizará para responder a una exigencia externa?, o se decidirá incorporarla como parte de la metodología de trabajo para mejorar el saber y las estrategias de intervención.

El asumir la sistematización como instrumento de auténtico cambio depende de los valores que inspiran a la organización y a los equipos de los proyectos. En ese sentido conviene que las organizaciones se pregunten ¿son nuestros valores esperados, deseados y practicados por ejemplo, la transparencia para dar a conocer lo que hacemos con sus aciertos y errores, el respeto por las personas que trabajan en la organización y los usuarios, de tal manera que son participantes activos en las decisiones que los involucra?

También es importante identificar nuestra actitud frente a los errores, si se consideran o no oportunidades de aprendizaje, de tal modo que somos capaces de hablar con humildad de ellos, si reconocemos públicamente las críticas y las incorporamos como fuente de perfeccionamiento. Sabemos dar reconocimientos y recibirlos maduramente? ¿cuándo actuamos identificamos a quienes nos acompañan en una misma misión? ¿aceptamos que tenemos cosas que aprender de los otros? ¿tenemos sentido de interdependencia en el trabajo social?.

Las respuestas a la pregunta que sirvió de punto de partida a este discurso demanda una seria reflexión de cómo encaramos éticamente los desafíos del desarrollo, ¿cómo nos situamos frente a la manera de intervenir frente al desarrollo? ¿cómo nos relacionamos con los actores de los procesos sociales? ¿Qué responsabilidad asumimos frente a nuestra intervención? ¿qué imagen tenemos de nosotros?

Frente a los desafíos del desarrollo y la promoción social Nos comportamos como simples ejecutores de propuestas elaboradas o nos sentimos responsables de proponer, analizar y reflexionar de manera crítica sobre lo que hacemos. Nos sentimos capaces de producir información y conocimiento para quienes comparten con nosotros inquietudes temáticas y metodológicas. ¿Estamos comprometidos con la producción de saberes públicos?:

## **3.-¿En qué momentos y en qué dimensiones o aspectos de la intervención se pueden observar los efectos y los impactos de la sistematización?**



Es importante aquí subrayar que la sistematización es un proceso que empieza cuando se inicia la intervención, desde la concepción de una idea que puede dar origen a un proyecto o programa estamos generando información que es insumo de la sistematización en tanto forma parte de la historia de la manera como se gesta y evoluciona el pensar y el hacer. Sin embargo llega un momento en que el equipo decide hacer con los sujetos involucrados un alto, para procesar la información y producir un documento sobre la experiencia. Este documento puede ser el único producto que resulte de todo el trabajo, pero en otros caso además de la memoria reflexiva y analítica se pueden obtener otros productos como por ejemplo una guía metodológica, una tipología de técnicas, una estrategia formalizada, un inventario de criterios para tomar decisiones frente a una determinada situación; o quizá un modelo de capacitación con una temática y metodología determinada.

En ese sentido es importante señalar que el potencial transformador de la sistematización se evidencia en el proceso y como consecuencia de los productos. Si bien los cambios que se esperan que se produzcan se expresan desde los para qué de la sistematización, es necesario tener cuidado que no se queden en un plano formal y declarativo. Son varias las dimensiones del quehacer social que se pueden transformar cualitativamente con la sistematización. Revisemos cada una de ellas

### **3.1.-Lo que se transforma haciendo la sistematización**

Los cambios se producen en el proceso de reconstrucción de la experiencia. la disciplina de documentar lo que se hizo, el desarrollo de un hábito selectivo para registrar y armar la memoria de la experiencia generan un estilo de trabajo en la organización.

Se operan cambios en las personas y equipos, el hecho de tomar la experiencia como fuente de información y conocimiento los vuelve mas dialógicos y genera una disposición para escuchar con paciencia y tolerancia.

Los equipos empiezan a despertar interés por conocer “lo que pasó” y recuperar los distintos porqué? que permiten captar los diversos modos de comprende una experiencia. Los cambios a nivel del equipo se expresan al producirse una apertura a reconocer distintos puntos de vista, a buscar sustentos teóricos y empíricos para dar cuenta de los hechos, se desarrolla una actitud inquisidora frente a las experiencias

El desarrollar una nueva actitud frente al error hace que los equipos se vuelvan mas cautos, serenos y mas humildes. Se aprende a reconocer que nadie es dueño de la verdad absoluta..

