

UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR
FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y SOCIALES
LICENCIATURA EN TRABAJO SOCIAL CON ÉNFASIS EN GERENCIA DEL DESARROLLO

CAPACITACIÓN AL PERSONAL DEL ÁREA EDUCATIVA DE ASOCIACIÓN COMUNITARIA
ESPERANZA SOBRE METODOLOGÍA DE SISTEMATIZACIÓN DE EXPERIENCIAS EDUCATIVAS
Y CONSTRUCCIÓN DE HISTORIAS DE ÉXITO
SISTEMATIZACIÓN DE PRÁCTICA PROFESIONAL

ERICKA ANNABELLA BELTETON GUZMAN
CARNET 22089-06

SAN JUAN CHAMELCO, ALTA VERAPAZ, ENERO DE 2016
CAMPUS "SAN PEDRO CLAVER, S . J." DE LA VERAPAZ

UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR

FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y SOCIALES

LICENCIATURA EN TRABAJO SOCIAL CON ÉNFASIS EN GERENCIA DEL DESARROLLO

CAPACITACIÓN AL PERSONAL DEL ÁREA EDUCATIVA DE ASOCIACIÓN COMUNIDAD
ESPERANZA SOBRE METODOLOGÍA DE SISTEMATIZACIÓN DE EXPERIENCIAS EDUCATIVAS
Y CONSTRUCCIÓN DE HISTORIAS DE ÉXITO
SISTEMATIZACIÓN DE PRÁCTICA PROFESIONAL

TRABAJO PRESENTADO AL CONSEJO DE LA FACULTAD DE
CIENCIAS POLÍTICAS Y SOCIALES

POR

ERICKA ANNABELLA BELTETON GUZMAN

PREVIO A CONFERÍRSELE

EL TÍTULO DE TRABAJADORA SOCIAL CON ÉNFASIS EN GERENCIA DEL DESARROLLO EN EL GRADO
ACADÉMICO DE LICENCIADA

SAN JUAN CHAMELCO, ALTA VERAPAZ, ENERO DE 2016

CAMPUS "SAN PEDRO CLAVER, S . J." DE LA VERAPAZ

AUTORIDADES DE LA UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR

RECTOR: P. EDUARDO VALDES BARRIA, S. J.
VICERRECTORA ACADÉMICA: DRA. MARTA LUCRECIA MÉNDEZ GONZÁLEZ DE PENEDO
VICERRECTOR DE INVESTIGACIÓN Y PROYECCIÓN: ING. JOSÉ JUVENTINO GÁLVEZ RUANO
VICERRECTOR DE INTEGRACIÓN UNIVERSITARIA: P. JULIO ENRIQUE MOREIRA CHAVARRÍA, S. J.
VICERRECTOR ADMINISTRATIVO: LIC. ARIEL RIVERA IRÍAS
SECRETARIA GENERAL: LIC. FABIOLA DE LA LUZ PADILLA BELTRANENA DE LORENZANA

AUTORIDADES DE LA FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y SOCIALES

DECANO: MGTR. LUIS ANDRES PADILLA VASSAUX
VICEDECANA: MGTR. LOURDES CLAUDETTE BALCONI VILLASEÑOR
VICEDECANO: MGTR. LUIS ANDRES PADILLA VASSAUX
SECRETARIA: MGTR. ERIKA GIOVANA PAMELA DE LA ROCA DE GONZALEZ
DIRECTORA DE CARRERA: LIC. ANA GRACIELA HERNANDEZ IXEN

NOMBRE DEL ASESOR DE TRABAJO DE GRADUACIÓN

LIC. AURA VIOLETA CAAL JUCUB DE GONZÁLEZ

REVISOR QUE PRACTICÓ LA EVALUACIÓN

ING. MARVIN ARIEL GOMEZ GIRON



Universidad
Rafael Landívar

Tradición Jesuita en Guatemala

San Juan Chamelco, Alta Verapaz, 13 de Junio del 2015.

