

2010-10-01

Mediaciones en la implementación de políticas sociales sectoriales. Lecciones aprendidas desde la sistematización de cuatro experiencias

Rosa María Cifuentes Gil

Universidad de La Salle, Bogotá, investigacionbta@yahoo.com

Follow this and additional works at: <https://ciencia.lasalle.edu.co/te>

Citación recomendada

Cifuentes Gil, Rosa María (2010) "Mediaciones en la implementación de políticas sociales sectoriales. Lecciones aprendidas desde la sistematización de cuatro experiencias," *Tendencias y Retos*: Iss. 15 , Article 9.

Disponible en:

This Artículo de Revista is brought to you for free and open access by Ciencia Unisalle. It has been accepted for inclusion in *Tendencias y Retos* by an authorized editor of Ciencia Unisalle. For more information, please contact ciencia@lasalle.edu.co.

Mediaciones en la implementación de políticas sociales sectoriales. Lecciones aprendidas desde la sistematización de cuatro experiencias¹

Fecha de recepción: 30 de julio de 2010
Fecha de aprobación: 21 de agosto de 2010

Rosa María Cifuentes Gil²

RESUMEN

En este artículo hago explícitas algunas lecciones aprendidas a partir de la sistematización de cuatro experiencias de acompañamiento a la implementación de políticas sociales sectoriales (salud, educación, infancia y familia) en Colombia, desarrolladas entre 1997 y el 2007. Evidencio mediaciones³ a ser trascendidas en la intervención profesional de Trabajo Social, al acompañar procesos de participación social, con el fin de repensar la intervención profesional en contextos sociales y comprender condicionantes y desafíos en la prestación de servicios

sociales desde el Estado. Integro la visión retrospectiva y prospectiva de más de 13 años sobre la intervención de Trabajo Social.

Las fuentes de las sistematizaciones fueron: registros parciales (informes de cada actividad, reuniones de trabajo –contactación, planeación, coordinación, negociación; sesiones de acompañamiento, visitas, intercambios, narrativas, participación de actores sociales, diarios de campo, notas de trabajo–); registros de producto (planes, sesiones, materiales educativos,

1 Derivado de las ponencias presentadas en: el XII Congreso Nacional de Trabajo Social, en 2007, en Medellín (Colombia), eje: Gobernabilidad, Políticas Públicas y Trabajo Social (“Aprendizajes sobre mediaciones en la implementación de políticas sociales. Lecciones aprendidas desde 4 experiencias: participación en salud, educación de adultos, observatorios de infancia y familia, plan decenal de educación Colombia”); el XIX Seminario Latinoamericano de Trabajo Social, Guayaquil, en 2009 (“De la reconceptualización a la reconfiguración. Resignificación de la Intervención en Trabajo Social, aporte desde Colombia a la formación profesional en América Latina y el Caribe”); el Congreso internacional de evaluación y III Conferencia ReLAC reformas sociales evaluación y participación ciudadana en América Latina. Debates y posibilidades, en San José de Costa Rica, realizado entre del 28 al 31 de julio de 2010 (“Aprendizajes sobre mediaciones en la implementación de políticas sociales sectoriales. Lecciones aprendidas desde 4 experiencias”). Las reflexiones que se comparten se han nutrido con discusiones en la cátedra Metodología Integrada, que oriento en el programa de Trabajo Social de la Universidad de La Salle desde enero de 2004.

2 Licenciada en Ciencias Sociales y en Educación Familiar y Social; Trabajadora Social y Magíster en Educación Comunitaria; coordinadora de la revista Tendencias & Retos; docente del Programa de Trabajo Social Universidad de La Salle; y consultora de la Asociación Colombiana de Universidades (Ascún). Correo electrónico: investigacionbta@yahoo.com.

3 Concibo la *mediación* como una categoría dialéctica; no dentro del contexto de los mecanismos alternativos para abordar los conflictos en Colombia, donde es relativamente nueva, definida en la ley 446 de 1998: se promueven mecanismos alternativos de justicia, que en el país cuentan con poco desarrollo institucional. El ejercicio de mediación en la construcción y consolidación de criterios o disposiciones institucionales, casi siempre definidas en ley, no aplica desde la experiencia que se aborda en la Secretaría de Gobierno (unidades de mediación y conciliación); en esos casos, el papel del mediador es de carácter pedagógico en la definición de ruta de abordaje del tema, reglas de comunicación y demás aspectos relacionados con la facilitación de un espacio de diálogo y comunicación respetuoso y horizontal o equitativo y no la intervención en las decisiones y contenidos de ésta.

diagnósticos de participación, informes de investigación); documentos relacionados con diferentes instancias (individual de cada integrante del equipo, colectivo en la coordinación del trabajo, interinstitucional sobre las negociaciones interestamentales), así como lecturas sobre los contextos y las temáticas. Son registros abiertos más que estandarizados, de carácter académico más que técnico formalista o tecnocrático, que posibilitaron reconstruir, analizar las experiencias, construir materiales y consolidar informes.⁴

Enriquezco la reflexión con desarrollos de la línea de investigación en construcción disciplinar en Trabajo Social de la Universidad de La Salle⁵ y el debate de cuatro foros del grupo sistematización de experiencias de la ReLAC (2010).⁶

Palabras clave: intervención profesional, mediaciones, políticas sociales, participación social, sistematización.

MEDIATIONS IN THE IMPLEMENTATION OF SECTORIAL SOCIAL POLICIES. LESSONS LEARNED FROM THE SYSTEMATIZATION OF FOUR EXPERIENCES

ABSTRACT

In this article I share lessons learned from the systematization of 4 experiences of support to the implementation of sectorial social policies (health, education, childhood and family) in Colombia, developed between 1997 and the 2007. I demonstrate mediations to be extended in the professional intervention of Social Work, when accompanying processes by social participation. It contributes to rethink the professional intervention in social contexts, to understand conditioners and challenges in the benefit of social services from the State. Integral the retrospective and prospectiva vision of more than 13 years, on mediations in the professional intervention of Social Work. The sources of the systematizations were: registries:

partisans (information of each activity, meetings of work - contactación, planning, coordination, negotiation; sessions of support, visits, interchanges, narratives, participation of social, daily actors of field, notes of work). Product registries (educative plans, sessions, materials, diagnoses of participation, information of investigation). Documents related to different instances (individual of each member of the equipment, group in the coordination of the work, interinstitutional on the interestamentales negotiations), as well as in readings on the contexts and the thematic ones. They are open registries more than standardized, academic character more than formalista or tecnocrático technician, that they made possible to reconstruct, to analyze the experiences, to

4 Cuento con archivos por profesional, por escenario y por proyecto; los informes de avance permitieron ir haciendo reconstrucciones, análisis parciales, confrontando puntos de vista: equipos dinamizadores, institucionales y comunitarios.

5 Reconocido con categoría C en Colciencias Colombia. Investigaciones: Caracterización de la intervención de trabajo social (Cifuentes y otras, 1999) y Fundamentación de metodología integrada en Trabajo Social (Camelo y Cifuentes, 2006).

6 ReLAC es la Red de Seguimiento, Evaluación y Sistematización de América Latina y el Caribe.

construct materials and to consolidate information. I enrich the reflection with developments of the line of investigation in construction to discipline in Social work of the University of the Salle and the debate of 4 forums of the group Systematization of experiences of the ReLAC (2010).

Keywords: professional intervention, social mediations, policies, social participation, systematization.

1. RECONSTRUCCIÓN: EXPERIENCIAS, ESCENARIOS, PARTICIPANTES

*Trabajo da cincelar palabras de papel en la mente,
en el corazón, y después ¡uf! obligarlas a encajar una
por una en los renglones blancos, sin lastimarlas,
sin lastimarlos; y se confía en que pulsándolas al
oído de extraños tengan el sonido y el significado
pacientemente acariciados: que el anhelado puente
se tienda entre el autor y sus lectores y un fino –pero
fuerte– eslabón los ate; que cuaje –hermoso– un
momento de comunicación (el pago).*

En “Mi primera vez”, cuento de
Des-pintando soledades,
Ana Rosa Herrera Campillo,
Bogotá, marzo de 1984

En las cuatro experiencias se promovió la implementación de leyes y decretos derivados del proceso de democratización y modernización institucional en Colombia, escenario de políticas económicas neoliberales, procesos de “descentralización”, “democratización institucional” y “participación social, materializados en la Constitución Política de 1991 y operacionalizados a nivel sectorial”.⁷ En todos los casos se evidencian desfases de tiempo entre la propuesta constitucional (1991), la formulación de la ley (1993 y 1994), la concreción de los decretos y los procesos de contratación para concretar lo instituido (1997-2007); se contempla la participación social.⁸ Las experiencias se desarrollaron mediante contratos con entidades estatales distritales y nacionales; las entidades contratistas evidenciaron expectativa frente a la eficiencia, incidencia, impacto, cobertura (indicadores cuantitativos, lógica tecnológica y burocrática).

7 Ley 100 de salud de 1993; decreto 1757 de 1994; ley 115 de educación de 1994; decreto 3011 de 1996; ley de infancia 1098 de 2006.

8 La constitución consagra la participación como un derecho (art. 95). Diversas leyes sectoriales esbozan formas de participación; en salud la ley 100 y el decreto 1757. El plan de desarrollo económico y social “Formar ciudad” (decreto 295 de 1995 de la Alcaldía Mayor de Bogotá) priorizó la cultura ciudadana, el progreso social y la legitimidad institucional y con ello el impulso a la participación ciudadana; diversas instituciones estatales impulsan este tipo de programas.

Tabla 1. Las cuatro experiencias: objetos, escenarios, participantes, desarrollos

Núm.	Objeto, entidad, periodo, duración	Escenarios	Equipo dinamizador, participantes	Desarrollos
1	Formación para la participación de asociaciones de usuarios. Secretaría Distrital de Salud Bogotá (nivel distrital), Oficina de Participación Social, 1997. Implementación decreto 1757/94 de participación social en salud, mecanismo asociaciones de usuarios, 6 meses.	Oficina de Participación Social, Secretaría Distrital de Salud Oficinas de Participación Social de 31 hospitales de 20 localidades de Bogotá (totalidad: I, II y III nivel de atención en salud).	Universidad Pública: 1 coordinadora de proyecto (cuarto de tiempo), 1 coordinadora de trabajo de campo (medio tiempo), 4 promotoras, 2 promotores (medio tiempo 6 meses) Funcionarios de participación social, integrantes comunitarios de 31 hospitales.	Talleres perspectiva pedagógica diálogo de saberes y metodológica de sistematización: 2 por hospital con usuarios, 62, 4 con funcionarios. Planear, validar la propuesta, analizar el proceso, elaborar materiales, desarrollar y coordinar con hospitales, sistematizar experiencia, en coordinación con nivel central y hospitales (nivel local).
2	Integración curricular en educación básica de adultos CLEIS. Secretaría de Educación de Bogotá (nivel distrital), 2000. Implementación de decreto 3011/97 de integración curricular, formación por ciclos en educación básica nocturna, 10 meses.	Oficina de Subdirección de apoyo a la gestión académica, Secretaría Distrital del Distrito, rectorías y coordinaciones académicas de 25 de 62 colegios nocturnos de Bogotá hoy definidas en el sector educativo como IED (instituciones educativas), del orden nacionaldepartamental o distrital.	Universidad Pública Equipo interdisciplinario: 3 trabajadoras sociales, 1 sociólogo, 1 filósofo, 1 maestro en bellas artes, 1 bióloga, 1 ingeniero, 1 diseñador industrial, 5 licenciados en educación, especializaciones en áreas del conocimiento. colegios distritales.	Análisis contexto y curricular educación de adultos Bogotá, talleres de diagnóstico y capacitación a docentes, construcción de contenidos y propuestas para integración curricular, elaboración de UAF (Unidades de Autoformación) sobre Educación de Adultos, contexto y áreas conocimiento.
3	Acompañamiento al mejoramiento y visibilización de investigaciones de Observatorios de Infancia y Familia Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, Subdirección de investigaciones (nivel nacional) 2004 a 2007. Tres contratos, 20 meses. Consolidar y visibilizar la información sobre producción de los OIF (informes de investigaciones).	Subdirección nacional de investigaciones Direcciones regionales en los Departamentos Coordinadores locales (regionales de los Observatorios de Infancia y Familia OIF) Participantes en los OIF a nivel local, convocados en encuentros regionales 26 regionales de Colombia.	2 contratistas Funcionarios, representantes entidades estatales a nivel local, ONG, organizaciones de base, líderes. Desde la experiencia hacia la práctica; asumidos en diferentes regionales y centros zonales del país y municipios.	Planeación, inventario de informes sede nacional, solicitud a regionales, diseño agenda visitas a regiones. Encuentros regionales, recuperación experiencias ISP, identificación productos, retroalimentación, ajustes, encuentro nacional de experiencias, entrega de memorias.