### **3.2.-Lo que se transforma con los resultados de la sistematización.**

- *Los fundamentos teóricos de la acción se enriquecen*

Los conocimientos que se producen mediante el proceso reflexivo y analítico de la sistematización aportan a una comprensión conceptual de los fenómenos y procesos que se

vinculan a la intervención profesional. Los conceptos adquieren una nueva dimensión llenándose de un nuevo contenido, que resultan mucho más operacionales sirviendo a los propósitos de la acción.

Esto es muy importante ya que vuelve a la teoría más cerca de la realidad y como diría Margarita Rozas refiriéndose a las explicaciones estructurales, “esta explicación debe ser enriquecida con los análisis que provienen de una mirada microsocial de la vida de los actores. Al no ser analizada esta dimensión se ha dejado un vacío en la producción de conocimientos respecto a la cotidianidad de los sujetos. La misma denota la ausencia de explicación sobre las prácticas concretas que dan lugar a la producción cotidiana de la vida social”<sup>6</sup>

Los operadores de la acción social se sienten motivados a organizar el conocimiento que tienen de situaciones cercanas tales como por ejemplo algunos fenómenos sociales como: niños de la calle, violencia doméstica, hábitos de salud, sexualidad en el adolescente, entre otros. Pero también es posible conceptualizar procesos que con cierta frecuencia son dinamizados por los trabajadores sociales tales como: participación, desarrollo de liderazgo, aprendizaje social, comunicación, autogestión, organización etc.

Pero además la sistematización crea puentes con otras actividades que generan información y conocimiento como es la investigación, como producto de la reflexión de las experiencias pueden surgir preguntas de investigación de gran importancia para orientar la búsqueda del conocimiento útil para comprender situaciones en las que se interviene. Estas preguntas pueden surgir a partir del descubrimiento de variables poco exploradas en el campo específico de la intervención. por ejemplo:

- ¿Qué factores influyen en la formación de grupos de pertenencia en los niños(as) que viven en la calle?
- ¿Cuál son los rasgos centrales de la autoimagen que desarrolla un niño(a) de la calle?
- ¿Cuáles son las principales vivencias familiares que influyen en el niño(a) que deja su casa para vivir en la calle?
- ¿Qué factores culturales vinculados a la socialización del niño campesino influyen en el fomento del trabajo infantil entre las familias migrantes?
- ¿Qué rasgos resilientes son los vinculados directamente a la sobrevivencia del niño(a) de la calle?

El proceso y los resultados de la sistematización inspiran preguntas de sistematización, que pueden retomarse en otras experiencias, para seguir reuniendo evidencias que ayudan a validar una hipótesis de acción.

En una experiencia de trabajo con niños de la calle en la que se intenta promover el desarrollo de hábitos saludables, se trabaja el desarrollo de habilidades sociales como: asertividad, liderazgo, comunicación a través de actividades artísticas, culturales y

---

<sup>6</sup> Rozas Margarita. “Una perspectiva teórica metodológica de la Intervención en Trabajo Social. Editorial Espacio. Buenos Aires, 1998. Pg. 61

deportivas. La experiencia abre preguntas de sistematización que pueden seguirse trabajando, tales como:

- ¿Qué aspectos se deben tener en cuenta cuando se seleccionan a los adolescentes promotores de salud?
- ¿Qué tipo de actividades artísticas culturales, deportivas y recreativas permiten el desarrollo de habilidades sociales?
- ¿En qué tipo de actividades artísticas, deportivas, culturales y recreativas se puede impulsar el desarrollo del liderazgo? ¿cómo?
- ¿Qué cualidades de la interacción entre formador y adolescente favorecen el desarrollo y fortalecimiento de habilidades sociales

- *La intervención se mejora, con la información y el conocimiento en un espiral de retroalimentación.*

La sistematización permite comprender cómo se desarrolló la experiencia, y responder a preguntas centrales ¿por qué la experiencia se desarrolló de esa manera? ¿qué criterios orientaron la toma de decisiones teóricas, metodológicas y técnicas? ¿cómo evolucionó el proyecto desde la idea inicial hasta el término?. De esta manera es posible encontrar la lógica y sentido de la intervención, identificar procesos, comparar las intenciones con las realizaciones y analizar las relaciones entre los actores en un contexto determinado.