Señores:
Consejo de Facultad
Ciencias Políticas y Sociales
Universidad Rafael Landívar

Respetables Señores:

Por este medio me permito presentar a ustedes el Informe de Práctica Profesional Supervisada Titulado: *“Capacitación al personal del área Educativa de Asociación Comunidad Esperanza sobre metodología de sistematización de experiencias educativas y construcción de historias de éxito”*. Realizado por la estudiante de Licenciatura en Trabajo Social con énfasis en Gerencia del Desarrollo, *Ericka Annabella Beltetón Guzmán*, Carné: 2208906.

El informe presentado contiene el proyecto propuesto en la PPS I y los resultados de su ejecución en la PPS II.

En calidad de Tutora, emito dictamen favorable, y lo curso a este consejo para los trámites subsiguientes.

Atentamente,



Licda. Aura Violeta Caal Jucub
Código: 24077
Tutora PPS II



Universidad
Rafael Landívar

Tradición Jesuita en Guatemala

FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y SOCIALES
No. 04641-2015

Orden de Impresión

De acuerdo a la aprobación de la Evaluación del Trabajo de Graduación en la variante Sistematización de Práctica Profesional de la estudiante ERICKA ANNABELLA BELTETON GUZMAN, Carnet 22089-06 en la carrera LICENCIATURA EN TRABAJO SOCIAL CON ÉNFASIS EN GERENCIA DEL DESARROLLO, del Campus de La Verapaz, que consta en el Acta No. 04346-2015 de fecha 30 de noviembre de 2015, se autoriza la impresión digital del trabajo titulado:

CAPACITACIÓN AL PERSONAL DEL ÁREA EDUCATIVA DE ASOCIACIÓN COMUNIDAD ESPERANZA SOBRE METODOLOGÍA DE SISTEMATIZACIÓN DE EXPERIENCIAS EDUCATIVAS Y CONSTRUCCIÓN DE HISTORIAS DE ÉXITO

Previo a conferírsele el título de TRABAJADORA SOCIAL CON ÉNFASIS EN GERENCIA DEL DESARROLLO en el grado académico de LICENCIADA.

Dado en la ciudad de Guatemala de la Asunción, a los 29 días del mes de enero del año 2016.



MGTR. ERIKA GIOVANA PAMELA DE LA ROCA DE GONZALEZ, SECRETARIA
CIENCIAS POLÍTICAS Y SOCIALES
Universidad Rafael Landívar

DEDICATORIA

A:

- DIOS:** Por regalarme el don de la vida, por darme la fortaleza necesaria en los momentos difíciles y por ser mi fuente de sabiduría para hacer realidad este sueño.
- MIS PADRES:** Carlos Rubén Beltetón (†) por su amor y dedicación a lo largo de mi existencia; por dejar en mi corazón gratitud por su acompañamiento durante las noches y madrugadas cuando iniciaba con mi proyecto de práctica profesional supervisada.
Laura Guzmán de Beltetón, porque a través de ella vine a este mundo, por su amor, cariño, dedicación y apoyo en todas las etapas de mi vida y por ser mi ejemplo a seguir.
- MIS HERMANOS:** Edgar, Gustavo, Carlos y Lisbeth por su cariño y apoyo, aun en la distancia.
- AL PAPÁ DE MI HIJA:** Por brindarme su apoyo incondicional durante todo el proceso de mi formación profesional, así como también a nivel familiar.
- MI HIJA:** Laura Sofía, por ser mi luz y mi fuente de inspiración en todos los momentos de mi vida.
- MIS AMIGOS:** Dorita, Juanma y Azu, por compartir momentos de mucha alegría durante mi vida universitaria.
- ASOCIACIÓN COMUNIDAD
ESPERANZA:** Padre Sergio, Rosario, Prof. Elmer y Juan Pablo por formar parte importante en mi formación profesional, al abrirme las puertas de la asociación para diseñar e implementar mi proyecto de práctica supervisada.

