

Sentido y sentidos

Título: CAMBIOS Y TRANSFORMACIONES SOCIALES A TRAVÉS DE LA SISTEMATIZACIÓN DE PROCESOS

**Autora : Mercè Martínez i LLopis
Trabajadora social
Coordinadora Servicios Sociales
Ayuntamiento de Foios . Valencia**

Palabras clave: SENTIDO COMÚN, TRANSFORMAR, SEGURIDAD EN LA INTERVENCIÓN

Resumen : la necesidad de sistematizar como metodología de transformación y construcción de nuevas realidades. La madurez profesional al asumir la sistematización de procesos y sus ventajas. Rentabilidad y reconstrucción de la experiencia.

CAMBIOS Y TRANSFORMACIONES SOCIALES A TRAVÉS DE LA SISTEMATIZACIÓN DE PROCESOS

Introducción a la sistematización

“Sentimos que nuestra profesión está socialmente determinada por rasgos esenciales, producto de la **sistematización** de nuestro quehacer cotidiano.” expone la Presidenta del Congreso Ana Isabel Lima, en su presentación del Congreso Estatal de Trabajo Social: sentido y sentidos.

Sigue citando “la pretensión de redescubrir los sentidos como vías de comunicación con el mundo exterior...” Nos habla de las sensaciones que caracterizan nuestra profesión y suponen mecanismos para **procesar** estímulos sobre el contexto social... por todo, bajo el análisis de este encargo considero que **sistematizar y proceso** son palabras claves de este Congreso.

Se basa en el sentido y la sensibilidad, con los 5 sentidos, mirada, escucha, contacto, gusto y olfato, pues bien, nuestras dos palabras clave **sistematizar y proceso** son idóneas para definir el

SENTIDO COMÚN

SENTIDO COMÚN como organización del quehacer diario, la brújula de nuestro trabajo, el enfoque en nuestra dirección

SENTIDO COMÚN como norma básica para poder realizar una evaluación, un análisis de la intervención realizada.

SENTIDO COMÚN ante los cambios continuos y constantes que ofrece la realidad social

SENTIDO COMÚN o como decía Groucho Marx

Un día, con cierta timidez, hablé a mi agente en Great Neck acerca de este fenómeno especulativo.

-No sé gran cosa sobre Wall Street -empecé a decir en tono de disculpa-, pero, ¿qué es lo que hace que esas acciones sigan ascendiendo? ¿No debería haber alguna relación entre las ganancias de una compañía, sus dividendos y el precio de venta de sus acciones?

Por encima de mi cabeza, miró a una nueva víctima que acababa de entrar en su despacho y dijo:

-Señor Marx, tiene mucho que aprender acerca del mercado de valores. Lo que usted no sabe respecto a las acciones serviría para escribir un libro.

Aunque novato e inexperto, Groucho Marx tenía la intuición de que el precio de las acciones no es algo etéreo y abstracto. Tiene relación con el mundo real. Por desgracia, la visión de ganancias fáciles nubló su juicio y le impidió que progresase más en estos pensamientos. **Un poco de sentido común le hubiera ahorrado muchos quebraderos de cabeza.**

Y por tanto desde mi experiencia, he de definir el sentido común hacia la sistematización de procesos como la obsesión que me permite obtener mejores resultados.

Mi obsesión por sistematizar que

- es resumir, recordar con inteligencia. Supone la capacidad de memorizar y de entender
- es priorizar , preferir una cosa sobre otra, qué hacemos antes y qué hacemos después
- es redefinir ,estableciendo nuevas categorías
- es exponer por escrito, en discurso, es someter a la crítica

- es conceptualizar, desarrollar o construir ideas abstractas a partir de la experiencia: nuestra comprensión consciente de la realidad.
- Es progresar , avanzar , realizando mejoras adelantando
- Es temporizar agudizando los procesos óptimos
- Es analizar ,examinar con detección y detalle
- Es arriesgar que necesita fuerza y autoevaluación
- Es evaluar suponiendo una instancia para valorar, estimar y juzgar
- Escribir, escribir y escribir para volver a empezar, todo un reto.

La necesidad de sistematizar

En los foros de profesionales desde hace tiempo escuchamos comentarios respecto a la necesidad de sistematizar de analizar la realidad, rescatando las formas y métodos de organización e identificando nuevas maneras de pensar, así como la urgencia de construir propuestas alternativas desde la visión del grupo social.

