

UNA PROPUESTA DE LINEAMIENTOS ORIENTADORES PARA LA SISTEMATIZACIÓN DE EXPERIENCIAS EN TRABAJO SOCIAL

*María de la Luz Morgan
María Luisa Monreal*

Introducción

La sistematización de experiencias sigue siendo un reto para los profesionales que se desempeñan directamente en el trabajo de promoción. Si bien, en los últimos años, se han producido algunos avances en la reflexión y elaboración sobre este tema, aún no se cuenta con una idea clara sobre cómo realizar este tipo de procesos de conocimiento sobre la práctica.

Desde 1984, el CELATS ha venido desarrollando una línea de reflexión y apoyo a la sistematización de experiencias en Trabajo Social, uno de cuyos productos es el documento que a continuación presentamos. Se trata de una orientación para desarrollar el proceso de sistematización, que no presentamos como una propuesta acabada, sino como una guía para la reflexión, que permita a los profesionales interesados en sistematizar su experiencia, contar con una herramienta que los apoye en este esfuerzo de conocimiento.

Los autores que han venido trabajando el tema de la sistematización la han entendido de muy diversas maneras. Aunque consideramos que el debate no está, en absoluto, cerrado, en este texto no trataremos, en profundidad, las dimensiones epistemológicas y conceptuales que sustentan nuestra propuesta de sistematización, como tampoco la com-

**LICENCIATURA EN TRABAJO SOCIAL
FAC. DE CIENCIA POLÍTICA Y SOCIAL
UNIVERSIDAD NACIONAL DE ROSARIO**

En tercer lugar, para poder ser sistematizada, una experiencia debería haber sido registrada, es decir, contar con un seguimiento de su desarrollo que, en el momento de la sistematización, constituye la base de información que permite el análisis y la reflexión.

Entendemos que, en la actualidad, no todas las experiencias cumplen a cabalidad con estos requisitos. Sin embargo, estamos convencidos que sólo se aprende a sistematizar, haciéndolo. Por lo tanto, sólo realizando este esfuerzo, iremos aprendiendo, también, a plantear nuestras prácticas con mayor precisión (conceptual y metodológica) y a registrarlas de manera más adecuada. Es muy probable que los primeros intentos no sean todo lo rigurosos que deseáramos, pero sólo así podremos ir acercándonos, en aproximaciones sucesivas, al manejo de este método de aprendizaje a partir de la experiencia.

En síntesis, este documento pretende ser una invitación a todos los "profesionales de la acción" para que hagan el intento de sistematizar sus experiencias, iniciando así un proceso colectivo que, si logramos articularlo e intercambiar los productos alcanzados, puede ser enormemente enriquecedor. Igualmente, pretende ser una llamada a "re-crear" esta propuesta en cada intento de sistematización, procurando que se adecúe a las necesidades y requerimientos de las prácticas particulares.

I. La importancia y necesidad de sistematizar la experiencia

En primer lugar, sistematizamos para mejorar nuestra propia práctica. El trabajador social obtiene, en su ejercicio profesional, una

MARTINEC, Sergio: "Elementos Metodológicos para la Sistematización de Proyectos de Educación Popular". *En Aportes No. 32* (s.l., s. 1), pp. 15-40.
QUIROZ, Teresa: "La Sistematización: Un intento de operacionalización". *En la revista El Camino No. 12*, Santiago, marzo-abril de 1989, pp. 26-28.
PALMA, Diego: "Sistematización, una Propuesta de Operacionalización. Documento de trabajo, DESCO, Lima, 1988.

presión del Trabajo Social y de la intervención profesional que son importantes los principales planteamientos conceptuales en los que se basa esta propuesta, por considerar que ello es indispensable para su adecuada comprensión.

A manera de delimitación del campo al cual nos referimos cuando hablamos de "experiencias", nos interesa dejar claramente explicitado que esta propuesta de sistematización se refiere a un tipo particular de intervención. En primer lugar, nos referimos a experiencias profesionales desarrolladas directamente con sectores populares, específicamente, con grupos de base que intentan resolver algún problema con el cual se enfrentan en su vida cotidiana.

En segundo lugar, nos estamos dirigiendo a experiencias que, por las características de su planteamiento y desarrollo, puedan ser sistematizadas. Esto significa que se basan en un diagnóstico y una cierta precisión del problema sobre el cual pretenden intervenir, que tienen objetivos claros, que han definido una metodología a través de la cual aspiran a lograrlos, y que pueden presentar algún tipo de resultado. Según algunos autores, este conjunto de ideas pueden ser traducidas en una "hipótesis de acción", que representa la "apuesta" que se hace en relación al campo de la realidad sobre el cual se interviene.