ÍNDICE

Resumen Ejecutivo	1
Introducción.....	2
CAPÍTULO I	6
Marco Organizacional.....	6
1.1 Antecedentes	6
1.2 Naturaleza	7
1.3 Áreas de proyección	8
1.4 Ubicación	8
1.5 Tamaño	9
1.6 Cobertura geográfica	11
1.7 Estructura Organizativa.....	11
1.8 Organigrama	13
1.9 Filosofía Institucional.....	14
1.10 Estrategias de Trabajo.....	16
1.11 Programas y/o Proyectos	17
1.12 Área de Intervención: Educación. Centro de Formación Integral “Ciudad de la Esperanza”	19
CAPÍTULO II.....	22
Análisis Situacional	22
2.1 Problemas Generales	22
2.2 Priorización de Problemas	23
2.3 Análisis Causa y Efecto	26
2.4 Árbol de Objetivos.....	33
2.5 Red de Actores	37
2.6 Demandas institucionales y poblacionales	42
2.7 Proyectos futuros y visión proyectiva de la Asociación	44
CAPÍTULO III	46
Análisis Estratégico	46
3.1 Análisis FODA	46
3.2 Análisis de vinculaciones estratégicas	51
3.3 Propuestas de Proyectos de Intervención	59
3.4 Selección del proyecto de intervención	60
CAPÍTULO IV.....	64
Proyecto de Intervención	64
4.1 Ficha Técnica del Proyecto	64
4.2 Descripción General del Proyecto	65
4.3 Ámbito institucional, social, político y cultural.....	66
4.4 Área en la que se inserta el proyecto	67
4.5 Justificación del proyecto	67

4.6	Objetivos del proyecto	70
4.7	Población destinataria	70
4.8	Fases del proyecto	71
4.9	Marco Lógico	73
4.10	Cronograma de Actividades	77
4.11	Entono externo e interno	83
4.12	Recursos y presupuesto	86
4.13	Presupuesto general del proyecto	89
4.14	Monitoreo y Evaluación del Proyecto	91
4.15	Indicadores de éxito	96
CAPÍTULO V		99
Presentación de resultados.....		99
5.1	Resultado 1: “Guía metodológica sobre sistematización de experiencias educativas y construcción de historias de éxito, diseñada, socializada y validada”	99
5.5	Resultado 2: “Personal del área educativa de ACE, capacitado sobre metodología de sistematización de experiencias educativas y construcción de historias de éxito.”	104
5.9	Resultado 3: “Sistematización de experiencias de las intervenciones del área educativa, construida participativamente, socializada y validada”	112
CAPÍTULO VI.....		119
Análisis y discusión de resultados		119
6.1	Resultado I “Guía metodológica sobre sistematización de experiencias educativas y construcción de historias de éxito, diseñada, socializada y validada”.	123
6.2	Resultado II “Personal del área educativa de ACE, capacitado sobre metodología de sistematización de experiencias educativas y construcción de historias de éxito”.	128
6.3	Resultado III “Sistematización de experiencias de las intervenciones del área educativa, construida participativamente, socializada y validada”	133
CAPÍTULO VII.....		139
7.1	Plan de sostenibilidad	139
CAPÍTULO VIII		142
Conclusiones y Recomendaciones		142
8.1	Conclusiones.....	142
8.2	Recomendaciones	144
CAPÍTULO IX.....		147
Marco Teórico Conceptual		147
9.1	Trabajo Social	147
9.2	Gerencia Social.....	147
9.3	Herramientas de gerencia social	148
9.4	Educación.....	149
9.5	Niños y jóvenes en situación de riesgo social.....	149
9.6	Historias de éxito	150

9.7	Sistematización de experiencias	150
9.8	Momentos de la sistematización de experiencias	151
9.9	Sistematización, investigación y evaluación	151
9.10	Sistematización en el Trabajo Social	152
9.11	Para qué sistematizar?	153
9.12	Aprendizaje organizacional	153
9.13	Guía metodológica	154
9.14	Educación popular	154
9.14	Capacitación	155
9.15	Violencia	155
9.16	Acompañamiento psicosocial a víctimas de violencia	156
FUENTES CONSULTADAS		157
ANEXOS		159
Anexo 1: Carta de notificación Universidad Rafael Landívar		160
Anexo 2: Carta aceptación por parte de Asociación Comunidad Esperanza (PPSII)		161
Anexo 3: Evaluación cualitativa		162
Anexo 4: Nota entrega de productos PPSII		164
Anexo 5: Nota validación guía metodológica para la sistematización de experiencias educativas y construcción de historias de éxito.		165
Anexo 6: Nota validación informe de sistematización.		166
Anexo 7: Comisión de seguimiento a procesos de sistematización e historias de éxito.		167
Anexo 8: Resultado 1, Guía Metodológica para sistematizar experiencias y construcción de historias de éxito.		169
Anexo 9. Resultado 2, Capacitación al personal del área educativa sobre sistematización de experiencias y construcción de historias de éxito.		226
Anexo 9.1 Historias de éxito.		254
Anexo 10: Resultado 3, Sistematización de experiencias de las buenas prácticas y éxitos alcanzados en el área educativa.		262