Núm.	Objeto, entidad, periodo, duración	Escenarios	Equipo dinamizador, participantes	Desarrollos
4	Moderación de 1 de 44 mesas de discusión: dignificación y profesionalización del profesorado, asamblea nacional plan decenal de educación, Ministerio de Educación Nacional, Campaña Viva la Ciudadanía (nivel nacional) 2007, 2 días.	1 Mesa de trabajo para construir plan decenal de educación sobre formación de educadores.	ONG, 1 contratista (contrataron personas para coordinar cada mesa de trabajo); la ONG contaba con equipos logísticos y académicos para liderar el proceso.	Discusiones, foros y mesas, por instancias, documentos de síntesis, publicación en página web. Discusiones, balance de avances con equipo MEN y campaña Viva la Ciudadanía, construcción del plan, afinamiento, consolidación, publicación en página web, implementación.

Fuente: la autora.

- *Fuente de iniciativa:* Entidades estatales de orden distrital en salud, educación y nacional en Familia (ICBF) y Educación (MEN), a cargo de la planificación sectorial de la política social.
- *Rol profesional:* coordinación académica y desarrollo de proyectos en Universidad Pública Nacional desde la Maestría en Educación Comunitaria (experiencias 1 y 2, docente ocasional) y como consultoría particular (experiencias 3 y 4).
- Las dos primeras experiencias enmarcan en la transición de la lógica institucional de la universidad pública que vende proyectos, desarrolla contratos; evidencia reconfiguración del sentido de lo público en educación superior estatal.
- Dos experiencias tienen cobertura distrital en Bogotá y dos, nacional en Colombia.
- En todos los casos se trató de contratos puntuales, coyunturales y fragmentarios, para apoyar procesos estructurales de implementación de política social.

Tabla 2. Categorías, referentes legales, desarrollos metodológicos y registro en las experiencias

Núm.	Algunas categorías	Referentes legales	Pro -a puestas metodológicas	Estrategias	Registro y documentación
1	Formación para la participación Solidaridad, sentido de pertenencia Vigilancia calidad de servicios, Deberes y derechos en salud	Ley 100, 1993: reforma de la salud en Colombia Decreto 1757, 1994 Mecanismos de participación: Asociaciones de usuarios	Diálogo de saberes Sistematización Diagnósticos participativos por hospital	Talleres comunitarios con usuarios hospitales talleres con funcionarios hospitales	Registros de reuniones de equipo, planeación y desarrollo de talleres, diagnósticos comunitarios, cartillas (una para usuarios y otra para funcionarios), informes de trabajo

Núm.	Algunas categorías	Referentes legales	Pro -a puestas metodológicas	Estrategias	Registro y documentación
2	Integración curricular educación de adultos por ciclos Educación y pedagogía comunitaria	Ley 115 de 1994: reforma de educación en Colombia, Decreto 3011 de 1997 Educación de adultos, “por la Bogotá que queremos”: cobertura, programas educativos cortos, flexibles, y pertinentes	Socialización y ajustes de un decreto, fundamentación curricular	Talleres con directivos docentes, docentes, construcción y validación de materiales educativos	Registro de reuniones de equipo, Informes de acompañamiento por institución, diseño y validación de UAF (unidades de autoformación), informes
3	Perspectiva de derechos, transformación cultural para el cumplimiento de derechos	Constitución Nacional, protección integral, perspectiva de derechos	Investigación social participativa Autorreferencia, interlocución, realimentación escritos	Visitas de reconocimiento, talleres de recuperación; retroalimentación investigaciones Comunicación electrónica Encuentro nacional OIF	Registro reuniones nivel institucional, local, comunitario, de equipo, informes de investigación, encuentro nacional de experiencias, informes, sistema información web 145 investigaciones, ubicación en página web ICBF.
4	Formación y profesionalización, dignificación docente	Ley 115, planeación indicativa, plan decenal	Planeación indicativa Planeación participativa	Mesas temáticas de discusión Asambleas temáticas Asamblea general Investigación acción participativa	Informe plan mesa de trabajo Página web MEN

Fuente: la autora.

Las reflexiones que se presentan en el artículo se enmarcan exclusivamente en las experiencias vividas

y reconstruidas; no tienen pretensión de generalización, sino de comprensión de lo vivido.

2. INTERPRETACIÓN: VISIONES REFLEXIVAS DESDE Y SOBRE LAS EXPERIENCIAS

En este apartado reflexiono sobre lo vivido y registrado desde y sobre las experiencias, en mi calidad de trabajadora social encargada de la coordinación académica y gestión de las experiencias. Retomo informes elaborados en cada momento; de ellos, voces de los equipos que hicieron parte de cada experiencia, así como de usuarios y funcionarios de las entidades que participaron en éstas, para consolidar tejidos de miradas en torno a lo vivido. Integro reflexiones desde la docencia y la investigación.

Uno escribe a partir de una necesidad de comunicación y de comunión con los demás, para denunciar lo que duele y compartir lo que da alegría. Uno escribe contra la propia soledad y la soledad de los otros.[...] Somos lo que hacemos y sobre todo lo que hacemos para dejar de ser lo que somos: nuestra identidad reside en la acción y en la lucha. Por eso la revelación de lo que somos implica la denuncia de lo que nos impide ser lo que podemos ser. Nos definimos a partir del desafío y por oposición al obstáculo.

Eduardo Galeano (1977)

2.1. FORMACIÓN PARA LA PARTICIPACIÓN DE ASOCIACIONES DE USUARIOS EN SALUD EN BOGOTÁ (NIVEL DISTRITAL)

En el primer momento fue contundente y definitiva la resistencia de profesionales de las oficinas de participación de los hospitales, en su mayoría trabajadoras sociales, interlocutoras en las localidades y mediadoras para contactar a los usuarios. Un análisis realizado por el equipo dinamizador de la experiencia (desde la universidad) permitió aproximar comprensiones sobre sus reacciones:

- *Falsos supuestos:* la Oficina de Participación Social (nivel central en el Distrito Capital de Bogotá), con la cual se contrató la experiencia, planeó el proceso, asumiendo que se habían conformado y existían las asociaciones de usuarios (AU); la universidad promovería su consolidación y proyección. La conformación y dinámica de las AU no se había cumplido en todos los hospitales; esto no se mostró con claridad al inicio, por temor a represalias institucionales. Fue necesario hacer explícito que la universidad no mantenía una intencionalidad evaluativa; ajustar el diseño de la propuesta formación para tres tendencias de asociaciones de usuarios: 1. con dinámica en la que participan, además de la junta directiva, otros integrantes, con poder de convocatoria, acciones periódicas y, en ocasiones, posición crítica frente al hospital; 2. con funcionamiento centrado en integrantes de la junta directiva, se reúnen por convocatoria del hospital y apoyan actividades; 3. constituidas formalmente para elegir representantes, en un proceso rápido, que imposibilitó asimilar deberes, derechos y funciones. No se habían reunido.
- *Expectativas sobredimensionadas:* la comunidad organizada no existe; implica un proceso dinámico y permanente de convocatoria, animación, construcción y dinamización. El desconocimiento e ideas imprecisas que tenían las funcionarias de participación social de los hospitales frente al trabajo de la universidad (esperar acompañamiento permanente para conformar las asociaciones, no esperarlas); la insuficiente planeación concertada entre el nivel central (la secretaría de salud) y el local (los hospitales), y clarificación de límites y sentidos del trabajo, desencadenaron desencanto y resistencia. Se evidenciaron deficientes niveles de lectura, comprensión y apropiación de la propuesta de acompañamiento que desarrollaba la universidad.

- *Saturación de trabajo*: la llegada de representantes de la universidad pudo ser vista por las funcionarias de participación social de los hospitales como una situación más a atender en la multiplicidad de funciones; esto se evidenció en: incumplimiento de citas, prevención, resistencia pasiva, agresión. El manejo paralelo de otros contratos para dinamizar la participación local generó sensación de sobrecapacitación y recarga a funcionarios y líderes de procesos comunitarios.⁹
- *Denominación poco acertada de promotores comunitarios* en el equipo de la universidad; con este nombre se conoce en salud a “personas de la comunidad” que los funcionarios no visualizan como profesionales e interlocutores del trabajo; la reserva y desconfianza se expresó en escepticismo sobre la posibilidad de aprender de ellos; evidenció posiciones discriminatorias, contradictorias con su rol de promotoras de la participación, desde el reconocimiento y respeto de las diferencias.
- *Acogida y apoyo diverso* para convocar y coordinar la organización de talleres educativos y trabajo comunitario; incidió en demorar la concreción del proceso y en la calidad de los resultados (recuérdese que se trataba de un contrato de 7 meses, para desarrollar 64 talleres y 2 materiales educativos).

En la *comunicación institucional* se evidenciaron vacíos, distorsiones, desconocimiento de las reformas y procesos de impulso de la participación, expresados en:

- *Infraestructura*. La inexistencia de mecanismos ágiles retrasó la comunicación entre Secretaría,

hospitales, comunidades y afectó el trabajo comunitario.

- *Cultura institucional*. Las informaciones circulaban de forma lenta y en ocasiones poco oportuna. La ausencia del hábito de registro y sistematización dificultó la comunicación interna. Vacíos e imprecisiones en la información indicaron desconocimiento de la norma, para cuya implementación se hizo el contrato.
- *Efectismo*. La tendencia a enfatizar en resultados, coberturas, puede implicar descuidar procesos. Se generan falsas expectativas sobre la situación y mediaciones en los procesos de participación; se tiende a magnificar hechos sueltos como asambleas y desconocer el carácter cíclico, contradictorio, reversible de los procesos organizativos.
- *Desconocimiento de la participación*. Insuficiente claridad en algunos funcionarios sobre conceptos y cambiantes procedimientos de participación comunitaria.