Los interesados en profundizar en estos temas pueden encontrarlos, más desarrollados, en otros documentos ya publicados por el CELATS. Ver, al respecto: **MORGAN, M. y T. QUIROZ:** "Acercas de la Sistematización", en *La Sistematización de la Práctica*, CELATS, Lima, 1985.

QUIROZ, T. y M. MORGAN: "La Sistematización, un Intento Conceptual y una Propuesta de Operacionalización", en *La Sistematización y el Trabajo Social*, Nuevos Cuadernos CELATS No. 11, Lima 1987.

Estas ideas han sido tomadas de varios autores que han desarrollado y profundizado el tema de la importancia de la "hipótesis de acción" para la sistematización. Algunos de los textos en que se presentan estos planteamientos son los siguientes: **MARTINEC, S. y WALKER, H.:** "La Reflexión Metodológica en el Proceso de Sistematización de Experiencias de Educación Popular". En: **CADENA, F. y** **1987.** *La Sistematización de Proyectos de Educación Popular*, CEAL, Santiago.

rama muy rica de experiencias, que muchas veces no son recuperadas ni dadas a conocer. Sistematizamos porque deseamos evitar que la riqueza de la experiencia y de los aprendizajes obtenidos de ellas se pierdan o sean conocidos sólo en círculos estrechos.

Por otra parte, un riesgo que siempre debemos enfrentar los trabajadores sociales se refiere al activismo y la repetición mecánica de ciertos procedimientos. A través de la reflexión constante a la que nos obliga la sistematización, del repensar permanente en el sentido que tiene nuestro quehacer, podemos superar y evitar cometer estos errores.

Pero el mejoramiento de nuestra práctica no se logra simplemente con la buena intención de hacerlo. Es necesario reflexionar teóricamente la experiencia, cuestionarla, considerarla en relación con los objetivos que nos hemos propuesto y con la intencionalidad de más largo plazo que hay tras ella. La sistematización nos permite dar una mirada retrospectiva al pasado y, a partir de lo aprendido, orientar el futuro³.

Debemos considerar, igualmente que los trabajadores sociales no desempeñamos nuestra labor aisladamente. Estamos inmersos en una realidad concreta que condiciona nuestro trabajo y que, al mismo tiempo, es afectada -en mayor o menor medida- por lo que hacemos. La tarea de sistematización trata de ubicar la experiencia en su contexto, de ver sus logros y detectar las dificultades a las que se enfrenta, dentro de la dinámica social.

Sin embargo, la sistematización no revierte exclusivamente en nuestra propia práctica. A través de la difusión de nuestra reflexión y del aprendizaje obtenido en ella, aportamos de manera importante a experiencias similares. Ello permitirá a otros no cometer nuestros mismos errores, no partir siempre de cero. Al mismo tiempo, al comu-

3. Cfr. FALEIROS, Vicente de Paula: "Trabajo Social, Ideología y Método" (Cap. 5. Acerca de la Sistematización), Editorial Ecrio, Argentina, octubre de 1976, 3a edición.

nicar y difundir nuestra sistematización, estamos iniciando una reflexión y aprendizaje colectivos y aportando a la conformación de un acervo de conocimientos adecuados a nuestra práctica profesional y producidos por ella.

Otro elemento por el cual es importante sistematizar se refiere a la producción misma del conocimiento científico. Los trabajadores sociales estamos insertos y nos desempeñamos profesionalmente en el ámbito de la vida cotidiana de los sectores populares, allí donde lo general tiene su expresión particular y específica. Este es un nivel aún poco explorado en las ciencias sociales, que han privilegiado el estudio e investigación de los fenómenos generales, que explican la dinámica de la sociedad en su conjunto. Mediante la sistematización, podemos aportar al conocimiento científico desde lo particular y lo cotidiano.

II. Qué es sistematización

I. Concepto de Sistematización

La sistematización es un método que integra teoría y práctica, con el objetivo de producir conocimientos a partir de la experiencia, para mejorarla y ofrecer orientación a experiencias similares.

Entendemos que la sistematización es una forma de obtener conocimiento científico a partir de la realidad (es decir, una forma de investigación). Por lo tanto, permite al trabajador social, mediante la reflexión teórica y el análisis crítico, aportar, desde su práctica, al enriquecimiento del conocimiento científico.

Lo que distingue a la sistematización de otras formas de producción de conocimiento es su objeto: aquello que desea conocer. La sistematización permite entender científicamente una práctica, una experiencia en la cual se ha participado para, a partir de ello, elaborar nuevos conocimientos que permitan no sólo comprender más, sino contribuir a convertir este nuevo conocimiento en una herramienta útil para transformar nuestra realidad.