ÍNDICE DE TABLAS		
No. De Tabla	Nombre de la Tabla	No. De Pág.
Tabla 1.	Matriz de ponderación por frecuencia	24
Tabla 2.	Resultados matriz ponderación por frecuencia	24
Tabla 3.	Análisis FODA	46
Tabla 4.	Matriz de priorización de proyecto de intervención	62
Tabla 5.	Marco Lógico	73
Tabla 6.	Cronograma	77
Tabla 7.	Presupuesto	89
Tabla 8.	Monitoreo y Evaluación	91
Tabla 9.	Plan de Sostenibilidad	139

ÍNDICE DE GRÁFICOS

No. De Gráfico	Nombre del gráfico	No. De Pág.
Gráfico 1	Organigrama	13
Gráfico 2	Junta Directiva Asociación Comunidad Esperanza	14
Gráfico 3	Árbol de problemas	28
Gráfico 4	Árbol de objetivos	33
Gráfico 5	Red de actores	37

ÍNDICE DE FIGURAS

No. De Figura	Nombre de la figura	No. De Pág.
Figura 1	Ubicación geográfica de Asociación Comunidad Esperanza	09

Resumen Ejecutivo

Con la finalidad de contribuir con el fortalecimiento de Asociación Comunidad Esperanza (ACE) y como un aporte de la práctica profesional supervisada, se procedió a ejecutar el proyecto de intervención titulado: “Capacitación al personal del área educativa de Asociación Comunidad Esperanza sobre metodología de sistematización de experiencias educativas y construcción de historias de éxito”, ejecutado de enero a mayo de dos mil quince, en donde a partir del análisis situacional y estratégico se concretó la importancia de su implementación para apoyar a la solución del problema: Escasa información documentada de las prácticas y éxitos obtenidos en el área educativa de Asociación Comunidad Esperanza.

Tomando en consideración el objetivo general: “Contribuir con la generación de información documentada de las prácticas y éxitos alcanzados en el área educativa de Asociación Comunidad Esperanza” y objetivo específico: “Desarrollar capacidades y habilidades en el personal del área educativa de Asociación Comunidad Esperanza por medio de un proceso de formación sobre metodología para la sistematización educativa y construcción de historias de éxito”, se alcanzaron tres resultados concretos siendo los siguientes: 1). Diseño de una guía metodológica sobre sistematización de experiencias educativas y construcción de historias de éxito, diseñada, socializada y validada; 2). Personal del área educativa de ACE, capacitado sobre metodología de sistematización de experiencias educativas y construcción de historias de éxito y 3). Sistematización de experiencias de las intervenciones del área educativa, construida participativamente, socializada y validada.

El proyecto favorecerá a la operativización de estrategias institucionales de la Asociación así como la promoción de proyectos.

Introducción

La profesión de Trabajo Social en la actualidad lleva implícita la acción social entendida como esa actividad consiente, organizada y dirigida por medio de herramientas de gerencia social que permiten actuar de manera individual y colectiva, con la finalidad de identificar y combatir los problemas sociales para transformarlos en situaciones positivas que mejoran la calidad de vida de las personas por medio del diseño e implementación de proyectos sociales que entreguen bienes y servicios en función de sus necesidades.

Con la finalidad de contribuir con el fortalecimiento institucional y como un aporte de la práctica profesional supervisada I y II se presenta este documento que contiene el diseño, formulación y ejecución del proyecto de intervención en Asociación Comunidad Esperanza más adelante denominado ACE, que lleva por título: “Capacitación al personal del área educativa de Asociación Comunidad Esperanza sobre metodología de sistematización de experiencias educativas y construcción de historias de éxito”.