Las *condiciones laborales*, sobrecarga de trabajo, multiplicidad de funciones en que se desarrollan las reformas institucionales, afectan a los empleados: rotación, traslados, vinculaciones recientes, puntuales, transitorias, poca permanencia en cargos, movilidad institucional, relaciones tensas, incapacidades médicas, contrataciones a término fijo, en calidad de encargo. El peligro de ser removidas (trasladadas, retiradas) de sus puestos, la necesidad de concursar para continuar, deterioran el compromiso con el trabajo y la posibilidad de plantear abiertamente problemáticas. La actitud o postura defensiva limita la comunicación abierta, la confrontación, el diálogo; reflexión sobre la práctica. Para promover la participación se requiere *procesos* sostenidos y proactivos. En algunos escenarios, el estilo vertical de directivas afecta procesos de conocimiento, apropiación y desarrollo del trabajo comunitario.

⁹ Usualmente las mismas personas participan simultáneamente en diversas instancias y procesos locales.

Presión institucional sobre funcionarias de participación. Desde el nivel central (Ministerio de Salud, Secretaría de Salud, Oficina de Participación Social), se exige constituir e implementar los mecanismos de participación, en un marco legal que ha variado, sobre el cual hay vacíos e inconsistencias. Ello se percibe a nivel local (oficinas de participación social en hospitales y asociaciones de usuarios) como recarga; afecta la forma como se promueve y desarrolla la participación: implementar órdenes de niveles superiores y centrales, sobre la marcha, con visión coyunturalista, sin suficiente sentido y potencial estratégico y político, así como holístico frente a la complejidad de la dinámica comunitaria local. Estos factores median en el desencanto y escepticismo: ¿cómo fomentar la participación, cumplimiento de derechos comunitarios, si el profesional se asume en la perspectiva de “sostenerse” en el puesto?

Debo cumplir muchas funciones: participar a nombre del hospital en la red del maltrato, el comité interinstitucional y el consejo local del gobierno; soy del grupo de planeación del hospital [...] Si los directores se comprometerían y me dejaran más libre, podría sólo con lo de participación comunitaria. **En últimas no existe voluntad para promover la participación;** ésta y la concertación quedan en el papel (trabajadora social, talleres con funcionarios, 1997).

La situación en que estamos como mediadoras de procesos comunitarios hacia fuera y nuestro rol en la institución es complicada. **Tenemos que desarrollar capacidad visionaria en este momento crítico.** La comunidad cuestiona y nosotros como funcionarias nos cuestionamos; vemos avance en el trabajo comunitario, porque las **comunidades preguntan. En la medida en que dinamicemos procesos afuera y no preparemos adentro el**

hospital, **vamos a generar caos.** Requerimos más equilibrio, visión para decirle al director: la comunidad demanda estos avances; para ir orientando procesos comunitarios. **Con nosotros o sin nosotros eso se va a dar.** Prefiero que sea con nosotros y mejor [...] Tenemos la ventaja de ponernos en los 2 arcos del partido: si le hacen gol a la institución ganamos como comunidad y se le hacen gol a la comunidad, ganamos como institución. Somos el árbitro. Es una ventaja y por eso nos pagan (trabajadoras sociales, talleres con funcionarios, 1997). (negritas fuera del texto)

Presiones comunitarias. Los representantes de las comunidades y pobladores expresan intereses, inconformidades, exigencias relacionadas con los servicios. Las funcionarias se sienten en medio de dos bandos. En sus decisiones y acciones median posiciones éticas, condiciones laborales e institucionales, perspectivas personales, la trayectoria comunitaria profesional y organizativa local.

Diversas visiones sobre la participación según posiciones, condiciones, intereses, posibilidades, que se expresan en lo que dicen y hacen, en la forma como asumen el liderazgo, la orientación o participación en procesos de organización. Se destacan la perspectiva institucional y la comunitaria, las posiciones de profesionales que tienen contacto con los pobladores, y quienes no (funcionarios administrativos de nivel central e institucional). La participación se asume como: garantía de mercadeo de servicios de los hospitales, proceso legal, desde el cual se desconocen las vivencias cotidianas como posibilidad de construcción de sentidos; trabajo no remunerado, gratuito, remedial, compensatorio, que limita la consolidación de propuestas organizativas. Actividades satélites de los procesos de trabajo. Autogestión. Varios líderes pertenecen simultáneamente a diversos espacios de participación, por situaciones de

desempleo, subempleo, vocación; expresan necesidad de reconocimientos tangibles en tiempo, servicio, dinero para su trabajo comunitario. Solicitan respeto y cumplimiento, en especial ante la saturación de capacitaciones. La norma habla de trabajo “voluntario”.

Conflicto de intereses. Según la posición de quien participa, se fomentan intereses personales y colectivos; aunque “todos estén hablando de lo mismo”, pueden significar horizontes distintos; la participación es percibida como amenazante. Las tensiones limitan el desarrollo de actitudes de pluralismo, respeto, autonomía para confrontar, debatir, tomar decisiones y ejecutar proyectos por parte de diversos actores.

[...] vamos a encontrar contradictorias las formas de entender y operacionalizar la participación. Para los actores dominantes la participación se entiende en términos de legitimar las ideas y programas concebidos y formulados por ellos y se debe manifestar en lo necesario y suficiente para cumplir objetivos previamente definidos, casi siempre con una racionalidad, la técnica, que supone que los objetivos sociales son posibles de predeeterminar y que su cumplimiento depende de la ordenación en el tiempo y el espacio de unos medios y recursos y que presume que todo sucede como si un gran reloj social organizara las actividades sociales.

Para los actores dominados, la participación implica oposición y supone cambios significativos en las relaciones y distribución del poder, comprendido éste en una excepción ampliada que involucra no solo lo propiamente político, sino lo económico y más ampliamente lo social, es decir, cómo decidir sobre su propio futuro sin que los “que saben, los técnicos, se

lo señalan de antemano a partir de sus propias utopías” (Vargas Velásquez, 1987:27).

2.2. ACOMPAÑAMIENTO A LA IMPLEMENTACIÓN DE INTEGRACIÓN CURRICULAR EN EDUCACIÓN DE ADULTOS EN BOGOTÁ (NIVEL DISTRITAL)

Integrantes del equipo dinamizador de la experiencia, de parte de la Universidad, reflexionaban al finalizar el contrato que, desde el nivel central, con racionalidad “eficientista”, se busca, en concordancia con el modelo neoliberal, racionalizar y evaluar diversos procesos y actividades por resultados; sin embargo, las condiciones del entorno, del proceso, del clima, de los sujetos, no propician el cumplimiento de esas expectativas. Se llevan a cabo procesos de planeación técnica y se espera evaluar resultados de acuerdo al desarrollo de los planes, pero no se dispone de condiciones suficientes y necesarias para la ejecución.

La **implementación** es más que una traducción mecánica. Se empieza a ver como proceso continuo, con conversiones, y no sólo como medio para alcanzar metas; como mecanismo para que los actores logren los objetivos; es **continuación del juego político de la formulación, pero con otros actores, que generalmente están en desventaja**. En los países en desarrollo gran porción de manifestación de exigencias, individuales y colectivas, la representación de intereses, aparición y resolución de conflictos, ocurren en la etapa de ejecución de las políticas [...]

[...] La formulación de la política se percibe como etapa crítica; se piensa que la implementación consiste en administrar lo que ha sido decidido. Si la implementación fracasa, las explicaciones refieren una administración

ineficaz o falta de voluntad política [...] algunos estudiosos sostienen que en los países en desarrollo la implementación es con frecuencia el aspecto más crucial del proceso (Duarte, 1997: 262).

Estamos exigiendo cumplimiento del tiempo escolar. Les aplicaremos parámetros. Saldrán maestros de las instituciones por esta razón. Están desmotivados (Reunión coordinación interinstitucional, 2000).

La institución y los docentes en estos momentos no poseemos ni los recursos ni el tiempo para dedicarnos a un proceso juicioso de elaboración de perfiles (Docentes, taller, 2000).

En las entidades centrales se manifestó interés en “manejar lenguajes comunes” referidos a las políticas institucionales,¹⁰ pero las condiciones temporales, coyunturales, puntuales de los contratos, lo ambicioso de sus objetos y la diversidad de entidades que los ejecutaban, lo imposibilitaban. Se busca, en medio de la dispersión, acopiar información sobre desempeños en las instituciones locales (instituciones educativas), para proyectar la toma de decisiones; ello implica, en un contrato académico asumido desde una universidad pública, se pretenda que asuma acciones de índole administrativo que no le competen como contratista y desvían el desarrollo de responsabilidades de la entidad estatal.

Sobre esta situación se reflexionó en el equipo dinamizador de la experiencia:

Estamos mediando entre las lógicas centrales que emanan la política, desde criterios de eficiencia, cobertura, impacto y la lógica de las bases, los colegios, rectores, maestros, que se

resisten, se sienten no consultados. Somos universidad pública trabajando, desde criterios de responsabilidad social, con lo público. ¿Cómo nos posicionamos ante el poder, ante el saber y ante el tercero excluido entre los dos? Entre la lógica de las bases y la de la Secretaría, está la Universidad, que no representa solo a las bases ni a la SED. Es indispensable reconocer la lógica discursiva, de actuación, organizativa: analizar el caso como búsqueda. ¿Cómo se da un proceso de emergencia de voluntad colectiva que se pronuncie? Entre el atropello de arriba y el tropel de abajo, desde una actitud esperanzada. La construcción teórica y metodológica debe agarrar con las manos los procesos vivos, potenciar autonomías (Reunión equipo, 2000).

Los discursos de democracia y autonomía se homogenizan en los procesos educativos, por la vía de la evaluación: al cambiar los sistemas de evaluación, no queda opción “voluntaria” a formar de maneras que no aportan insumos a los logros evaluativos esperados. Faltó observar las implicaciones de un proceso gradual de construcción curricular: el proceso de acompañamiento fue paralelo con otros contratos para construir lineamientos curriculares, desde un nuevo enfoque: evaluación de competencias; implicó transposición de lenguajes (evaluación por logros a evaluación por competencias, sin suficientes niveles de fundamentación, apropiación), improvisaciones y poca credibilidad en el vertiginoso cambio de las políticas sectoriales y centrales.

Una institución de carácter central asume o se concentra en la función de planificación de la política educativa, delega y fragmenta la ejecución (ONG y universidades). Desde el nivel central se siguen pretendiendo resultados homogéneos, según indicadores de evaluación que no fueron propuestos, por los que ejecutan la mediatización de la política, ni por las instituciones educativas, sujetos, actores del

10 Aunque no se hizo una inducción al equipo dinamizador de la universidad, al iniciar la ejecución del contrato.

desarrollo de políticas. Documentar y reflexionar sobre factores de contexto y condiciones que afectan la ejecución, posibilita cualificar la evaluación de procesos.

2.3. ACOMPAÑAMIENTO A LA VISIBILIZACIÓN DE INVESTIGACIONES SOCIALES PARTICIPATIVAS EN OBSERVATORIOS DE INFANCIA Y FAMILIA (OIF), COLOMBIA (NIVEL NACIONAL)¹¹

Si los intelectuales no son necesariamente decisivos, tampoco sin ellos podrán las clases trabajadoras hacer la revolución, mucho menos hacerla contra ellos.

Eric Hosbsbawm

La historia de los observatorios sociales se relaciona con el seguimiento de políticas gubernamentales referidas a grupos poblacionales. La propuesta deviene de las ciencias naturales (observatorios astronómicos). El equipo gestor de la experiencia (funcionarios de nivel nacional en el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar) rescató la perspectiva de desarrollo humano, encaminada a procesos de reflexión, autorreferencia, comprensión de la sociedad, para mejorar el servicio y transformar la sociedad. Dos consultoras desarrollamos el acompañamiento desde el enfoque de Investigación Social Participativa para la producción, sistematización y divulgación del conocimiento construido en los OIF.