2. El Objeto de Conocimiento de la Sistematización⁴

Si consideramos a la sistematización como una forma particular de producir conocimiento, lo primero que se debe hacer es construir su objeto (definir qué se va a sistematizar, cuáles son los ejes que ordenan el proceso de sistematización).

“Entendemos por construcción del objeto de conocimiento, en todo esfuerzo investigativo, un primer paso por el cual se delimita analíticamente el problema que se intenta considerar. Por consiguiente, se trata tanto de deslindar un campo de la realidad, como de dimensionarlo teóricamente, identificando y explicitando aquellas variables más significativas que articulan ese campo cercado con el sistema social en que se incluye”⁵.

¿Cuál es, a nuestro entender, el objeto de conocimiento de la sistematización?

2.1. Primera aproximación al objeto: la práctica.

Una primera respuesta a esta pregunta es que el objeto de la sistematización es la práctica. Pero, la práctica que puede generar conocimiento científico no es todo lo que hacen los hombres. “Entendemos ... por práctica a un segmento de experiencias a través de las cuales los hombres piensan lograr un producto deseable para cambiar una situación dada”⁶. Implica, por lo tanto, un compromiso de la conciencia y la responsabilidad en un esfuerzo de transformación.

2.2. Segunda aproximación al objeto: la práctica del grupo popular.

La práctica con la cual se articula la intervención profesional del

4. Este acápite presenta una síntesis de las ideas planteadas en: QUIROZ, T. y M. MORGAN: “La Sistematización, un Intento Conceptual y una Propuesta de Operacionalización”, Nuevo Cuaderno CELATS N° 11, Lima, 1987.

5. Op. cit., p. 14.

6. Op. cit., p. 15.

trabajador social es aquella desarrollada por grupos particulares (poblabores, obreros, campesinos, etc.), que enfrentan un problema específico. En sus esfuerzos por solucionar sus problema, estos grupos ponen en juego sus potencialidades y capacidades, y una de las tareas más importantes del profesional es apoyar el desarrollo de estos rasgos. En última instancia, se trata de aportar a su constitución como sujetos, capaces de identificar sus problemas, conocer sus causas y buscar soluciones, tanto en lo que se refiere a lo inmediato como a lo mediato y estructural, contribuyendo así a la transformación social.

Los grupos sociales particulares con los cuales desarrollamos nuestra intervención profesional participan en el proceso de constitución del sujeto histórico popular, encarnan parcialmente el proyecto de sociedad alternativa que les corresponde como miembros de los sectores populares⁷. “El proyecto está en construcción, pero en los sectores populares particulares podemos encontrar algunos de sus rasgos fundamentales. Por eso, debemos entender lo popular no sólo como un espacio de carencias (falta de servicios, trabajo, alimentos, etc.), sino también como un espacio de presencias que va forjando la nueva sociedad”⁸.

2.3. Tercera aproximación al objeto: el proceso social.

Si asumimos que el objeto de sistematización es la práctica del grupo popular, nos estamos refiriendo a un proceso. Este proceso social es distinto a las decisiones e iniciativas de los actores singulares que en él participan (y distinto, en particular, a la intención del proyecto): es un complejo cuyos componentes son sujetos colectivos que asumen una iniciativa de acción.

“Estos sujetos están mutuamente relacionados en un escenario

7. Cfr. BUSTAMANTE, Martha: “Formas de Inserción de la Educación Popular en el Proceso de Crisis Centroamericana 1980-1985”. Tesis para obtener el Grado de Magister en Trabajo Social, MLATS, UNAH, Tegucigalpa, Honduras, noviembre de 1986, p. 33.

8. QUIROZ y MORGAN, op. cit., p. 16.

que es una situación histórico-coyuntural determinada que define, de manera dinámica, las posibilidades e iniciativas de cada uno de los actores". Es por ello que no se puede separar una práctica de su contexto.

Cada acto de un sujeto social está influido no sólo por sus ideas, sino por la permanente interrelación con otros sujetos (aliados o adversarios). Los espacios posibles de acción de los actores colectivos son abiertos o cerrados por la dinámica que se desarrolla a partir de las iniciativas y de la relación de fuerzas entre estos sujetos.

Puesto que los procesos sociales son dinámicos, cambian permanentemente y están mutuamente relacionados en un contexto social igualmente cambiante, debemos establecer un ordenamiento que nos permita orientar el proceso de conocimiento. Para efectos de la sistematización, proponemos que los procesos sociales sobre los cuales nos interesa reflexionar, se ordenen en torno a un problema que los sectores populares intentan enfrentar, realizando para ello una práctica que pone en juego su conciencia, su responsabilidad, su capacidad de lucha y sus recursos propios.