Oscar Jara en su libro “Para sistematizar experiencias” nos sugiere sistematizar comentando que cuantas más personas, en más lugares, avancen en la puesta en práctica de los procesos de sistematización, de las formas más diversas, más elementos tendremos para responder a las preguntas actuales y más incentivos tendremos para ahondar en la reflexión teórica y en la elaboración de propuestas de futuro.

¿Qué es sistematizar?

Entendemos por sistematizar la interpretación crítica de una o varias experiencias, que las ordenaremos, priorizaremos, numeraremos y reconstruiremos, y favorecerá que el descubrimiento de la lógica del proceso vivido, los aspectos y elementos que han intervenido en el proceso, cómo son sus relaciones entre sí y con sus factores externos y por qué lo han hecho de ese modo.

Una sistematización óptima dice Omar Jara nos podrá llevar a cuestionar nuestros conceptos y categorías, en particular los que se revelen como insuficientes para dar cuenta de los fenómenos y factores que se expresan en

la experiencia sistematizada Muchas veces nos lleva a repensar nuestros planteamientos, revisar nuestras concepciones y a la necesidad de buscar nuevos elementos teóricos para enriquecer nuestros conceptos.

Es el poder que tiene la práctica al plantearse dudas de las formulaciones teóricas.

El taller Permanente de Perú presentado por María Luz Morgan en Lima entiende que sistematización es un "proceso permanente y acumulativo de creación de conocimientos a partir de las experiencias de intervención en una realidad social". Alude a un tipo particular de intervención, aquélla que se realiza en la promoción y el aprendizaje popular, articulándose con sectores populares y buscando transformar la realidad.

Las personas con quienes trabajamos y a quienes nos dirigimos -los sistematizadores potenciales- son quienes participan en proyectos de intervención en la realidad con una intencionalidad de transformación. Se trata, principalmente (aunque no exclusivamente), de promotores y educadores populares, que podrían identificarse con aquellos a quienes Donald Schön denomina "profesionales de la acción" y aquí en España se denominan agentes sociales o líderes sociales

Luz Ruiz Botero en su libro "La sistematización de las prácticas" especifica que :

Sistematizar es asumir :

- } una recuperación de la experiencia en la práctica.
- } una producción de conocimiento
- } una forma de empoderar los sujetos sociales de la práctica.
- } Una investigación social.

Sistematizar no es :

- } Escribir o describir una practica
- } Recopilar una información sobre una practica.
- } Ordenar una información cronológicamente

- } Elaborar un informe síntesis de una práctica, sobre lo que se hizo
- } Enunciar los problemas o aciertos de una practica

Producción de conocimientos

El ejercicio de sistematizar experiencias es un ejercicio claramente teórico, nos dice Jara. Es un esfuerzo riguroso que formula categorías, clasifica y ordena elementos empíricos; hace análisis y síntesis, inducción y deducción; obtiene conclusiones y las formula como pautas para su verificación práctica.

Relaciona los procesos inmediatos con su contexto, confronta el quehacer práctico con los supuestos teóricos que lo inspiran. El proceso de sistematización se sustenta en una fundamentación teórica y filosófica sobre el proceso de conocimiento y sobre la realidad histórico-social.

La Sistematización crea nuevos conocimientos, a partir de la experiencia concreta, en especial permite aportar a la teoría algo que le es propio: explicaciones sobre el cambio en los procesos. Puede contribuir a la recreación y a la construcción de teoría, dinamizando dialécticamente la relación entre el conocimiento teórico ya existente y los nuevos conocimientos que surgen de las nuevas e inéditas situaciones de las experiencias que vivimos.

Reconstruyendo la experiencia

Recuerdo mi primera ficha realizada para toma de información al usuario (su definición implica una época del T.S.) en 1988, tenía tantos ítems para que no se perdiera ningún dato en el estudio previo que tardaba dos días en poderla cumplimentar, pero eso sí, no dejaba en ningún momento ninguna cuestión en el aire.

Con el tiempo pasé a reducirla, a reinterpretarla y reagrupar conceptos para resumir en poco más de dos folios la situación que presentaba el cliente. Debía de añadir el diagnóstico, plan de intervención etc. etc. por lo que en cualquier caso a intervenir podría verse plasmado en 20 folios a máquina.