Mediaciones en la escritura de investigaciones sociales participativas. Es difícil concretar las investigaciones, sus procesos, resultados, reflexiones y aprendizajes; en los procesos de investigación y escritura de sus productos se evidencian tensiones de diversos órdenes:

- En la tradición de la formación investigativa, desde esquemas empírico-analíticos, se hace énfasis en descripciones y datos, o se sobredimensionan teorías y conceptos. Se valora el dato en detrimento de su contextualización, comprensión y significación, según las categorías de actores participantes en las experiencias y los momentos y condiciones en que se construyen las informaciones. No ha sido fácil trascender esa lógica, para valorar narraciones, diálogos, imaginarios. Se requiere formación permanente de diversos actores sociales en torno a las lógicas, sentidos y productos de la ISP en los OIF, aunque desde la perspectiva de la División de Investigación, del ICFB se esperan “productos de investigación”.
- Las condiciones de trabajo en entidades dedicadas en primera instancia a la prestación de servicios sociales no son óptimas para la investigación y para la escritura. Un país que dedica menos del 2% de su presupuesto anual a la investigación es indicio de tal situación. Se generan tensiones y desafíos para quienes asumen la investigación. En ocasiones a escala regional, local y zonal la estructura institucional no ha logrado suficiente sensibilización y concientización sobre la trascendencia y relevancia de la investigación y la escritura; no se propicia la consolidación de equipos, no se viabiliza la reasignación de actividades de funcionarios, para dedicarse a la investigación; se cuestiona que los servidores públicos “se metan en esa perdedera de tiempo”.
- Vivir en una sociedad que ancestralmente ha privilegiado la cultura oral implica *insuficiente conocimiento y manejo de estrategias en torno a la escritura de la vida, de la cotidianidad*, objeto de los OIF.
- El tiempo que demanda la escritura de informes de investigación ha llevado a buscar, en los contextos locales, actores que contribuyan a dina-

¹¹ Sobre este tema se publicó el artículo “Investigación social participativa en observatorios de infancia y familia en Colombia”, de Luz Estela Valenzuela Camacho y Rosa María Cifuentes, en la revista *Tendencias & Retos*, N.º 12, 2007.

mizar los procesos de indagación e impulsar su escritura, situación que puede incidir negativamente en el reconocimiento y visibilización de los procesos vividos.

- La tensión entre procesos y productos en la Investigación Social Participativa: la vivencia del proceso de reflexión, de encuentro, de diálogo de saberes se da en la cotidianidad, en la oralidad, en la lúdica. Por el contrario, los procesos de escritura, en especial de informes de investigación, se forjan en espacios de concentración, rigurosidad, sistematicidad, disposición para la lectura y reescritura, diferentes al lugar de encuentro, participación, diálogo y construcción colectiva que convoca el OIF.
- Al escribir informes de investigación se plasman apreciaciones, percepciones, opiniones, sentimientos, significaciones de diversas categorías del actor; esto implica responsabilidad social para quienes escriben: obtener el consentimiento informado, proteger la identidad de las fuentes, preservar la vida y honra humana, por encima de la comunicación del conocimiento que se construye. Dada la diversidad de niveles de formación, no todos pueden escribir los informes. Como en la participación, no todos pueden estar en todo.
- Escribir implica un proceso de composición con algún grado de originalidad: tener en cuenta el propósito y los posibles lectores. Lo oral y lo escrito tienen reglas diferentes. El lenguaje oral es multidimensional y ligado al contexto. El escrito debe ser explicativo, autorreferencial. La escritura cumple más funciones que comunicar; como actividad intelectual, posibilita el descubrimiento, recuerdo, organización del pensamiento, clasificación, evaluación. Escribir es complejo; implica demandas simultáneas.

- En la Investigación Social Participativa no todo se reduce a información: hay aspectos, vivencias, acciones y reacciones que no recorren completamente el cerebro; circulan desde los impulsos. Nunca un escrito dará cuenta de todas las vivencias, significaciones, procesos y aprendizajes desencadenados (Villasante, 2002:54). Todo esquema es una reducción conceptual de lo que queremos comunicar; la mediación escritural es corta para dar cuenta de procesos investigativos en torno a interacciones sociales.

La constitución y desarrollo de los OIF se puede comprender en un *entramado paradójico*: se crean y existen como un discurso plural, abierto, convocante, a la vez como práctica que persiste y resulta contrahegemónica; tienden a desarrollarse como iniciativa que resulta en contravía de pretensiones de estandarización y establecimiento de parámetros promovidos internacionalmente desde predominantes enfoques de gestión de la calidad en investigación y en el marco de la normativa y administración institucional. Como procesos sociales se pueden comprender en el marco de enfoques y diseños complejos, en medio de incertidumbres, contingencias, emergencias; constituyen una iniciativa que se mantiene desde lo local, sin lograr institucionalización suficiente.¹²

1. La estrategia OIF tuvo *cambios en la ubicación en la estructura programática institucional*, que incidieron en la fluidez de la comunicación y confianza en el proceso¹³. Al pasar de la Subdi-

¹² La base de este apartado es la relatoría del primer día de Encuentro Nacional OIF desarrollado por el ICBF, en septiembre de 2005; participaron 68 servidores públicos de 38 regionales y agencias del ICBF. Esta fue escrita por el Dr. Gabriel Jaime Otálvaro.

¹³ 2004 y 2005, modalidad de Acciones de Investigación Social Participativa en el subproyecto de Asistencia Técnica para la articulación y coordinación del Sistema Nacional de Bienestar Familiar, complementaria a modalidades de formación y gestión de este subproyecto; en el 2006 continua bajo la modalidad de Investigación Social Participativa en el programa 131, subproyecto soporte a la gestión, conserva los dos primeros objetivos y adiciona el de identificar con las comunidades, las necesidades y características del servicio público de bienestar familiar como diagnósticos sociales participativos

rección de Promoción y Fomento a la de investigaciones, fueron desmembradas sus estrategias correlativas y los equipos de servidores públicos. En la Subdirección de Investigaciones se privilegia, para los OIF, la producción de conocimiento social (formalización, sistematización, escritura, comunicación, visibilización del conocimiento como producto). Esta condición difiere de la concepción inicial; privilegiar procesos de sensibilización de servidores públicos, construcción de sentido al reflexionar sobre la realidad, socializar el enfoque de derechos. Tendió a desdibujarse el sentido reflexivo, problematizador y de construcción de tejido social en torno a la vulneración de derechos de la familia y la infancia, como proceso de investigación. Al provenir de procesos de participación de base en que se promueven procesos sociales participativos, los participantes pudieron sentir que en la nueva lógica “se privilegian los productos contra procesos”.

2. *Disyunción entre investigación e intervención*: el cambio de lineamientos técnicos para la financiación de proyectos de investigación OIF restringe posibilidades para financiar alternativas derivadas de los OIF, procesos de formación y capacitación en torno a estos. Lo anterior generó confusión, desconcierto, incertidumbre y necesidad de aprendizajes en torno al significado de construir y lograr la aprobación y financiación de este tipo de investigaciones. Se evidenció dificultad para que los productos de la ISP se conectaran

para el desarrollo del Sistema Nacional de Bienestar Familiar SNBF; mantiene el carácter participativo de los Diagnósticos Sociales Situacionales y su aporte a la articulación; en el 2007, se ubica en el programa 410 Investigación Básica Aplicada a Estudios, subproyecto 06 Investigación Social. En 2007 los cambios se evidencian en el título del Subproyecto: se *suprime* en la investigación social la *palabra participativa*, en las acciones se reemplaza por *Investigación social regional*. Se mantiene la identificación de necesidades con la comunidad, permitiendo continuidad a la elaboración de diagnósticos situacionales participativos consecuentes con el mandato de la ley de la Infancia en que se delega al presidente, gobernadores y alcaldes, durante los cuatro primeros meses, realizar el diagnóstico de la situación de la niñez y la adolescencia, e incorporarla en el Plan de Desarrollo.

con nuevas intervenciones, en tanto las tradicionales no se enmarcan en diseños flexibles.

3. A nivel conceptual y metodológico se identifican *dificultades para distinguir estrategias, enfoques y acciones* (conceptos inherentes al OIF y procesos de investigación e intervención social). Esto evidencia el desafío de formación y capacitación permanente, disciplina y rigor, para llevar a cabo las investigaciones sociales participativas.
4. En tanto los procesos administrativos que direccionan el desarrollo de los OIF se sigan orientando desde la *lógica vertical, tradicional de gestión institucional gubernamental* y no se logren construir y desarrollar en coherencia con enfoques inherentes al observatorio, se dificultará generar acuerdos entre diversos servidores públicos: las concepciones y experiencias de quienes conocen y apropian la experiencia en el nivel local son diferentes a la de quienes lo coordinan, financian y evalúan a nivel regional y nacional.
5. Cuando la totalidad de las *acciones desarrolladas en los OIF no se incluyen en la programación* de los servidores públicos, quedan a merced de la buena voluntad, el compromiso y tiempo libre de quienes las dinamizan; esto atenta contra la sostenibilidad, institucionalización y legitimación de la estrategia.
6. *La participación como proceso de construcción colectiva del conocimiento riñe con la escritura como construcción de productos de conocimiento* de procesos de participación e interacción social. Es necesario avanzar y proyectar procesos de investigación, intervención y transformación social promovidos desde los OIF.

Con la estrategia OIF se han abierto espacios que han llenado las expectativas y cubierto necesidades en diversos contextos, a partir de múltiples expe-

riencias desarrolladas; los ciudadanos los han apropiado. Aún es deficiente el conocimiento sobre sus mediaciones, desarrollos y balances; se cuenta con versiones fragmentadas, desarticuladas, uso disperso de recursos, atomización, falta de credibilidad y cruce de información.

Los OIF han posibilitado convocar y dinamizar el Sistema Nacional de Bienestar Social, incidir en la construcción de política local en torno a situaciones de la infancia. La revisión de 145 investigaciones sociales participativas recuperadas en 26 regionales¹⁴ permitió aproximar temáticas documentadas: proyección institucional del ICBF en el Sistema Nacional de Bienestar Familiar, en la atención de la infancia y la familia; promoción de la perspectiva de derechos; desarrollo de diagnósticos situacionales que dan cuenta de reflexiones de servidores públicos en torno al servicio que prestan, contribuyen al desarrollo institucional y de la política social. Hay diversidad metodológica, conceptual y procesual, por sus dinámicas internas, historias, procesos de acompañamiento y resultados.

2.4. MODERACIÓN DE MESA PARA PLAN DECENAL DE EDUCACIÓN DEL MINISTERIO DE EDUCACIÓN (NIVEL NACIONAL)

El Ministerio de Educación Nacional convoca, para los procesos de planeación, las discusiones sobre propuestas plan, por diversas estrategias: mesas de trabajo locales, foros virtuales. Esta información se va consolidando y se pone en discusión en una asamblea nacional, que dura 3 días. A ella asisten representantes de regiones, sectores, poblaciones diversas. Estas se desarrollaron en agosto de 2007 en Bogotá. Las deliberaciones de más de 1.500 personas durante un fin de semana buscaban construir

un consenso nacional que recogiera acumulados de información construida desde voces ciudadanas, durante más de 8 meses. El *carácter indicativo del plan*, junto con la decisión en la asamblea final, de nombrar una comisión para finalizar la redacción del documento, por cuanto lo construido “no era un plan”, dejó sinsabores, escepticismos y sensaciones de desgaste de los procesos de participación, que ameritan discernimiento, reflexiones, seguimiento en torno a este tipo de convocatorias.