En consecuencia, podemos definir como objeto de la sistematización el proceso social al interior del cual los grupos populares desarrollan una práctica que representa un esfuerzo por transformar una situación-problema.

2.4. Cuarta aproximación al objeto: la intervención profesional del Trabajo Social.

En este proceso, en que actúan y se interrelacionan distintos actores, la sistematización que, como profesionales, nos interesa, privilegia la recuperación de la intervención de trabajadores sociales que se incorporan, articulan y apoyan la acción-reflexión de los grupos populares.

9. Op. cit., p. 14.

En consecuencia, para nuestra profesión, el objeto de la sistematización es el proceso ordenado en torno a un problema que es objeto de un programa de Trabajo Social. Por lo tanto, lo que pretende la sistematización es "reconstruir, en sus distintas dimensiones, un proceso en torno a un problema que afecta a grupos populares particulares y en que éstos, con el apoyo profesional del trabajo social, intentan transformar esta situación, haciendo uso de sus potencialidades de lucha y de su capacidad organizativa"¹⁰.

En síntesis, el objeto de la sistematización es el proceso que se desarrolla a partir de un problema que afecta a un grupo, donde interviene la práctica profesional y la práctica del grupo popular, con el fin de transformar esta situación.

III. Propuesta de método para sistematizar experiencias

La siguiente propuesta presenta una orientación para la reflexión, es decir, entrega algunos elementos que, a nuestro juicio, orientan metodológicamente la sistematización de una experiencia. De ninguna manera se plantea como una guía para la redacción del informe, sino como pasos (sucesivos o no) que permitirán ir acercándose a una visión analítica sobre la experiencia y que permitirán reordenar el proceso vivido, en la perspectiva de sistematizarlo.

Considerando que hemos definido a la sistematización como una forma de obtener conocimiento científico a partir de una experiencia, hemos ordenado esta propuesta de manera similar a los pasos del método de investigación, aunque guardando las distancias que impone el objeto y los objetivos de esta actividad específica de generación de conocimiento. En este sentido, el proceso se inicia con la delimitación del objeto de la sistematización, para luego realizar un proceso de análisis a través del cual reconstruimos este objeto a nivel conceptual,

10. Op. cit., p. 17.

obteniendo un nuevo aprendizaje que trasciende el conocimiento experiencial.

1. *Primera Recuperación y Ordenamiento de la Experiencia*

Este es un paso previo para la sistematización, que permite recuperar, ordenar y explicitar una serie de conocimientos e información acumulados durante el desarrollo de la experiencia. No se trata de "escribir" toda la experiencia, sino de realizar una descripción breve y sucinta, con el propósito de precisar más claramente sus dimensiones y de encontrar las preguntas que orientarán el esfuerzo de conocimiento que representa la sistematización. Es decir, el objetivo de este paso es contribuir a la delimitación del objeto de la sistematización.

Sugerimos que, en esta recuperación, se tengan en cuenta los siguientes aspectos (aunque estos contenidos debieran ser reconsiderados según cada experiencia particular):

- Los objetivos de la experiencia. Interesa explicitar qué se quiso hacer y para qué, considerando tanto a los sectores populares involucrados como a los agentes profesionales y a la institución. No sólo se trata de indicar los objetivos de la experiencia en sí misma, sino que también se debe considerar la intencionalidad de más largo plazo en que éstos se inscriben y la manera en que estos objetivos se articulan con ella.

El desarrollo del proceso. Se trata de reconstruir la experiencia, recuperando las diferentes acciones realizadas, los objetivos específicos perseguidos en cada una de ellas, los actores involucrados, la metodología empleada para lograr los objetivos, los resultados obtenidos y los problemas o interrogantes que surgieron en su desarrollo.

Sugerimos que esta información sea trabajada en un cuadro que permita visualizar el conjunto de la experiencia, facilitando su análisis y procesamiento posterior y evitando el esfuerzo excesivo que representaría escribir todo un informe en este momento.