La sistematización facilita el desarrollo de experiencias creativas, proactivas evitando el activismo y la repetición mecánica de las acciones, esto es posible en tanto surgen preguntas por los fundamentos (¿por qué?) por el sentido (¿para qué y hacia donde?) por el modo de intervenir (¿el cómo?)

Permite entender y explicar cómo las prácticas particulares pueden articularse con otras y pueden ir confluyendo en un proyecto social alternativo, señalando así el rumbo de nuestro trabajo si queremos contribuir a la construcción de una nueva sociedad, desde nuestras experiencias (Boletín Alerta Tarea mayo 1991).

Esto solo es posible si se logra tener una visión integral, dinámica y con atención a la complejidad de los fenómenos y procesos en constante cambio, contribuyendo a superar una limitación muy común que es señalada por Susana Malacaza....."El problema de la articulación entre lo específico y el contexto, de la relación entre la parte y el todo, entre lo particular y lo general, configura otra manifestación que se expresa en la dificultad de considerar lo singular y lo universal, inextricablemente unidos, acarreado consecuencias sobre la propia práctica del trabajador social"<sup>7</sup>La sistematización como proceso de recuperación reflexiva de las experiencias permite su redimensionamiento, la ubica en otro nivel como práctica pensada y productora de conocimientos. como dice Jara: "el proceso de sistematización permite pensar en lo que se hace, el producto de ella ayuda a hacer las cosas pensadas.

---

<sup>7</sup> Malacalza, Susana Leonor.. "La autonomía del Sujeto. Diálogos desde el Trabajo Social". Editorial Espacio, Buenos Aires, Argentina. 2000. Pg 93

- *Se fortalece el diseño de las estrategias de acción .*

La sistematización genera un pensamiento creativo flexible y por tanto facilita el diseño de nuevos proyectos. Esto es posible en tanto la sistematización permite identificar nuevas variables de intervención, perfecciona las hipótesis de acción, siendo una fuente constante de información y conocimiento para la planificación.

Al sistematizar las experiencias se genera una búsqueda que trasciende el quehacer cortoplacista circunscrito a un proyecto sujeto a un presupuesto, la mirada del desarrollo empieza a tener un horizonte más amplio generando compromisos de más largo aliento, en tanto los procesos sociales empiezan a ser captados en su complejidad y en consecuencia en una trama de interdependencia sistémica.

El o los proyectos dejan de aparecer como " soluciones desde una organización" y se convierte en un factor que impulsa salidas a una situación problemática , pero como tal debe imbricarse en los procesos sociales de los grupos y las comunidades con quienes debe construirse y realizarse las salidas a los problemas sociales.

La sistematización permitirá dar cuenta de las hipótesis que guían la intervención, por tanto identifica la lógica con la que se piensan las posibles alternativas de acción. Esto permite identificar los nudos críticos de un problema, tejido complejamente por un conjunto de situaciones que es necesario comprender y trabajar en la intervención.

Es importante señalar que tan complejos como los problemas son los procesos para su superación, complejidad que muchas veces no es captada por las intervenciones, reduciendo las soluciones a un conjunto de actividades con propósitos muy optimistas de cambio. Los profesionales muchas veces no se detienen a analizar las decisiones estratégicas; menos aún se preocupan por identificar la adecuación de éstas a la realidad específica.

- *Las organizaciones y sus miembros enriquecen su estilo de trabajo*

Las organizaciones que han decidido aprender de la acción generan un estilo de trabajo que motiva y fomenta relaciones humanas basadas en la tolerancia y en la construcción colectiva del saber. Se trata de ambientes que favorecen una cultura del aprendizaje, cultivando el diálogo e intercambio abierto y transparente.