En aquel tiempo realizábamos tres tipos de intervenciones, de caso (con sus 20 folios o 30 si tenía dificultad) de grupo, dinamizando o resolviendo conflictos, y de comunidad. En estos últimos es donde desarrollábamos nuestros proyectos, con sus objetivos generales, específicos y mil y una noches de operativos, que eso sí eran cuantificables para poder ser medidos.

Teníamos nuestras plantillas con papel calco para no dejarnos ningún punto por escribir y posteriormente por investigar.

En estos últimos es donde iniciamos los programas y proyectos que podíamos entender como procesos de intervención, pero aún no sistematizábamos como tal el trabajo diario.

Estudí la diferencia entre protocolo y proceso, encontrando una pequeña gran diferencia, protocolo es el conjunto de acciones, procedimientos y exámenes que necesitan ser determinados.

Proceso es un conjunto de actividades mutuamente relacionadas que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados. Es un programa en ejecución, que tiene un hilo vertebrador, es una actividad de cierto tipo que contiene un programa

La sistematización de procesos y nuestro entorno laboral

Todo ello era necesario para poder ir a una reunión allá por los años 90-91 en la Diputación Provincial con compañeros de mi sector, se nos pedía asesoramiento y cambio de impresiones ante la demanda de respuesta a la problemática de malos tratos intrafamiliares, y sin por supuesto (hace años) legislación que amparara la barbarie que ocurría años tras años, mes tras mes y día tras día, expliqué la necesidad de redactar las pautas a seguir para intervenir desde los diferentes ámbitos de actuación, procedimientos en un solo esquema sencillo que clarificase, a las entidades que estaban involucradas que camino debían seguir, que procesos para dar respuesta real a la problemática que nos ocupaba. Analizábamos la realidad comúnmente

Mis propios compañeros desdeñaron la idea por inverosímil, argumentando dificultades en la puesta en práctica y en obligación de colaboración por parte de las entidades implicadas (recordemos que no existía legislación ni reglamentación), ni se sabía a que punto inicial debíamos de orientar a la mujer, era un verdadero caos. Tuve sensación de ridículo, pero años después recibí en mi despacho por parte de la Diputación Provincial el protocolo de actuación ante las víctimas de violencia de género (de esto hace muchos años). Me lleve una alegría y mi visión fantasmagórica de delirios desapareció por completo, aumentando mi la autoestima y midiendo 2 cm. más gracias a la Diputación.

La madurez :de la teoría a la práctica y regresamos a la teoría

Nos dimos cuenta de la necesidad imperativa de sistematizar nuestra forma de trabajar, de reconstruir teorías basadas en las prácticas reales, desarrollando un modelo común que diera respuesta a las dudas y subjetividades de cada profesional que interviniera en el proceso.

Trabajamos en un grupo que llamábamos de mejora hace aproximadamente 17 años el proceso de atención a los clientes (en aquellos momentos llamados usuarios) de servicios sociales, desde su entrada por la puerta principal del edificio hasta su regreso a esa misma puerta para poner final a su demanda.

Con ello escribimos, relatamos cada una de nuestras actuaciones que llevaba a cabo nuestro cliente y cada una de las tareas que nosotros hacíamos, nos detuvimos en la discusión de conceptos, por disparidad o por derivaciones de sus raíces, desarrollando posteriormente documentos en papel que generaban nuevas dudas y nuevas discusiones. Pero esta labor detallista aun no tenia parámetros de calidad ni satisfacción solo de procedimiento y nuestro objetivo era encontrar las mejores prácticas para con nuestros clientes haciéndoles partícipes de su cambio y del cambio de las estructuras que los atendían.

Priorizábamos nuestras acciones necesarias para que el proceso obtuviera resultados positivos, condensamos, eliminamos, redefinimos conceptos y reelaboramos básicamente el proceso, considerando que podía ser de mínimos.

Posteriormente se implantó y evaluó por parte de las partes implicadas, los profesionales, las jefaturas y direcciones y por supuesto los clientes obteniendo muy buenos resultados.

Metodología de la sistematización

Para establecer la metodología debemos responder las siguientes preguntas:

- ¿Cómo plantear el tema de la sistematización a los participantes?, sensibilizar, dialogar, explicitar diferencias de sistematizar y evaluar...
- ¿Cómo construir el plan de sistematización? Productos esperados, información a recopilar, contextos económicos, políticos y sociales, interlocutores posibles. Quienes son los actores –sujetos del proyecto y sobre todo que ideario tiene el proyecto

Trabajaremos con lluvia de ideas, delimitaremos el tema a ser trabajado y sus características, lo fecharemos e incidiremos en saber desde cuando se inicia la sistematización. Realizaremos un mapeo del proyecto una radiografía para conocer perfectamente sus parámetros, Realizaremos talleres, reuniones de trabajo, investigación participativa y documental

Estableceremos objetivos y metas

Constituiremos el equipo responsable

Elaboraremos un plan de acción con etapas recursos, cronogramas.