10¹¹. Los encabezados de este cuadro podrían ser los siguientes:

Fecha	Actividades realizadas	Objetivos de cada actividad	Aceros	Metodología o formas de Acción	Resultados	Problemas o Interrogantes
-------	------------------------	-----------------------------	--------	--------------------------------	------------	---------------------------

— El contexto¹². En este momento, sólo nos interesa una recuperación muy breve y sucinta sobre el contexto, en particular en lo que se refiere a la forma en que afecta a la experiencia. Sugerimos recurrir también, en este caso, al ordenamiento de esa información en un cuadro cuyos encabezados serían los siguientes:

Contexto Institucional	Contexto Estatal	Contexto Político Social Nacional
------------------------	------------------	-----------------------------------

2. *Delimitación del Objeto de la Sistematización*

Recordemos que hablamos definido que el objeto de la sistematización es el proceso que se desarrolla a partir de un problema que afecta a un grupo, donde intervienen la práctica profesional y la práctica del grupo popular, con el fin de transformar esta situación. Es de suma importancia que tengamos presentes algunos aspectos de esta definición cuando vamos a delimitar nuestro objeto.

— El objeto de la sistematización es el proceso social, que es diferente a las iniciativas de los diversos actores que en él participan (y, en particular, diferente al proyecto).

11. Este mismo cuadro puede cumplir también otras funciones. Si se lo va llenando cotidianamente, junto con el desarrollo de la experiencia, representa una forma de registro esquemático pero bastante completo, que aporta no sólo a la sistematización, sino a la elaboración de informes, evaluaciones, etc.

12. La idea de este cuadro fue aportada por miembros de la Unidad de Investigación y Sistematización de la ONG peruana Ideas, integrantes de un Taller Permanente vinculado a la Red de Sistematización de CEAAAL en el Perú.

— El proceso que vamos a sistematizar se ordena en torno a un problema que afecta al grupo popular y que es objeto de un programa de Trabajo Social.

— Para actuar frente al problema, los afectados deberían orientarse hacia la realización de una práctica que busque su solución pero que, al mismo tiempo, los ponga en el camino de la constitución de sí mismos como sujetos: de su propia vida, en primera instancia, y del cambio en función de sus intereses y necesidades, en un sentido más amplio.

Si bien la delimitación del objeto de la sistematización es una tarea que se realiza a lo largo de todo el proceso, ya que la misma reflexión teórico-práctica permite ir precisándolo, en este momento es necesaria una primera aproximación que permita ordenar la búsqueda de la información. Cada uno de los procesos en que participamos como trabajadores sociales son de tal complejidad, que es imposible conocerlos científicamente en su totalidad: debemos centrarnos en algunos aspectos o dimensiones particulares.

Hemos identificado una serie de pasos que permiten ir aproximándose a la delimitación del objeto de la sistematización:

— En un primer momento, debemos intentar recuperar las dudas, inquietudes e interrogantes que nos han surgido a lo largo del desarrollo de la experiencia, a las cuales nos interesaría dar respuesta mediante la sistematización. El listado de preguntas presentado en la columna final del cuadro elaborado en el paso anterior es la fuente a partir de la cual podemos recuperar estas interrogantes iniciales, realizando una primera selección que nos permita discriminar cuáles de las preguntas allí señaladas siguen siendo válidas como orientación posible del proceso de sistematización.

Igualmente es necesario, desde ahora, avanzar un primer nivel de definición de los objetivos de esta sistematización (para qué nos interesa realizar este esfuerzo de reflexión) y de los destinatarios a quienes estará dirigida.

— El ordenamiento y priorización de las preguntas iniciales nos permitirá alcanzar un primer nivel de aproximación al objeto de la sistematización. Es importante confrontar, permanentemente, las preguntas que vamos definiendo con la conceptualización sobre lo que es un objeto de sistematización, para no terminar realizando un esfuerzo de conocimiento de otro tipo. Ello nos permitirá garantizar que nuestras preguntas sean preguntas de sistematización (es decir, preguntas que serán respondidas por la experiencia y que se refieren al proceso en el cual los grupos populares intentan enfrentar una situación problemática con nuestro apoyo profesional).

— La transformación de las preguntas en objeto de sistematización pasa necesariamente por su elaboración conceptual. En este momento, se trata de un trabajo preliminar, que tiene por objetivo, fundamentalmente, recuperar y explicitar los conocimientos acumulados durante la experiencia (conceptualizaciones presentes en los documentos iniciales y en los materiales elaborados a lo largo de su desarrollo). Interesa explicitar cómo se han entendido algunos de los elementos centrales de la experiencia: el problema que se intenta enfrentar, los sujetos con los cuales hemos desarrollado el trabajo, las metodologías de intervención que hemos aplicado, etc. Igualmente, debemos ubicar la experiencia en su contexto, ya que ésta es parte de la totalidad social y la expresa.