Durante la ejecución del proyecto se obtuvieron tres resultados concretos: 1) Diseño de una guía metodológica sobre sistematización de experiencias educativas y construcción de historias de éxito, diseñada, socializada y validada; 2) Personal del área educativa de ACE, capacitado sobre metodología de sistematización de experiencias educativas y construcción de historias de éxito, y, 3). Sistematización de experiencias de las intervenciones del área educativa, construida participativamente, socializada y validada.

El presente informe consta de IX capítulos y anexos que describen cada uno de los procesos ejecutados, a continuación una breve descripción de ellos:

Capítulo I: Marco Organizacional que contiene entre otros elementos, la descripción de la filosofía institucional, estructura interna, población beneficiada y cobertura geográfica.

Capítulo II: Análisis Situacional que contiene la descripción de la problemática del área de intervención, detectada a partir de la aplicación de herramientas y técnicas de gerencia social que permitieron su identificación y priorización.

Capítulo III: Análisis Estratégico que identificó por medio del FODA los principales factores internos y externos que contribuyen o limitan el logro de los objetivos organizacionales. Asimismo se aplicó la técnica del Minimax que permitió la descripción de vinculaciones estratégicas que intersectadas en cada uno de los cuadrantes del FODA, dan como resultado las estrategias o tácticas que al momento de implementarse como proyectos, contribuyen a la solución del problema priorizado en el área de intervención.

Capítulo IV: Proyecto de Intervención que contiene la descripción del mismo apoyándose de la herramienta de gerencia social: Marco Lógico, el cual resume como su nombre lo indica de manera lógica, la implementación del proyecto: objetivo general, específico, resultados, actividades e indicadores de éxito que permitieron medir el nivel de avance de cada uno de éstos elementos.

Capítulo V: Presentación de resultados que resume cada una de las actividades realizadas en el marco del proyecto y que facilitaron el alcance de dichos resultados.

Capítulo VI: Análisis y discusión de resultados alcanzados, así como las experiencias y lecciones aprendidas durante el proceso de ejecución del proyecto.

Capítulo VII: Plan de sostenibilidad que permite darle continuidad o seguimiento a las acciones concretas del proyecto ejecutado.

Capítulo VIII: Conclusiones y recomendaciones del proceso de práctica que al momento de recopilarlas, permite fortalecer el quehacer del trabajador social.

Capítulo IX: Marco Teórico Conceptual que describe los distintos conceptos utilizados para respaldar teóricamente la intervención.

Anexos: Apartado en donde se encuentran los documentos que respaldan el ejercicio de la práctica profesional supervisada así como también los productos concretos entregados en su oportunidad a Asociación Comunidad Esperanza.

CAPÍTULO I
MARCO ORGANIZACIONAL

CAPÍTULO I

Marco Organizacional¹

1.1 Antecedentes

Asociación Comunidad Esperanza identificada más adelante por sus siglas –ACE- inicia su historia a finales del año 2003, como un gesto de buena voluntad hacia los niños y jóvenes trabajadores del vertedero municipal de Cobán del departamento de Alta Verapaz, Guatemala, C.A. con el fin de contribuir en mínima parte a mitigar la dureza de sus condiciones, ya que la mayoría son lastimados por las condiciones de extrema pobreza por lo que pretende ser una alternativa de desarrollo para este sector.

A pocos meses de haber surgido ésta iniciativa se presentó la oportunidad de acceder a un apoyo económico por parte de la organización holandesa: “CORDAID”, que contribuyó para otorgar becas, tutorías y servicios de salud.

Aunque se pensaba que los destinatarios únicos serían los niños trabajadores del basurero, más adelante se abrió la oportunidad de incluir, además de unos pocos niños trabajadores, a otros niños y niñas de las barriadas marginales.

Con el paso de los meses, se visualizó la necesidad e importancia de tramitar la personería jurídica para dar sustento legal a sus intervenciones, de esa manera en el año 2004 la Asociación Comunidad Esperanza nació a la luz jurídica como una entidad de beneficencia y no lucrativa.