3. POTENCIACIÓN: LECCIONES APRENDIDAS DESDE Y SOBRE LAS EXPERIENCIAS

En este apartado consolido una mirada global, retrospectiva y prospectiva, sobre reflexiones construidas en cada momento, por cada equipo, en y desde cada experiencia. Se trata de volver al pasado, pensando en el futuro, como aporte a tejer, comprender y proyectar procesos de intervención profesional de y desde Trabajo Social, en la perspectiva de afianzar su relevancia y pertinencia social y de aportar luces a la reflexión sobre estos procesos sociales y profesionales.

3.1. MEDIACIONES EN LA IMPLEMENTACIÓN DE POLÍTICAS SOCIALES

En Trabajo Social se pueden asumir las políticas sociales como un condicionante de la intervención profesional (Cifuentes y otras, 1999); para comprenderlas es necesario relacionar los contextos, referentes legales y propuestas institucionales, con las necesidades, demandas sociales; las opciones personales y profesionales. La política se relaciona con un proyecto de sociedad, que se concreta en políticas sociales, programas de gobierno y ofertas institucionales. Los trabajadores sociales nos relacionamos con políticas sectoriales e institucionales que implementamos con poblaciones que atendemos; operacionalizamos formas de gestión social; asumimos la protección y prevención, desde posiciones

¹⁴ Productos construidos colectiva, participativamente, por diversos actores, con la perspectiva de incidir en la construcción de política pública a nivel local, más que de investigaciones formales.

institucionales y políticas institucionales, más que como procesos generados a partir de la profesión o de la disciplina.

La implementación de políticas sociales es una práctica multideterminada por variables sociales (Castillo, 1986); en este proceso, inciden factores exógenos a la institución, usuarios y profesionales: el medio institucional, sus criterios, recursos, experiencias, el tipo de problemática atendida, el desarrollo teórico metodológico de las ciencias sociales; rasgos que cambian en el tiempo; las formas de proceder de los usuarios que afectan las modalidades de atención (Maldonado, 1992).

“La norma no se constituye linealmente; su análisis implica procesos de reconstrucción; las políticas públicas y sociales requieren interpretación [...] para analizar la eficacia de una ley, hay que trascender la propia ley” (Matus, 2002). El análisis de contexto posibilita establecer condiciones de posibilidad, para trascender los planos del voluntarismo y escepticismo. Reflexiones críticas posibilitan analizar mediaciones en la implementación de políticas sociales sectoriales.

El *concepto mediación* posibilita comprender procesos cambiantes, dinámicos, inacabados, que se transforman mientras los conocemos e intervenimos; permite comprender la compleja procesualidad social.

Las mediaciones son expresiones históricas de las relaciones que el ser humano edifica con la naturaleza; la sociedad, corrientes y formas sociales que la historia registra.

La mediación es una categoría dialéctica del Materialismo Histórico para alcanzar el conocimiento a partir de conexiones que dan cuenta de problemas de conocimiento inmediato y mediato. Se inscribe sobre nexos lógicos, sobre realidades y asume un papel

vertebral en la comprensión de procesos sociales [...] Retoma la fenomenología del espíritu, el descubrimiento de que el ser humano es resultado de su automediación con la naturaleza [...] Las mediaciones creadas históricamente en las complejas relaciones hombre, mujer-naturaleza, son indicadores del punto de vista histórico-social [...] con [...] alto poder de dinamismo y articulación [...] posibilidad de trabajar en perspectiva de totalidad (Nobre, 1995).

No puede existir una naturaleza, una sociedad, un objeto que no sea resultado de mediaciones [...] la mediación es una categoría objetiva y ontológica [...] presente en cualquier realidad independientemente del sujeto (Lukács Bem, citado por Nobre, 1995).

El concepto mediación permite dar cuenta de articulaciones de totalidades parciales para comprender la procesualidad social, desde la singularidad de cada experiencia, la universalidad que condensa; la particularidad que da sentido al proceso de implementación de las políticas. En las interacciones legales, institucionales y comunitarias de las experiencias reconstruidas, se identifican dos tipos de mediaciones: facilitadoras (permiten alcanzar los objetivos y metas propuestas) y obstaculizadoras (oponen resistencia al cambio, en detrimento del desarrollo social y local). Paradójicamente se desencadenan reformas en el contexto político; nuevos tipos de Estado en lo político-administrativo; la descentralización implica participación para movilizar recursos y gestar formas organizativas. El espíritu “participativo” demanda propósitos comunes de diversos actores y condiciones sociales; es difícil lograr la cohesión como sociedad, nación, y Estado.¹⁵

15 Sobre estas tensiones se ha avanzado en la construcción de un estado del arte latinoamericano: “Las paradojas de la participación ¿Más Estado o más sociedad?”, elaborado conjuntamente por ONG y uni-

Mediaciones facilitadoras. Procesos de reforma constitucional en América Latina permiten afirmar que el ordenamiento jurídico se basa en decisiones de la voluntad popular (Muñoz, 1995). Desde la normatividad se reconoce y promueve la participación y autonomía; la política social deriva en leyes, decretos, estrategias, programas, proyectos, lineamientos de planeación sectorial, nacional, local, institucional, en que se espera evaluar resultados de acuerdo a los planes. En los ochenta se revaloriza la democracia en sus estatutos formales, instituciones e instrumentos; la sociedad civil, como espacio de las organizaciones y aspiraciones de los ciudadanos, cuyos intereses deben ser representados, como garantía de los principios del Estado social de derecho y del control de los desbordamientos del poder individual, social y político.¹⁶ Se asume la participación para construir nuevos tiempos con mayores potencialidades (Villasante, 2002: 44-45).

Mediaciones obstaculizadoras. Paradójicamente, no se dispone de condiciones necesarias y suficientes para la ejecución, etapa en que se rompe con muchos presupuestos; las condiciones de implementación y desarrollo sectorial, institucional, local, dificultan, asumir la autonomía y participación. ¿Es posible una política sin noción de bien público? “El sistema capitalista genera desigualdad, mientras que la política social busca generar igualdad” (Santana, 1987).

Desde la perspectiva marxista, “la crisis es constitutiva de la dinámica capitalista (Netto, 2005:31). El Estado ocupa una posición subalterna en la actual crisis de coyuntura, dominada por la racionalidad del capital. No tiene cómo sobreponerse a factores

que determinan el orden social; al tiempo es llamado a interferir en ella y a cumplir con funciones de regulación que se mantienen, de modo marginal. En las políticas sociales, las agencias internacionales (G8, organismos multilaterales, bilaterales, etc.) imponen reglas al funcionamiento del Estado. En países como Brasil, Argentina, Uruguay y últimamente Chile, adquieren una dinámica social, cultural, industrial e institucional más moderna, con un perfil cosmopolita que permite integrarse al mundo globalizado, pero el aparato estatal se supedita a grupos de interés económico y a políticas internacionales¹⁷ que exigen “ajustes fiscales”, “reducción del gasto público” y “privatizaciones” con las que supuestamente se lograría estabilidad en la economía y las finanzas del país; esto desató graves consecuencias en países como Argentina¹⁸ y Uruguay entre el 2001 y el 2002.

Nuevos modelos de crecimiento económico, políticas neoliberales, en el contexto de la globalización, ocasionan transformaciones en la conformación, constitución y proyección del Estado; comprometen el tema social. Se desdibuja progresivamente y hasta desaparece el estado de bienestar. La libre circulación del capital a nivel nacional e internacional propicia el juego de las fuerzas del mercado, asumidas como mecanismo de redistribución de bienes y servicios; se afecta las demandas sociales, niveles de inversión, empleo y consumo de sectores medios y bajos. El progresivo debilitamiento de las políticas sociales, incumplimientos y provisión social del Estado, articuladas a la pobreza en expansión, constituyen fuentes de reivindicaciones sociales (Conets-Icfes, 2004).

Un fenómeno radicalmente nuevo, pone en cuestión por primera vez la primacía del

versidades; y el estado del arte en Colombia: “Los estudios sobre la participación”, escrito por Leopoldo Múnera.

16 En algunos países de América Latina (Brasil, Argentina, Chile, Uruguay, Bolivia) se trata de recuperar las normatividad democrática arrebatada por el autoritarismo militar; en otros, como Colombia, de revalorizar los instrumentos y los hábitos de la democracia formal y de reconocer constitucionalmente sus principios para instituir posibilidades legales de participación, libertad e igualdad jurídica y social (Constitución de 1991).

17 Los países de América Latina firmaron el Consenso de Washington. La primera formulación fue hecha por John Williamson; en este documento se presentan “reformas” en diez temas de política económica.

18 Junto con las “reformas” asumidas por el Estado, la crisis evidenció la corrupción y los malos manejos administrativos y financieros cometidos por sus gobernantes.

Estado como unidad de la acción social y como unidad de análisis... requerimos una comprensión renovada de los parámetros reales y el alcance temporal de múltiples formas sociales de participación en la inserción social... una comprensión cabal de las continuidades estructurales. Ser proactivos al comprender el cambio social no es fácil. Es punto de partida identificar la unidad básica del cambio... para definir conceptos sólidos desde el punto de vista teórico, conviene centrarse en los procesos más que en los resultados... para comprender el cambio macrosocial... *no se puede medir en forma directa los procesos, sino obtener información sobre los resultados en un momento [...]* medimos fenómenos emergentes de la dinámica social [...] la mayoría de datos que requieren las ciencias sociales son de tipo relacional [...] (Richard E. Lee y otros, 2005: 10, 14-15).

Al cambiar la noción de Estado, hay exigencias crecientes de transnacionalización, de competencia segmentada; explosión de demandas, criterios, normas, que hacen que las formas de marginalidad se diversifiquen y acentúen (Matus, 2002: 35).

En la implementación de políticas sectoriales se desencadenan dinámicas de participación y empoderamiento, procesos locales y regionales, que nos desafían aconocer y afianzar la gestión institucional, generar reflexión crítica en torno a la gestión, la dinámica social de diversos grupos poblacionales; construir conocimiento emergente en y sobre la dinámica social.

Las políticas existen como discurso y como práctica; se convoca la participación social; se suscitan contradicciones. Los procesos de participación tienden a desarrollarse como iniciativa que resulta en contravía de pretensiones de estandarización y es-

tablecimiento de parámetros internacionales, desde enfoques de gestión de la calidad, en el marco de la normatividad y administración institucional; llegan a convertirse en contrahegemónicos.

En el contexto actual se agudiza la nueva cuestión social: amplias capas de población pierden seguridades, se deteriora el tejido relacional, ocurren serias transformaciones en la sociedad: las reformas sociales y laborales modifican marcos normativos; se traslada la responsabilidad social del Estado a organismos privados. La protección social antes ligada al trabajo se desdibuja en el marco de la *desestabilización de las políticas sociales*.