— Como resultado de este paso, deberíamos estar en condiciones de volver a nuestras preguntas para redefinirlas, asegurándonos que:

- * son preguntas de sistematización;
- * expresan exactamente aquellas dimensiones de la experiencia en relación a las cuales nos interesa profundizar en el conocimiento;
- * hay coherencia entre el objeto de la sistematización, sus objetivos y las preguntas.

Finalmente, es conveniente hacer una delimitación temporal que ubique el período que será sistematizado. Puesto que no es posible aislar los procesos sociales, esta delimitación será necesariamente arbitraria, y estará determinada únicamente por los objeti-

vos de conocimiento (es decir, debemos intentar precisar cuál es el período en el cual la respuesta a nuestras interrogantes podrá surgir con mayor claridad).

En este momento, podemos decir que hemos definido el objeto de nuestra sistematización. Debemos formularlo por escrito, asegurándonos que están claramente definidos: el problema, los sujetos populares involucrados, nuestra intervención profesional y la delimitación temporal del proceso que será sistematizado. Suggerimos que, para facilitar el trabajo posterior, esta formulación del objeto de la sistematización (que queremos sistematizar), junto con los objetivos que pretendemos alcanzar (para que queramos hacerlos) y las preguntas centradas a las cuales se intenta responder, sean transcritas en un cuadro que esté permanentemente al alcance de nuestra vista y que nos ayude a no perder esta orientación, a la vez que nos permita visualizar claramente la coherencia interna entre estas diversas dimensiones.

3. Segunda Recuperación de la Experiencia (desde el objeto)

Estamos en condiciones de seguir adelante, teniendo ya un camino claramente delimitado. Esto no significa que lo ya avanzado deba ser considerado inamovible, ya que la profundización del esfuerzo de conocimiento puede llevarnos a replantear estas definiciones. Sin embargo, en caso que hagamos alguna modificación, debemos procurar que siempre se mantenga la necesaria coherencia entre objeto-objetivos-preguntas y entre éstos y la conceptualización.

La orientación que nos permite discriminar qué aspectos de la experiencia debemos recuperar y cuáles no, en este momento, nos es dada por el objeto de la sistematización definido en el paso anterior. Es decir, ahora ordenaremos todos aquellos elementos de la experiencia

en los cuales podamos encontrar respuestas a nuestras preguntas y que expresen la práctica desarrollada por los grupos populares con los cuales trabajamos (y nuestra intervención profesional) para enfrentar el problema que ordena el proceso que vamos a sistematizar.

El esquema sugerido para el desarrollo de esta reconstrucción es el siguiente:

— Donde y cuando tuvo lugar el proceso. No sólo es importante hacer una referencia temporal y geográfica, sino también un análisis del contexto socio-económico y político y cómo afecta al proceso y a los sectores populares involucrados en él.

— Quiénes participaron en el proceso. Debemos realizar una

caracterización y una conceptualización de los sectores que tuvieron un rol importante en el proceso que pretendemos sistematizar. Entre los participantes, interesa destacar los siguientes:

- * sectores populares afectados por el problema;
- * agentes profesionales;
- * institución desde la cual se realiza la experiencia;
- * otros participantes más indirectos (ONGs, instituciones del Estado, gobierno local, iglesia, etc.).

— Qué se hizo. En este momento, se hace una especie de cronología o informe del trabajo, que intenta ordenar las acciones realizadas en el curso de la experiencia (desde la óptica del objeto de sistematización delimitado). Interesa especialmente destacar la homogeneidad y contradicciones entre los planteamientos iniciales y el posterior desarrollo de los hechos.

— Como se realizó la experiencia. Se debe considerar cuáles fueron los métodos y técnicas usados para el desarrollo del trabajo por parte de los profesionales, así como cuáles fueron las formas de actuar desarrolladas por los sectores populares.

— Resultados de la experiencia. Estos resultados deben ser considerados tanto en relación a los objetivos iniciales, como a otros resultados no previstos. Se debe hacer una revisión y reflexión

críticas sobre los logros de la experiencia. Es importante considerar, dentro de este aspecto, la evolución de los grupos afectados: si hubo un crecimiento de su horizonte desde la comprensión individual del problema a su socialización, y si se logró una articulación a otros niveles de organización.

Es posible que, a veces, esta información ya haya sido recuperada en el primer paso, pero ahora deberemos completarla y complementarla, a la vez que profundizamos la elaboración conceptual. En lo que se refiere a esto último, debemos confrontar nuestras propias elaboraciones con el conocimiento de otros (mediante entrevistas, discusiones con experiencias similares, etc.) y con lecturas más teóricas, que representen los avances del conocimiento sobre el tema a un nivel más general.