Con el apoyo de una asociación de jóvenes de la ciudad capital, se inició a brindar a los niños y niñas los servicios de: alimentación, laboratorio de informática y biblioteca.

¹ Asociación Comunidad Esperanza (2,008) *Proyecto Educativo Integral*. Cobán Alta Verapaz, Guatemala. C.A

El poder incorporar la alimentación al programa permitió empezar a subsanar una de las más grandes carencias en la vida de estos chicos, pues algunos de ellos procedían de familias con enormes carencias económicas en donde se alimentaban únicamente una vez al día.

En enero del 2005 luego de detectar las malas condiciones de la educación pública abre sus puertas con el aval del Ministerio de Educación (MINEDUC) el Colegio: “Nuestra Señora de la Esperanza”, iniciando con los grados de: 1º. y 2º. Básico inscribiéndose únicamente 26 estudiantes.

Con el paso de los años, la demanda de población estudiantil comprendida entre las edades de 5 a 20 años aumentó, por lo que en la actualidad brinda de manera gratuita a 450 estudiantes la oportunidad de recibir una educación integral en los niveles de preprimaria, primaria, básico y bachillerato en ciencias y letras con orientación en turismo. A partir del año 2012 el nombre del centro educativo (colegio): Nuestra Señora de la Esperanza fue sustituido por el nombre de: Centro de Formación Integral “Ciudad de la Esperanza” como es conocido en la actualidad.

Los niños y jóvenes que reciben los servicios de Asociación Comunidad Esperanza –Programa de Apoyo a la Niñez y Juventud en Riesgo- son niños y jóvenes que por sus condiciones de vida pueden considerarse que se encuentran en situación de riesgo social ya que un alto porcentaje son víctimas, por ende altamente vulnerables a los fenómenos sociales como: la violencia intrafamiliar, alcoholismo, delincuencia común, tráfico y consumo de drogas. Es así como Asociación Comunidad Esperanza se convierte en un proyecto integral que pretende dar respuesta a las necesidades de ésta población brindándoles servicios gratuitos en las área de: educación, consejería y acompañamiento, salud, comedor infantil, casa hogar, entre otros.

1.2 Naturaleza

Asociación Comunidad Esperanza conocida también como: –Programa de Apoyo a la Niñez y Juventud en Riesgo- es una Organización No Gubernamental –ONG-, no lucrativa, con fines

sociales, cristiana católica, formalmente constituida, con reconocimiento legal y personería jurídica que ampara su intervención, que inicia sus acciones en el municipio de Cobán Alta Verapaz en el año 2004.

1.3 Áreas de proyección

- Educación formal
- Talleres vocacionales
- Salud
- Alimentación
- Formación Humana y Espiritual
- Atención Psicológica
- Tutorías
- Asesoría y Acompañamiento