Ordenaremos la información, listaremos los temas delimitados y de informantes claves en el proceso de reflexión

- ¿Cómo construir las preguntas? Buscar elaborar preguntas diferentes de acuerdo a los momentos del proceso de sistematización, Identificación de

momentos clave del proceso del proyecto. Contar con un banco de preguntas generales y por tema específico

- ¿Cómo recogeremos los datos? Revisión documental, Talleres participativos con dinámicas apropiadas, Grupos focales ,Testimonios y Cuestionarios, Entrevistas
- ¿Cómo analizar los datos? Ordenar y clasificar la información por ejes o categorías temáticas, Construir un primer documento básico de la sistematización, Propiciar nuevos momentos colectivos de reflexión para establecer relaciones entre eventos y categorías Interpretar, Relacionar o comparar con momentos del proyecto, teoría, otros proyectos, etc. Encontrar necesidades de nueva o mejor información. Reconstruir el documento básico

Ventajas de la sistematización de procesos

Ricardo Hueso, Profesor de dirección de empresas escribía que “Pasaremos de la etapa de la incertidumbre al despertar y este camino se podrá medir” Este concepto es el que nos lleva a poder hablar de las ventajas de sistematizar.

El espíritu e implantación del trabajo de sistematizar te absorbe en un primer momento, te obliga a pensar y reflexionar sobre el día a día sobre la manera de trabajar, pero con su puesta en marcha adquieres mejoras como

La calidad como garantía de futuro

El autocontrol y supervisión

La formación de todos los intervinientes

El planteamiento sencillo de las dudas y problemas

La participación en las soluciones a los problemas

El progreso en el servicio

Conocer los resultados

Reconocer y motivar el esfuerzo.

En definitiva las ventajas tienen que ver según Omar Jara con la utilidad concreta que nos aporta para entender de mejor manera lo que hacemos, motivándonos y provocándonos interés desde nuestras propias necesidades, ya que estamos plenamente involucrados en ser sujetos y a la vez objetos de interpretación.

Aterrizando en la práctica

Os he estado relatando mi batallita, como una religión, como una creencia, como adoctrinamiento en el que hoy en día milito, en esa especie de sistematizadores.

Una organización o departamento será eficiente en la medida que lo sean sus procesos. La mayoría de organizaciones han ido tomando conciencia han reaccionado ante su ineficacia pero nuestros departamentos administrativos les cuesta entender y funcionamos por inercia, inercia excesiva ante los cambios existentes.

Para romper esa inercia necesitamos conceptos relacionados con los principios de:

Cultura social

Liderazgo

Creatividad

Innovación

Capacidad del personal

Antonio Valls nos dice que “se necesita observarse y observar, tener los ojos muy abiertos, recoger aquello que descubra a su alrededor que le permita distinguirse e incorporarlo creativamente en la organización “

En la excelencia empresarial la Administración de los conocimientos se definen como un conjunto de procesos por los cuales una organización recoge, analiza, didactiza y comparte conocimientos entre todos sus miembros con el objeto de movilizar los recursos intelectuales del colectivo en beneficio de la organización, y de la sociedad en la que está inmersa.

Y por tanto la gestión de los procesos es la forma de gestionar toda organización basándose en los procesos acordados.

El proceso por tanto es el “transformador”, “generador” de elementos de entrada en elementos de salida es decir transforma la realidad

El proceso clave será el que nos defina las estrategias de la entidad para llegar al éxito.

Actualmente sistematizar es **construir** en positivo, es empíricamente buscar la mejor estructura para mantener un proceso, es encontrar las mejoras, la calidad, los servicios, los recursos para determinar el buen razonamiento con nuestro procedimiento , es crear , es innovar, investigar y desarrollar, es tamizar la realidad para ocuparme de mi misión , de mi máximo objetivo.