La mercantilización de la política social *desdibuja lo público, particulariza el derecho social*, fomenta la discriminación, reinstaura la lógica asistencialista. *La vida social se desvincula de marcos estructurantes de la existencia; las instituciones empiezan a perder vigencia*, trasladan sus responsabilidades a las personas, quienes se ven enfrentadas a asumir mayores obligaciones y a organizar su vida de manera precaria y aislada (individualización y desinstitucionalización). Se refuerza el carácter de independencia y autonomía de las personas, se socava la seguridad y protección, se aumenta la vulnerabilidad social. El cambio en la protección institucional, el tránsito *del trabajo como mecanismo de integración a otro de exclusión*, su flexibilización, desestructuración, fortalece la construcción de un nuevo sentido común legitimador de las reformas del Estado: recorte de la inversión social y derivación de la política social en una nueva filantropía, que representa un *retroceso, vulnera derechos sociales, produce fracturas en el vínculo social*; focalización del gasto público, eliminación de sectores medios, privatización de la salud, educación y seguridad (Vélez, 2003: 89-90).

En este contexto la familia pierde la virtud de soporte estructurante de construcción social: se afianza su

inseguridad y aislamiento; se afecta los vínculos y ocasiona rupturas sociales. La precariedad en el trabajo debilita la familia, que reduce la capacidad de brindar protecciones próximas e inmediatas; la estructura se torna frágil, depende más de su calidad afectiva. Conviene fortalecer este frente de intervención profesional, generar procesos de comunicación que posibiliten construir proyectos a través de los cuales las interacciones cobren sentido; pensar la exclusión, comprender el alcance de las rupturas y su incidencia en los procesos de intervención profesional (Vélez, 2003).

3.2. PERSPECTIVAS Y CONTEXTOS DE PARTICIPACIÓN¹⁹

Las condiciones históricas, políticas y económicas configuran mediaciones que inciden en la implementación de políticas sociales. Su análisis permite comprender dinámicas institucionales, estilos de trabajo, posibilidades y alcances.

Procesos contradictorios generan tensiones entre perspectivas de participación agenciada, normatizada, tutelada por el Estado y otras construidas desde la base: la reforma constitucional legitima procesos de descentralización, participación, modernización institucional y privatización de servicios. El ajuste económico y el desmonte del Estado de bienestar amplían el desempleo, la pobreza y descarga funciones sociales del Estado en la comunidad o en diferentes tipos de organizaciones.

- La política social promueve la participación como alternativa de descentralización, como estrategia de mercadeo de servicios en el marco de derechos y deberes, pertenencia, gestión o autogestión.

- La débil trayectoria participativa desde la base, intereses particulares, concepciones caciquistas, clientelistas, autoritarias, utilitaristas, no configuran condiciones para asumir crítica, propositiva y prospectivamente la participación.
- Los procesos de participación, lentos, complejos, dinámicos e inestables, no se ajustan a la implementación de la normas, cuando éstas cambian. En estas situaciones la participación se desgasta; se sabe que “hay que participar”, pero no cómo. En una cultura que no participa, promover la participación genera tensión, angustia, desencanto.

Pareciera que “desde el Estado”, la imagen de comunidad equivale a un grupo concreto de poblaciones que se delimita sobre la “homogeneidad de sus necesidades”; se desconoce su contradicción. Se asume la *participación comunitaria* como *invitación* a los comunes, para apoyar programas. El desorden, desorganización, falta de solidaridad, se consideran “anormales”, conflictivos, problemáticos; objeto de “educación y capacitación”. El “remedio” es la acción educativa (Velásquez, 1985). Así se caricaturiza un sentido institucional con que se promueve la participación, al implementar políticas sociales en el marco de procesos de privatización, con sistemas de focalización, que importan tecnologías transnacionales para la gestión social, desde criterios de redistribución y priorización de servicios, de forma rápida, sin suficiente claridad, que ocasionan insatisfacciones. El proceso en países de elevadas situaciones de pobreza (más del 50% de la población) tiende a ser discriminatorio e inequitativo. El sistema tiende a la equidad, pero no es equitativo. La política social, las instituciones y la comunidad tienen diversas y complejas perspectivas, que median en los procesos de participación social.

El *proceso de privatización* en la implementación de reformas de política social, *media* en las acciones

19 Parte de las reflexiones de este aparte fueron socializadas y reflexionadas en talleres con funcionarios y funcionarias de hospitales de Secretaría de Salud del Distrito de Bogotá, 1997.

institucionales del nivel central y local; y *lesiona la participación*.

3.2.1. CIUDAD, INSTITUCIONES SECTORIALES, CONTEXTOS LOCALES, FUNCIONARIOS, COMUNIDADES

Bogotá experimenta tensiones entre la dinámica social urbana, la fragmentación de sus instituciones y actores, que mantienen una visión coyuntural ante sus condiciones sociales. Algunas instituciones oficiales abordan de forma cíclica, inestable y reactiva, complejos problemas, sin hacer seguimiento sistemático ni comprenderlos; responden a condiciones históricas con funcionarios que en ocasiones ingresan por razones de orden clientelista, más que técnico (Rojas, 1997). En ocasiones la capacidad institucional se puede relacionar con el perfil de sus funcionarios, la coordinación y la información. Puede darse una tendencia a la inercia institucional y relaciones lejanas con las comunidades (Delgado, 1998). En algunas entidades públicas los niveles técnicos no tienen acceso al directivo y el político frena la capacidad de operar. El Estado tiende a actuar con perspectiva de corto plazo; prioriza el efectismo, que limita condiciones para que lo local pueda acceder a una amplia distribución de recursos.

A partir de reformas a la normatividad, luego de haber definido constitucionalmente el país como participativo, pluriétnico y multicultural, se fomenta (agencia) la participación desde programas institucionales, en los que se aumenta la cobertura, pero se puede sacrificar la calidad, el seguimiento y la sustentabilidad. La variedad de propuestas implica negociar tiempos con los líderes, promover la coordinación y concertación interinstitucional e intersectorial local, diseñar estrategias para reconocer el trabajo comunitario de los funcionarios, como un frente que no cuenta con apoyo institucional suficiente, en todos los casos. *La participación social tiende a ser inviable en las condiciones en que las instituciones la ofrecen.*

3.2.2. CONDICIONES OBJETIVAS Y SUBJETIVAS DE LA PARTICIPACIÓN

Para participar se requiere igualdad de oportunidades, condiciones objetivas y materiales; libertad política y social (de opinar, disentir, discrepar) y condiciones subjetivas para el desarrollo de actitudes de pluralismo, respeto, autonomía, que permitan confrontar, debatir, tomar decisiones y ejecutar proyectos; comprender los problemas de la vida cotidiana, y consolidar espacios para la constitución de liderazgos democráticos (Camelo y Cifuentes, 1996).

La participación implica descentralizar el poder de decisión, tradicionalmente ubicado en la institución. Asumir colectivamente, o en forma cogestionada, acciones, para incidir en la toma de decisiones sobre la vida social y comunitaria. Desarrollar procesos metodológicos, cambiar actitudes y crear instrumentos para gestionar e incidir en relación con los intereses de los pobladores; promover procesos de autonomía, organización y movilización en torno al desarrollo integral. González (1996: 91) afirma que las condiciones objetivas y subjetivas para participar, se limitan por situaciones de pobreza, fragmentación social, falta de recursos locales y débil trayectoria organizativa.

Los procesos de formación en contextos comunitarios son complejos, lentos; emprender procesos de organización comunitaria en contextos locales implica contextualización, reflexión crítica, sistematización permanente y consolidación organizativa de equipos, que permitan avanzar con paso firme, sin desencanto, ante tropiezos, que no son pocos.

Es necesario afianzar la coherencia y consistencia entre procesos de planeación del nivel central y de ejecución de las políticas sociales sectoriales en el nivel local e institucional. La implementación es conflictiva y compleja, desborda los planteamientos institucionales, reclama construir emergencias organizativas y dinamizadoras.

3.3. RECONFIGURACIÓN DE LA INTERVENCIÓN DE TRABAJO SOCIAL

Asumir crítica y estratégicamente las políticas como condicionantes de la intervención permite contextualizar y comprender cambios paradójales y avanzar en la resolución de dilemas que emergen en la intervención profesional. Es necesario evidenciar y problematizar las *implicaciones epistemológicas, éticas, políticas, sociales, instrumentales y funcionales* de la intervención de trabajo social; trascender alternativas instrumentales; sustentar la elección de técnicas e instrumentos que operan como dispositivos metodológicos de la *acción social*, vinculados con concepciones y visiones de la práctica profesional y de la realidad social, en contextos específicos; asociarla con postulados teóricos y metodológicos.

En la reconfiguración profesional de Trabajo Social (Cifuentes 2009, 2009a y 2009b, 2010a), el instrumental o caja de herramientas (dimensión metodológica) se enmarca en las dimensiones ética y epistemológica: se asocia *con la intención, concepción y operacionalización*; contribuye a la comprensión, control, evaluación y sistematización de las experiencias. El instrumental se construye permanentemente en el proceso de intervención; abarca técnicas, conocimientos, competencias y habilidades, cambia de sentido, según los fines y propósitos políticos, sociales, institucionales y cognitivos de la acción social. Esta situación nos desafía a mantener posturas críticas y creativas (Vélez, 2003: 95).

Las alteraciones en el mundo del trabajo plantean nuevas respuestas y renovadas instrumentalidades. La razón instrumental, afianzada en las políticas neoliberales, instaaura relaciones sociales basadas en el efectismo (cálculo racional de resultados tangibles y cortoplacistas), lesiona posibilidades democráticas de elecciones concertadas y colectivas. Requerimos transitar de lo instrumental (es decir

la practicidad técnica en que se hace énfasis en la búsqueda de resultados inmediatos) a la definición de intencionalidades profesionales éticamente responsables y comprometidas con el conocimiento, las implicaciones del quehacer, el ser humano y la sociedad; generar nuevas competencias profesionales para configurar legitimidades distintas a las simplemente operativas, requeridas por el mercado laboral; sin perjuicio de la capacidad técnica, de atender y anticipar las demandas. Necesitamos resituar las técnicas; construir alternativas viables y pertinentes a exigencias y ordenamientos alternativos a los del capitalismo salvaje (Vélez, 2003: 87).

Vislumbramos recortes de espacios laborales, turbulencias, fragilidad relacional, aislamiento social, disminución de oportunidades sociales y aumento progresivo de desigualdades, como *formas de exclusión y desafiliación social*;²⁰ proliferan formas atípicas de contratación: subcontratos, creación de ONG de servicios, múltiples formas de trabajo independiente, marginal, inseguro, inestable, que dificultan construir proyectos profesionales y disciplinares. Luisa Benito y Marcos Chinchilla (2001) comentan la *tendencia desprofesionalizadora* del trabajo social, que explican como un proceso tendiente a descalificar de forma premeditada el rango y competencia profesional, disminuir la calidad y cualidad que caracterizan una profesión de formación y trayectoria universitaria; esto incide negativamente en sus propuestas metodológicas de intervención, sus conocimientos particulares, los paradigmas epistemológicos y ontológicos que sustentan el cuerpo de conocimientos y la intervención, los métodos de investigación de la realidad, su capacidad de interpretación, identidad profesional, principios filosóficos y valores éticos. Esto se instituye con *precarias condiciones de*

20 Castells plantea que la desafiliación incide en la disociación del vínculo social; no implica ausencia de relaciones sociales, sino una particular forma de relacionar con el conjunto de la sociedad (Vélez, 2003).

trabajo, flexibilización de condiciones laborales de contratación y remuneración de la práctica profesional, enmarcadas en principios de competitividad y bajo costo de la mano de obra, condiciones propias de *una economía que mercantiliza lo social*.