Es muy importante que, en el desarrollo de este paso, no perdamos nunca de vista nuestro objeto de sistematización, para no correr el riesgo de terminar informando, en profundidad, el conjunto de la experiencia. Tengamos en cuenta que el objetivo de este momento es ordenar la materia prima para el análisis.

4. Operacionalización de las Preguntas y Recopilación de la Información (Análisis)

Este paso tiene por objetivo encontrar, en la experiencia, los elementos que permitan responder a las preguntas que orientan la sistematización. Es de suma importancia que, al buscar estas respuestas, no perdamos nunca el referente de la experiencia, para no terminar respondiendo a las preguntas desde nuestras elaboraciones subjetivas, desde nuestros deseos o sólo desde la teoría.

Un elemento importante para lograr esto consiste en hacer verificables nuestras preguntas, es decir, operacionalizarlas de manera tal que podamos encontrar, en la experiencia, la información necesaria para responderlas. Esto se realiza mediante un esfuerzo teórico-práctico, que debe articular los avances conceptuales realizados en el paso anterior (y su profundización, si es necesario), con la experiencia desarrollada. Es decir, la verificabilidad de las preguntas no se va

construyendo a partir, exclusivamente, de la teoría, sino de una permanente confrontación de ésta con la práctica realizada, intentando que se enriquezcan mutuamente.

Un primer momento que nos permite operacionalizar las preguntas consiste en ir obteniendo, a partir de ellas, sub-preguntas cada vez más específicas, es decir, encontrando en las interrogantes ya definidas las dimensiones y preguntas más pequeñas que en ellas están incluidas.

En un segundo momento, debemos tratar de definir los indicadores que se desprenden de esas preguntas específicas y que, como lo expresa su nombre, nos indican directamente la información que necesitamos obtener para responder a nuestras preguntas. Esta información no se refiere únicamente a datos cuantitativos, sino también, y de manera muy importante, a información cualitativa que nos permita responder, de la manera más completa posible, las preguntas.

La determinación de los indicadores, como ya decíamos, es un esfuerzo teórico-práctico, que debe articular la precisión conceptual cada vez mayor con elementos que se desprenden de la experiencia concreta que estamos sistematizando. A manera de ejemplo, si estamos respondiendo a una pregunta referida a la participación de un sector poblacional en una organización, los indicadores surgirán tanto de la definición cada vez más acabada del concepto de participación, como de los rasgos particulares que ésta ha asumido en la práctica de ese grupo específico.

Una vez determinados los indicadores de cada una de las preguntas orientadoras de nuestra sistematización, debemos encontrar, en la experiencia (es decir, en su registro), la información que éstos nos piden. En consecuencia, como resultado de este paso, deberíamos contar con el ordenamiento -desde los indicadores- de la información necesaria para responder a nuestras preguntas¹³.

13. La búsqueda de respuestas a nuestras preguntas nos confronta con el problema del registro de la información durante el desarrollo de la experiencia. A manera de anexo, entregamos algunas orientaciones operativas para ello al final de este texto.

encontrar los elementos presentes en éste que afectan (positiva o negativamente) su desarrollo.

Como resultado de este paso de la sistematización, debemos estar en condiciones de dar respuesta a nuestras preguntas, desde la experiencia, pero habiendo realizado un proceso que trasciende lo que sabíamos por el hecho de haber participado en ella, que nos permite entender con mayor profundidad las razones por las cuales ésta se desarrolló de esa específica manera, que nos permite determinar qué aciertos y qué errores cometimos en nuestra intervención, que elementos de nuestra metodología han sido adecuados y cuáles no, etc. En consecuencia, nos brinda nuevas armas para poder intervenir mejor.

Sin embargo, puesto que los objetivos de la sistematización no se limitan exclusivamente al mejoramiento de la intervención profesional, sino que aspira a aportar al conocimiento, es importante continuar el proceso de concreción confrontando lo nuevo que hemos aprendido con nuestro marco teórico-conceptual inicial. Ello nos permitirá entrar quecerio con los conocimientos adquiridos desde nuestra práctica, y su posterior difusión hará posible que sea discutido y contrastado con otras experiencias, brindando nuevos elementos a la reflexión en torno a los diversos problemas, situaciones y sujetos sociales en relación a los cuales se realizó nuestra experiencia.