En este sentido el saber que se acumula y se revisa permanentemente crea un texto, un discurso institucional que da seguridad para compartir con otros en el ámbito público; se pierde el temor a la crítica y el error es visto como oportunidad de aprendizaje y no como amenaza; se mejoran los niveles de comunicación con el entorno, tejiendo redes de comunicación, haciendo más significativa su presencia pública.

Aunque no es un propósito central de la sistematización fortalecer la imagen de la organización o alcanzar el reconocimiento social, no se puede dejar de señalar que una organización que desarrolla un discurso coherente y articulado genera confianza y

credibilidad en el entorno, esto es posible en tanto da cuenta de su solvencia teórica, su comportamiento ético y los avances metodológicos a partir de la experiencia.

- *La población involucrada fortalece su condición de sujeto y afirma su protagonismo social.*

Cuando los grupos participan en los procesos de sistematización como actores centrales se genera un proceso de reflexión y creación de conocimientos que afianza el autoestima individual y sentido del trabajo colectivo.

Tanto el **proceso** como los **resultados** de la sistematización pueden ser medios de educación social, los diferentes espacios de participación de los sujetos en la sistematización y la devolución de resultados fortalecen su integración al proceso de promoción y desarrollo social, afirmando su identidad y autoestima. Esto se produce en tanto se incorpora la palabra de los involucrados, la dinámica de diálogo e intercambio que exige la recuperación de las experiencias les hace mirar el pasado como parte de su propia historia, revalorando el sentido de ser sujeto y o objeto de la acción social. En este ejercicio compartido con los promotores sociales identifican el desarrollo de sus capacidades y visualizan el camino del éxito y también de los fracasos. Adquieren voz pública y sienten que es posible hacer sentir el "poder de la palabra".

La sistematización favorece la creación de círculos virtuosos de acción-reflexión y acción a partir de preguntas y respuestas frente a la intervención. Cabe señalar que en el proceso de reflexión los mejores aliados son la curiosidad teórica - tecnológica y la insatisfacción en relación a los argumentos para la comprensión del objeto-sujeto de la intervención social y de los resultados obtenidos en esta.

#### **4.-¿Son siempre proactivos los efectos de la sistematización de las experiencias?**

Si la sistematización es asumida con sentido ético donde toda la organización se compromete a vivir el desafío de "aprender a aprender" y lo que se busca es un auténtico cambio; efectivamente estaremos frente a la posibilidad de lograr efectos constructivos frente a la experiencias.

Pero no siempre las organizaciones que declaran sistematizar sus experiencias evidencian cambios significativos en su acción, pareciera mas bien que como resultado de la reflexión "no pasa nada". Este es el caso típico de las organizaciones que conciben la sistematización como un producto que se puede comprar a los "expertos" en la materia. En este caso la sistematización pasa por la organización pero la organización no pasa por ella. Los resultados se encarpentan y son documentos de consulta que adornan los centros de documentación.

Algo parecido sucede cuando los contenidos de la sistematización son sometidos a mecanismos de censura o "maquillaje" por los agentes que no desean ver lo que la mirada

crítica advierte. Estos documentos "con mordaza", no contribuyen a ver con transparencia el perfil organizacional, ni el sentido y fundamentos de su quehacer. Detrás de estas actitudes subyacen temores que muchas veces responden a intereses no necesariamente coincidentes con las expectativas de desarrollo social de los grupos con los que se trabaja. Otras veces la organización es muy consciente de sus debilidades teóricas, estratégicas y técnicas pero sus líderes y socios no quieren hacer nada para mejorar, ya sea por incapacidad, comodidad o simple inercia.

Otra situación que atenta contra la posibilidad de generar cambios a partir de la sistematización es aquella en que los promotores sociales de la organización y los involucrados directos son tomados como simples fuentes de información, es decir están presentes para proporcionar los datos, para brindar testimonios, pero no acompañan la reflexión crítica, ni participan identificando las lecciones de la experiencia, mucho menos en la elaboración de las conclusiones y recomendaciones.

En las situaciones planteadas no es extraño encontrar que los hallazgos y las conclusiones generen reacciones de desconfianza, los involucrados toman distancia y algunos veces hasta rechazan los resultados, por sentir que no surgen desde quienes vivieron la experiencia; y por tanto tienen todo el derecho a enfrentar el desafiante reto de ser sujetos y objetos de reflexión.