Requerimos potenciar la creatividad y subjetividad; extraer rendimiento cognitivo generador de prácticas reflexivas de retorno sobre y desde nuestras experiencias; actuar como sujetos de acción que construyen²¹ nuevas propuestas que recogen el sentir y necesidades de actores involucrados en procesos sociales; contribuir a configurar sujetos sociales y garantizar la pertinencia social de los proyectos y programas. Entender la complejidad de los procesos metodológicos, sus posibilidades como generadores de sentidos y estructuradores de interacción reconfigura el ejercicio profesional.

Propuestas soportadas en un instrumental revitalizado y reconfigurado a la luz de las necesidades y exigencias, en escenarios turbulentos y complejos, posibilitan consolidar una profesión éticamente responsable y socialmente pertinente; soportar el desarrollo teórico y metodológico en estrategias cualitativas, interactivas y proactivas, en enfoques contemporáneos y convergentes de actuación, con dispositivos que doten de sentido las relaciones sociales y prácticas profesionales; establecer alternativas éticas, políticas, estéticas y sociales, que aporten a la comprensión de lo social, al desarrollo del conocimiento y al ejercicio de una profesión responsable y pertinente (Vélez, 2003: 96).

Desde los procesos de intervención podemos posibilitar lectura de situaciones y actos de comunicación, comprensión y análisis de los sujetos, contextos y situaciones sociales; necesitamos asumir que todo

evento de implementación instrumental está comprometido con un proceso de negociación social que afecta a las partes involucradas en las programaciones o proyectos. Una comprensión reflexiva de la realidad nos permite transformar las estrategias de trabajo profesional: interactivas, fundamentadas en tipos de diálogo que permita reconocer subjetividades, la cercanía en la relación, básica para la construcción de procesos interactivos en que reconocemos diversas perspectivas (incluyendo la propia); posibilitar la configuración de futuros hipotéticos, sueños, fantasías y todos los imaginarios (Vélez, 2003: 97-98).

También la reconfiguración epistemológica implica trabajar el aspecto académico, disciplinar y profesional para contrarrestar la actual tendencia instrumental.

Las ciencias sociales se ven obligadas a punta de desempleo y estigmatización –sin nombrar la represión física– a volverse instrumentales y a evadir, para sobrevivir, toda posición crítica que explique las raíces y desarrollo de los procesos. Las ciencias humanas deben contribuir, como las naturales, a la conservación del orden político como condición de la reproducción de las bases económicas de la sociedad. Ese es el papel que les ha sido asignado. Para ello nuestras profesiones deben regirse por criterios pragmáticos, evitar toda explicación radical para ser parte de la solución y no del problema. Lo que no es otra cosa que el statu quo. La progresiva transferencia de las funciones del Estado a la empresa privada es el marco en que ese recorte de funciones críticas encuentra su principal instrumento. Nuestras profesiones están cada día más en manos de empresas privadas que exigen, a cambio del salario, resultados positivos. Esto quiere decir, a cambio impedir que surjan problemas que entorpezcan la reproducción ampliada de capital. [...] el unanimismo político, la estigmatización de la oposición, la dialéctica

21 Construir, a diferencia de fabricar o hacer, denota una acción social de naturaleza interactiva que da cuenta de un proceso donde están involucrados distintos actores y saberes.

maniquea de lucha contra el terrorismo y el desempleo calificado son los cerrojos de las celdas donde han encerrado las ciencias sociales y en particular al Trabajo Social y la Sociología (Molano, 2003: 387).

4. DESAFÍOS Y POSIBILIDADES DESDE LA SISTEMATIZACIÓN

En la implementación de políticas sociales sectoriales se desencadenan dinámicas de participación y empoderamiento, en procesos regionales y locales, que desafían la intervención profesional de Trabajo Social. La sistematización crítica posibilita comprender dinámicas sociales de diversos grupos poblacionales; construir conocimiento emergente en y sobre la práctica social, visibilizar, consolidar, proyectar y potenciar las experiencias.

La sistematización es una estrategia fundamental para el avance de la reflexión crítica y propositiva sobre la acción social y la cualificación de procesos de producción de conocimientos a partir de la práctica; posibilita reflexionar sobre y desde la práctica, para aprender de ella, conceptualizarla y potenciarla. Propicia el desempeño profesional comprometido con la transformación de condiciones de inequidad, injusticia, discriminación, pobreza para darle contenido, claridad, profundidad, relevancia social y proyección política a nuestras intervenciones, diálogos y propuestas profesionales (Cifuentes, 1998).

La sistematización aporta a la producción *intencional* de conocimiento, sobre y desde la práctica, su reconstrucción ordenada, coherente y jerarquizada, de modo que podamos interpretarla y contextualizarla histórica y socialmente, así como asumir el reto profesional del carácter autorreflexivo sobre la intervención. Ésta ha sido una práctica con un auténtico sello latinoamericano: al buscar respuestas para reflexionar, intervenir profesionalmente y transformar

nuestras realidades, hemos tenido que ser creativos, trascender los modelos pensados en y para otros contextos. Este es su gran aporte a la intervención profesional y a la transformación social (Cifuentes, 1998).

La sistematización permite producir conocimientos (analizar, relacionar, cuestionar, interpelar, construir asombrarse e investigar) referidos a la acción social. Para lograr el conocimiento desde la acción se deben analizar los tres niveles de la interacción señalados por Giddens: *el lenguaje y su carácter significativo, la constitución moral y la constitución del poder*. Los prácticos experimentados “saben” cómo se dan estas relaciones, cuáles son sus tensiones y conflictos; saben que son aspectos decisivos para la acción social o bien para el enfrentamiento de los problemas y necesidades sociales que se abordan en los proyectos y acciones de promoción social. La sistematización permite *crear* la intervención y recuperar los sentidos más profundos de la interacción social (Aguayo, 1995).

Los procesos de sistematización implican pensar la producción de conocimientos desde la acción social, entendida en un marco intersubjetivo que dé cuenta de las complejas relaciones que existen entre diferentes actores sociales; las relaciones comunicativas, políticas y sociales son parte del proceso de transformación social. La sistematización permite dar cuenta de las experiencias, de las acciones sociales o proyectos, procesos de aprendizaje; producir conocimiento de las complejas relaciones de producción de interacción en la realidad social. El conocimiento de los profesionales está dado por la tensión constante entre el poder-hacer, la planificación y la virtualidad en las acciones sociales. Dar cuenta de estas tensiones en experiencias socialmente compartidas trasciende la *evaluación* (Aguayo, 1995).

La sistematización posibilita valorizar la experiencia profesional que se construye en zonas limítrofes de

experiencias intersubjetivas; afianzar lo que profesionales experimentados (Shon, 1982) saben y son capaces de comunicar y formalizar.

La implementación de políticas sociales implica juegos complejos de interacciones recíprocas que conviene explicitar, entender críticamente y comunicar propositivamente. Los problemas no provienen sólo de la institución ejecutora, sino también de cuestiones vinculadas a percepciones de los participantes. La sistematización posibilita dar cuenta de interacciones sociales complejas vividas en las experiencias de implementación de políticas sociales –en un lenguaje propio–; coherente con la cultura y significados de los actores involucrados, de la producción del conocimiento de una realidad social que se transforma (Aguayo, 1995).

La sistematización permite evidenciar que *los aprendizajes construidos responden a un determinado contexto, momento en que se sistematiza; quién sistematiza y por qué lo hace* depende de las subjetividades presentes al sistematizar y de los marcos de referencia que se utilizan. *Todo proceso de construcción de conocimientos responde a un para quién y para qué reconocer a qué intereses responden las acciones que se llevan a cabo* desde el proceso (Zúñiga, 2010).

El lenguaje, la palabra y la escritura ayudan a construir e instituir nuevas significaciones plurales, diversas, democráticas. Es necesario construir colectivamente la predisposición e intencionalidad de aprender, en el proceso de sistematización. La experiencia de aprendizaje es individual; en las experiencias colectivas, la socialización del aprendizaje pasa por construir, negociar, precisar condiciones explícitas, momentos de reflexión que permitan ir más allá del presente, la cotidianidad; para tomar distancia reflexiva y crítica de la experiencia, hacer el *zoom*, decantar sentimientos, intuiciones, coyunturas, “logros”. Es necesario hacer explícitos los aprendizajes

de las experiencias a partir de la sistematización (Roldán, 2010).

La sistematización aporta a responder a las urgencias sociales, a descubrir, construir y deconstruir lo que subyace en la sociedad; permite trascender la descripción de tendencias medias, genera información que da cuenta de prácticas y experiencias diversas y minoritarias, en los procesos de implementación de políticas sociales, mediados por la relación profesional. Posibilita transitar entre la explicación distributiva “normal” (de tipo cuantitativo) a una comprensión interactiva que permita documentar la diferencia, lo particular; reconocer en el otro su calidad de sujeto, interlocutor y protagonista. El uso de técnicas interactivas o cualitativas permite desarrollar nuevas tendencias, enfoques contemporáneos y de convergencia, dialogantes, para penetrar de forma colegiada en complejidad de universos y cosmovisiones, desde lenguajes abiertos a la discusión, como capacidad de interpelar nuestras propias visiones de realidad; construir claves que conectan la acción social con lo desconocido, configurar estructuras de sentido que se abren de manera polimorfa para dar cabida a la novedad y la diferencia presente en la realidad social, ampliar la concepción del otro como un sujeto hablante, la comprensión de la especificidad de los grupos sociales, situaciones particulares; no se borran sujetos detrás de las técnicas; el profesional se asume como interlocutor en interacción permanente (Vélez, 2003: 100).

La escritura es un producto, proceso y aprendizaje diverso, a construir en la sistematización; posibilita construir huellas que permiten distanciarse, volver crítica, reflexiva y propositivamente sobre lo vivido; la escritura gesta poder de negociación; posibilita materializar huellas de las experiencias, para entender, vivir y asumir (aprender y emprender) el cuidado con la documentación de lo vivido, más allá de lo vivido. La escritura es y debe ser un aprendizaje

de los participantes: apalabrar, fijar, sedimentar su voz, para *poder* tomar distancia, criticar y trascender. No es solo potestad de quienes acompañan; de allí la importancia de aprender a manejar y circular el manejo de diferentes alternativas *para construir huellas de la experiencia*, como hábito y no como rutina. La escritura es una ganancia no despreciable de la humanidad, que en la sistematización configura mediaciones en los procesos de construcción de conocimiento. Conviene *pensar dialéctica, holísticamente, tránsitos y flujos de procesos a productos*, que permitan garantizar y velar por no limitarnos a vivir, ejecutar contratos. Por el contrario, mantener horizontes de reflexión, sistematización; sistematización de las sistematizaciones (vigilancia epistemológica) como proyecto ético político, más allá de las condiciones económicas, contractuales, desprofesionalizadoras; negociar, posicionar condiciones para avanzar en el reconocimiento e institución de este tipo de prácticas políticas formativas y prospectivas. A la propuesta de configurar e intencionar estrategias de aprendizaje, aportan la pedagogía crítica y la pedagogía social (Cifuentes, 2010).

La sistematización posibilita ser lectores y escritores de vida. Como decía Paulo Freire: aprender a leer la realidad para escribir la historia.