Debemos tener presentes, sin embargo, las limitaciones de la sistematización y, específicamente, del tipo de conocimiento que ella produce. Por tratarse de una reflexión en torno a una experiencia particular, las conclusiones que de ella extraigamos no pueden generalizarse, directamente, a otras experiencias igualmente particulares. En consecuencia, tampoco podemos hablar de la sistematización como productora de teoría, entendida como una concepción totalizadora que intenta explicar la dinámica y las contradicciones de la realidad. Los conocimientos obtenidos mediante la sistematización, si son producidos con rigurosidad científica, constituyen elementos que, al ser reflejados al contexto más amplio y global (que afecta y se expresa, permanentemente a la reflexión, el contexto en que la experiencia tuvo lugar, tanto en lo específico y directo como en lo que se refiere al contexto más amplio y global) (que afecta y se expresa, permanentemente a la reflexión, el contexto en que la experiencia tuvo lugar, es importante tener muy presente, e incorporar a las preguntas debe relacionarse con este contexto, intentando

Este paso representa un momento en el cual aislamos, separamos y accedemos al conocimiento y a la comprensión más profunda de lo que sucede. Puesto que, en la realidad estas dimensiones están íntimamente relacionadas, esa separación no es más que una abstracción, es el momento en que estamos más alejados de la realidad concreta (aunque comencemos con mucha información y datos, cualitativos y cuantitativos). Es por ello que la acumulación de esos datos no nos permite aún arribar a una comprensión de lo sucedido; para ello debemos realizar un esfuerzo de concreción, mediante el cual relacionamos la información obtenida y la ubicamos adecuadamente en el todo social.

5. Síntesis

El proceso de concreción se realiza relacionando la información que recuperamos en el paso anterior. Para que este proceso de establecer relaciones sea "adecuado", es decir, para que represente una reconstrucción -en el pensamiento- de la realidad, debemos considerar dos elementos:

— Por un lado, al operacionalizar nuestras preguntas, fuimos "desmenuzándolas" hasta llegar a definir sus respectivos indicadores (guardando siempre coherencia con nuestro marco conceptual y con la práctica). Ahora, corresponde seguir el proceso inverso, es decir, ir relacionando la información recuperada en el mismo sentido en que se fueron desmenuzando las preguntas. Esto significa que, primero, relacionaremos la información correspondiente a los indicadores de cada sub-pregunta, llegando así a encontrar su respuesta. Luego, iremos relacionando las respuestas a cada sub-pregunta para contestarnos las preguntas cada vez más amplias.

En segundo lugar, es importante tener muy presente, e incorporar permanentemente a la reflexión, el contexto en que la experiencia tuvo lugar, tanto en lo específico y directo como en lo que se refiere al contexto más amplio y global (que afecta y se expresa, permanentemente a la reflexión, el contexto en que la experiencia tuvo lugar, es importante tener muy presente, e incorporar a las preguntas debe relacionarse con este contexto, intentando

En consecuencia, la sistematización produce conocimientos particulares y, sobre todo, hipótesis, que pueden ser confrontadas nuevamente con la práctica, ya sea en la misma experiencia que se ha sistematizado o en otras. Fundamentalmente, la sistematización produce hipótesis de acción o intervención, hipótesis metodológicas, hipótesis conceptuales, hipótesis o preguntas de investigación. Sólo la práctica (nuevas experiencias) podrá verificar o modificar estas hipótesis, permitiendo así ir accediendo a niveles de generalización cada vez mayores.

6. Exposición

Una vez culminado el proceso de sistematización, hay un paso posterior de igual importancia: dar a conocer a otros, de la manera más clara y explícita posible, los nuevos conocimientos adquiridos. Este es el momento de la exposición de los resultados de la sistematización.

Podemos considerar, fundamentalmente, dos tipos de exposición:

— Una para el sector profesional (tanto investigadores como otros trabajadores sociales o promotores) con los cuales nos interesa compartir, confrontar, comparar, intercambiar, los nuevos aprendizajes. Lo más común es que este informe se ordene de manera similar a los de investigación, intentando dar cuenta, con rigurosidad, del método seguido, del marco teórico, del contexto, de las metodologías de intervención, de las conclusiones obtenidas, etc. Si bien no es posible, como ya decíamos, producir generalizaciones a partir de una experiencia particular, la sistematización siempre debería aspirar a aportar nuevos conocimientos a otros profesionales, que les permitan no partir siempre de cero.

— Otra para los sectores populares con los cuales se desarrolló la experiencia. Esta exposición cumple con otros objetivos: hacerlos partícipes de los nuevos conocimientos adquiridos para que ellos los puedan usar en beneficio del avance en su proceso de constitución como sujetos. En este caso, debemos adecuar tanto la forma como los contenidos de la exposición, de manera que sirvan a

esos objetivos. Podemos recurrir a técnicas expositivas tales como audio-visuales, teatro, periódico mural, talleres de reflexión, etc., que permitan efectivizar la devolución al grupo de los aprendizajes obtenidos.