## **Conclusiones**

1.-La intervención en el campo del desarrollo social exige construir un saber que de cuenta tanto de la naturaleza de los problemas sociales que demandan atención así como de la ejecución de las diversas alternativas de acción. Hoy no es suficientes ser eficientes y eficaces, se requiere mostrar la relevancia social del quehacer, compartiendo los saberes con el entorno; fomentando diálogos que permitan profundizar en la construcción del complejo camino hacia la superación de la pobreza en sus diversas manifestaciones

Se trata entonces de cambiar un estilo de actuación que Maria Lúcia Martinelli caracteriza al decir: "Siempre prontos para ofrecer respuestas urgentes a las cuestiones apremiantes, desde siempre los asistentes sociales fueron imprimiendo a la profesión la marca del hacer inmediato, de la acción espontánea, alienada y alienante"<sup>8</sup>

2.-La sistematización se constituye en un proceso participativo que desde una visión integral e integradora, flexible, crítica de la realidad y una metodología que reconoce y procesa la acción como fuente de conocimiento, facilita aprendizajes colectivos y la creación de saberes que permiten operar cambios de gran trascendencia en las organizaciones y por tanto en su particular manera de emprender las acciones de promoción y desarrollo social.

---

<sup>8</sup> Martinelli, María Lúcia. Servicio Social. Identidad y Alienación . "2da Edición. Editorial Cortéz.San Pablo. Brasil. 1991. Pg 127

3.-En contextos organizacionales dispuestos a vivir valores que favorecen el diálogo, el intercambio y la reflexión crítica, la sistematización puede jugar un rol transformador de gran importancia para el desarrollo de los equipos de trabajo.

Los efectos del proceso y de los resultados de la sistematización dependen de los valores organizacionales, de las actitudes de sus directivos y colaboradores así como del estilo de pensamiento y la calidad metodológica del trabajo que se realiza. La mejora continua de la intervención compromete a todo el sistema organizacional donde el saber y el hacer son dos caras de una misma moneda

4.-Es importante para quienes deciden emprender procesos realmente productivos de sistematización dar respuesta con transparencia a la pregunta ¿qué sentido tiene sistematizar las experiencias?: Esto es importante ya que de ello depende el cómo se hará este proceso y con quiénes?. Esta pregunta remite necesariamente a la identidad y al estilo de vida organizacional.

5.-En esta perspectiva la consistencia de la sistematización no dependen sólo y exclusivamente de la coherencia interna de los procedimientos, es decir no basta la rigurosidad metodológica, sino también y sobre todo es preciso analizar la vinculación entre las apuestas estratégicas de la organización y el proceso y los productos, incluyendo sus aplicaciones.

## **Bibliografía**

Ayllón Viaña, María Rosario, Enero 2002

***Una propuesta Operativa para sistematizar Experiencias. Aprendiendo desde la práctica.***  
Kallpa. Lima Perú

Ayllón Viaña, María Rosario, Junio 2004

***Aportes para el diálogo entre el saber y hacer .en las prácticas de promoción y desarrollo social. Una propuesta Operativa para sistematizar experiencias.*** Ponencia presentada en el Seminario : “La

sistematización. Una nueva mirada a nuestras prácticas”: Bilbao España.

Martinelli, María Lúcia. 1991

***Servicio Social. Identidad y Alienación*** . “2da Edición. Editorial Cortéz.San Pablo. Brasil.

Malacalza, Susana Leonor 2000

***“La autonomía del Sujeto. Diálogos desde el Trabajo Social”***. Editorial Espacio, Buenos Aires, Argentina.

Rozas Margarita. 1998

***“Una perspectiva teórica metodológica de la Intervención en Trabajo Social***. Editorial Espacio. Buenos Aires.

TAREA, Mayo 1991

***“La Sistematización de Experiencias. Una Aproximación Metodológica”***. Revista Educación y Cultura. Boletín bibliográfico. Alerta Tarea ( Suplemento)

Zuñiga, Ricardo. Agosto 1990

***“ Sistematizar Para Qué y Para Quién”***. Ponencia presentada al Congreso Mundial de Trabajo Social. Lima - Perú