El deseo de saber nunca muere; sólo duerme en el fondo de nuestra memoria antigua, como un recuerdo de infancia que puede despertar el grito de un pájaro, un color en el cielo o el olor del pan. Está dándole vida a cada historia que nos inquieta, a cada amor que nos vuelve atentos al milagro. Está en los detalles que obligan a aguzar la vista, en la palabra articulada que se escapa a la atención por inaudible; en el placer de confirmar una sospecha [...] entera y poderosa en la pregunta que abre un camino, en la duda que crece hasta convertirse en proyecto, en el interrogante que nos

arrastra y nos cambia la vida. “Un verdadero investigador jamás envejece; toda pasión eterna se halla fuera de los límites de la vida y cuanto más se desgasta la envoltura externa tanto más claro, resplandeciente y poderoso se torna el núcleo”.

Gracias damos a la divinidad de la **Palabra** por hacernos desear una plenitud más allá de lo posible y por el deseo sin límites de la Belleza, del Conocimiento y la Justicia. Gracias damos a la divinidad de la **Memoria**, por hacernos herederos de las grandes **preguntas**. Gracias damos a la divinidad de la **Razón** porque nos lleva a perseguir sin descanso la **coherencia y la luz**. Gracias damos a la divinidad de la **Escritura** porque nos ha permitido aprender de los muertos y hacer oír nuestra voz más allá del tiempo y el espacio. Gracias damos a la divinidad de la **Conversación**, porque gracias a ella construimos **territorios de encuentro** con nuestros semejantes. Gracias damos a la divinidad de la **Historia** porque gracias a ella recuperamos parte de lo que hemos sido a través de los siglos. Gracias damos a la divinidad de la **Duda** porque nos permite descubrir obstáculos que deben ser derribados. Gracias damos a la divinidad de la **Pregunta** porque ella nos permite vivir la experiencia de la infinitud aunque seamos criaturas sometidas al tiempo (Hernández, 2005: 31).

En esta sistematización se hace evidente un aporte *valorativo*, que hace referencia a un trabajo sobre los saberes previos como punto de partida, del resto del conocimiento. Un aporte *científico* entendido como la posibilidad de ampliar la mirada, gracias a la relación con el entorno, con otros pensamientos, otras instituciones y personas que generan la posibilidad de crecer, ampliar paradigmas; preguntar desde otras opciones, integrar saberes, posibilitar nuevos

pensamientos y renovadas prácticas. Este componente es fundamental para el desarrollo de la conciencia crítica como una mirada para generar transformaciones. Y un aporte *político* entendido como la integración de las dos anteriores, para dar respuesta desde los entornos y espacios pedagógicos y ciudadanos, a otros tipos de prácticas que tengan resultados e impactos de transformación y crecimiento, tanto en los individuos como de las instituciones.

Todo esto tiene que ver con el desarrollo de la conciencia y transformación social como parte del

impacto que se pretende conseguir: unos sujetos individuales y sociales que participen en la sociedad donde viven, que sean críticos, creativos y responsables frente a las opciones y decisiones que toman cotidianamente y que permitan su crecimiento para ser más con otros, en un entorno más equitativo, tolerante, incluyente donde todas las personas realmente vivan su derecho a ser sujetos (Evaluador artículo, 2010).

BIBLIOGRAFÍA

1. Aguayo, C. "Fundamentos teóricos para la sistematización en Trabajo Social". Revista de Social Perspectivas. Notas sobre intervención y acción social 1. 2 (1995): 55-58.
2. Asamblea Nacional por la Educación, síntesis de aportes al plan decenal.
3. Benito, L. y Chinchilla, M. "Profesión o desprofesionalización del Trabajo Social". Revista Tendencias & Retos. 6 (2001).
4. Camelo, A. y Cifuentes, R. M. El trabajo comunitario del educador y educadora en el nivel preescolar. 3ª ed. Bogotá: Universidad Pedagógica Nacional, programa de profesionalización, 1996.
5. — Fundamentación de Metodología Integrada en Trabajo Social. Informe de investigación Universidad de La Salle, Bogotá. 2006. <<http://conetsco.org/files/fundamentacion%20metodologia%20en%20trabajo%20social.pdf>>.
6. Castillo, N. Reflexiones sobre la formación profesional y académica del TS en América Latina. XII Seminario Latino Americano de Trabajo Social. Medellín, 1986.
7. Cifuentes, R. M. La sistematización de la práctica en Trabajo Social. Guayaquil: Lumen Humanitas, 1998.
8. — Resignificación conceptual y disciplinaria a la intervención profesional de trabajo social en Colombia. Ponencia presentada en el XIX Seminario Latinoamericano de Trabajo Social. Guayaquil, octubre de 2009.
9. — "Aportes para la reconfiguración de la intervención profesional del Trabajo Social". Revista Tendencias & Retos. 14 (2009a): 191-220.
10. — Aportes para la reconfiguración del Trabajo Social. Ponencia presentada en el 6º congreso internacional de Trabajo Social, Producción de sentido y construcción de conocimiento en Trabajo Social. Universidad Autónoma. Talca, Chile, 2009b.
11. — Reconfiguración ética, epistemológica y metodológica en Trabajo Social. Ponencia presentada en el Seminario Internacional de Trabajo Social, en la sociedad del conocimiento. Manta, Ecuador, septiembre de 2010.

12. — Participación en foro sobre lecciones aprendidas en torno a la Sistematización. Red de seguimiento, evaluación y sistematización de América Latina y el Caribe (Relalc). 2010.
13. Cifuentes, R. M. et ál. Intervención de Trabajo Social avances y perspectivas. 1995-2000 (lectura crítica a trabajos de grado adelantados en Bogotá). Informe de investigación Facultad de Trabajo Social Universidad de La Salle. Bogotá, 1999 (documento no publicado).
14. Consejo Nacional de Educación en Trabajo Social (Conets) e Icfes. Marco de Fundamentación conceptual y especificaciones del Ecaes para Trabajo Social. 2004. <http://conetsco.org/index.php?option=com_content&view=article&id=75&Itemid=111>.
15. Delgado, A. "Evaluación del programa de la Red de Solidaridad Social". Seminario Internacional Nuevas Tendencias en la Política Social. Pontificia Universidad Javeriana, Facultad de Ciencias Políticas y relaciones internacionales, Departamento de Gestión Pública, Bogotá, 1998
16. Duarte, J. "Clientelismo e implementación de programas sociales. El caso de un proyecto del Banco Mundial para Educación Primaria en Colombia". Seminario Internacional Nuevas Tendencias en Política Social. Pontificia Universidad Javeriana. Facultad de Ciencias Políticas y Relaciones Internacionales. Departamento de Gestión Pública. Bogotá, 1998.
17. Galeano, E. En defensa de la palabra. 1977. 3 de octubre de 2010. <<http://red-latina-sin-fronteras.lacoctelera.net/post/2009/08/21/defensa-la-palabra-eduardo-galeano>>.
18. Giddens, A. Las nuevas reglas del método sociológico. Buenos Aires: Amorrortu, 1982.
19. González, E. Manual sobre participación y organización para la gestión local. Bogotá: Ediciones Foro Nacional por Colombia, 1996.
20. Herrera Campiño, A. Cuento despiñando soledades. Bogotá: Inédito, 1984.
21. Hernández, C. A. "Travesías. El encanto de la pregunta". En: Hernández, C. et ál. Navegaciones. El magisterio y la investigación. Bogotá: Unesco, Colciencias, 2005.
22. Hosbsbawm E. Historia y verdad.
23. Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF). La Investigación Social Participativa en los OIF 2002. <<http://www.ts.ucr.ac.cr/binarios/tendencias/rev-co-tendencias-12-04>>.
24. Maldonado, M. C. "Algunos factores socioculturales que influyen en el rol del TS". Revista de la Facultad de Trabajo Social de la Universidad Pontificia Bolivariana. 3 (1992): 5.
25. Matus, T. "Desafíos del Trabajo Social en los 90". En: Quesada Venegas, M. et ál. Perspectivas metodológicas en Trabajo Social. Buenos Aires: Espacio, 2002.
26. Muñoz, M. Democracia y participación ciudadana: el nuevo orden constitucional y legal. Bogotá: Escuela de liderazgo democrático, 1995.
27. Netto, J. P. "Crisis capitalista y ciencias sociales". En: Fernández Soto, S. Coord. El Trabajo Social y la cuestión Social. 1er Congreso Nacional de Trabajo Social del Centro de la Provincia de Buenos Aires. Buenos Aires: Espacio Editorial, 2005.
28. Nobre, P. R. Mediacao e serviço social. Um estudo preliminar sobre a categoria teorica e sua apropriacao pelo serviço social. São Paulo: Cortez Editora, Unama (Universidad de la Amazonía), 1995.
29. Richard, L. et ál. Ciencias sociales y políticas sociales: de los dilemas nacionales a las oportunidades mundiales. Documento de referencia para el Foro Internacional sobre Nexos entre

- Ciencia Social y Política. Buenos Aires y Montevideo. 5-9 de septiembre de 2005. 5-8.
30. Rojas, F. Participación en panel Estado, Sociedad Civil y Política Social. Seminario Internacional Tendencias de la Política Social Actual. Pontificia Universidad Javeriana. Abril de 1998.
 31. Roldan, P. Memoria Foro de Discusión sobre Sistematización. ReLAC. 2010. 16, 24 y 30 de mayo. <http://noticiasrelac.ning.com/group/sistematizacion?commentId=3713302%3AComment%3A2523&yg_source=msg_com_group>.
 32. Santana, P. “Estado, ciudadanía y política social”. Política social, desafíos y utopías. Seminario internacional nuevas tendencias en política social. Pontificia Universidad Javeriana. Facultad de ciencias políticas y relaciones internacionales. Departamento de gestión pública. 1998.
 33. Shon, D. “La Crisis del conocimiento profesional y la búsqueda de una epistemología de la práctica”. En: Packman, M. La experiencia humana, volumen I. Barcelona: Gedisa, 1982. 191-192.
 34. Valenzuela, L. y Cifuentes, R. Propuesta consultoría técnica para el desarrollo de proyectos de investigación social en los municipios. Bogotá: ICBF, 2005.
 35. Vargas Velásquez, A. “Democracia participación y trabajo social”. Memorias del VI Congreso Nacional de Trabajo social. Federación Colombiana de Trabajadores Sociales FECTS, Universidad Industrial de Santander, Consejo Nacional para la Educación en Trabajo Social, Asociación de Trabajo Social de Santander. Bucaramanga, 1987.
 36. Velásquez Ruiz, E. “La comunidad ¿una imagen o un concepto? Revista procesos y políticas sociales. 22 (1985): 9-18.
 37. Vélez, O. Reconfigurando el Trabajo Social. Perspectivas y tendencias contemporáneas. Buenos Aires: Espacio editorial, 2003.
 38. Villasante, T. y Montañés, M. “Algunos cambios de enfoque en las ciencias sociales”. En: Villasante, T. et ál. Coords. La investigación social participativa. Construyendo ciudadanía 1. Barcelona: El Viejo Topo, 2002. 13-28.
 39. Villasante T. et ál. Coords. La investigación social participativa. 2ª ed. Barcelona: El Viejo Topo, 2002.
 40. Zúñiga, R. E. Participación en Foro sobre Lecciones Aprendidas en torno a la Sistematización. ReLAC. 16, 24 y 30 de mayo de 2010. <http://noticiasrelac.ning.com/group/sistematizacion?commentId=3713302%3AComment%3A2523&yg_source=msg_com_group>.