La sistematización de procesos elimina la improductividad generada en reuniones innecesarias o que no empiezan a tiempo, elimina los costes inducidos por mala comunicación, las decisiones centralizadas que al requerir filtros hacen que se decida, tarde, mal o ambas al mismo tiempo. Elimina el bloqueo en el avance de tareas debido a la incompetencia o desgana, cuando aquellos requieren la acción coordinada de varios empleados

La sistematización de procesos conlleva implícitamente unos principios fundamentales que pueden ser definidos como

Organización orientada al cliente
Liderazgo
Participación del personal
Enfoque a procesos
Enfoque del sistema hacia la gestión
Mejora continua
Enfoque objetivo hacia la toma de decisiones
Relación mutuamente beneficiosa con el cliente

Gari Kasparov -jugador de ajedrez- nos dice que el juego no solo le permite ganar, se trata de encontrar nuevas ideas, nuevos planes, expandir límites, protagonizar acciones que marcan la diferencia, y al leerlo comprendo la similitud con el pensamiento de sistematización de procesos, es un juego entre comillas, un juego para ganar tú trabajadora social y que ganen las personas para las que trabajas.

Mi equipo de trabajo, está formado actualmente por ocho compañeras y un compañero, todos remolonean ante la necesidad de elaborar procesos, pero detectan la necesidad de conocer los demás sistemas de trabajo para poder intercambiar información y sobre todo poder acceder a un sistema común de conocimientos. Deja de tener sentido las informaciones estanco, la determinación de parcelas, el control de ínfimo para controlar la totalidad, para comprenderla y sobre todo para ASEGURAR un correcto trabajo y por tanto dar **SEGURIDAD A LA INTERVENCIÓN**

Asegurar y por tanto afirmar, asentar, declarar, manifestar, ratificar, garantizar, avalar, consolidar, reforzar, fortalecer, afianzar, asentar, apoyar, sostener, aferrar, amarrar, apuntalar, proteger, amparar, salvaguardar, cerciorarse, verificar, comprobar, todos estos infinitivos son los que han llevado a nuestras

compañeras a elaborar esta sistematización y es por este motivo por el que nos acompañan en esta mesa, y en primer lugar les presento a

¿????????????????????

El Bechmarking de proceso es el método a través del que se trata de descubrir a las mejores prácticas, dirigir los procesos y subprocesos básicos de intervención en el trabajo, en el un elemento fundamental para la mejora continua, con el objetivo de servir al cliente, bechmarking es todo lo susceptible de ser investigado comparado y mejorado, desde su planificación a su estratosfera a su proyección y su función. Se configura como un elemento fundamental para la mejora continua, con el objetivo de servir al cliente

Vamos ha realizar bechmarking que es el método a través del que se trata de descubrir las mejores prácticas para dirigir los procesos u subprocesos

Trata de permitir un diagnóstico, con previsión de donde estamos y a donde queremos llegar se denomina Gap. Si el Bechmarking tiene cuatro fases, en la primera nos preguntamos qué pudo mejorar y en la segunda busco el modelo he aquí en las intervenciones que hemos tenido, esos mejores modelos, nos queda por tanto implementarlos en su tercera fase y en su cuarta y última realizar Benchmarking continuo y reiniciar el proceso. Y por tanto esta es la labor que les dejamos a Uds. sobre la mesa. Muchas Gracias

BIBLIOGRAFIA

“Para sistematizar experiencias” Oscar Jara ed Alforja

“Servicio Social y modelo sistémico, una nueva perspectiva para la práctica cotidiana” Capanini, A. Luppi F Ed Paidós

Propuesta Metodológica para sistematizar la práctica profesional del Trabajo social Ed Espacio Editorial

“La sistematización de las prácticas” Luz Ruiz Botero Ed Liceo nacional Suarez

Taller permanente de sistematización. Busquedas teóricas y epistemológicas desde la práctica de la sistematización. Luz Morgan. Lima 96

“Guía practica del bechmarking “ Antonio Valls ed. gestión 2000

“Iso 9000-2000 calidad y excelencia” de Andres Senlle en la Ed. gestión 2000.com

“Guía de autoevaluación para la Administración Pública Modelo EFQM de la excelencia” Ministerio de la Presidencia

“Como hacer el manual de calidad” Fomez Fraile Miguel Tejero Monzon Vilar Barrio. Ed Fundación confemetal

“Técnicas de sistematización y metodología “de Daniel Selener Ed Paidós

“Gestión de calidad y diseño de organizaciones” . Moreno –Luzon Peris Gonzalez ed Prentice hall