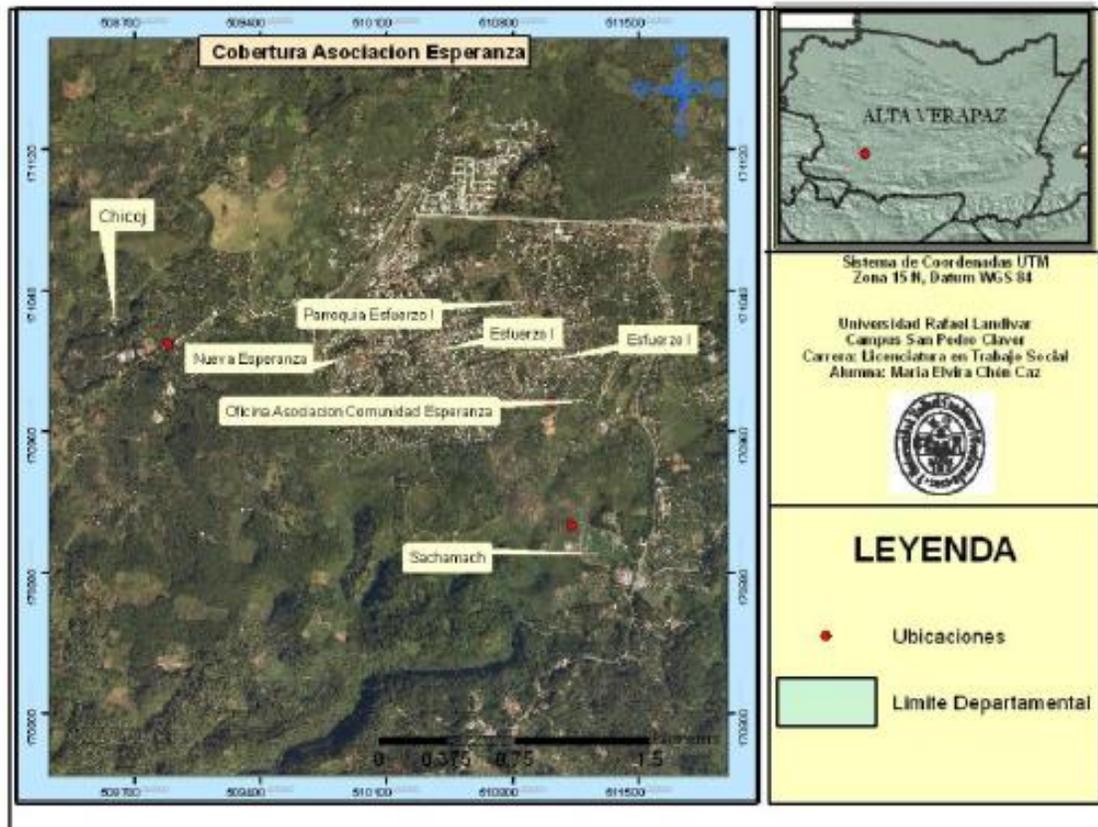
1.4 Ubicación

La oficina central de Asociación Comunidad Esperanza conocida por sus siglas: ACE se encuentra ubicada en:

- 6ta. Calle 10-68 Zona 12, Colonia El Esfuerzo I, Cobán Alta Verapaz. Guatemala, C.A.
- Teléfono: 7736 * 7652
- Página Web: <http://www.comunidadesperanza.org>
- Facebook: Ciudad de la Esperanza (ACE)

Figura 1.

Mapa de Ubicación Asociación Comunidad Esperanza.



Fuente: Ortofoto 2006, MAGA-GIS

1.5 Tamaño

1.5.1 Recursos

Las instalaciones de la Asociación Comunidad Esperanza cuentan con los siguientes recursos:

a) Humanos:

- 01 coordinador general
- 30 docentes
- 01 coordinador financiero
- 02 coordinadores de proyectos

- 01 coordinador Trabajo Social
- 01 coordinador Salud Mental
- 01 encargado de relaciones públicas
- 02 responsables área mantenimiento
- 01 piloto
- 01 responsable de la clínica médica
- 04 practicantes de diversas universidades
- 02 voluntarios locales
- 02 voluntario extranjero

b) Físicos:

- 15 aulas
- 01 centro para atención a niños con problemas de aprendizaje (rincón de la Esperanza)
- 01 guardería (escuelita feliz)
- 04 dependencias administrativas
- 01 comedor infantil
- 01 laboratorio de computación
- 01 clínica Médica
- 01 clínica odontológica
- 01 Casa Hogar
- 01 Huerta
- 01 casita que funciona como molino de mixtamal
- 01 biblioteca
- 01 capilla

- 01 polideportivo

c) Naturales:

- Asociación Comunidad Esperanza cuenta con un espacio amplio al aire libre debidamente jardinizado que adorna las instalaciones.
- Un área forestal

1.6 Cobertura geográfica

Asociación Comunidad Esperanza, actualmente interviene en el municipio de Cobán del departamento de Alta Verapaz, específicamente en las siguientes áreas:

- Las colonias Esfuerzo I y II
- Colonia Nueva Esperanza en los sectores: La Joya y Chimesche
- Sachamach/Vertedero Municipal
- Chivencorral
- Chicoj/Tzapineb
- Hilanche y
- Santa Anita.

1.7 Estructura Organizativa

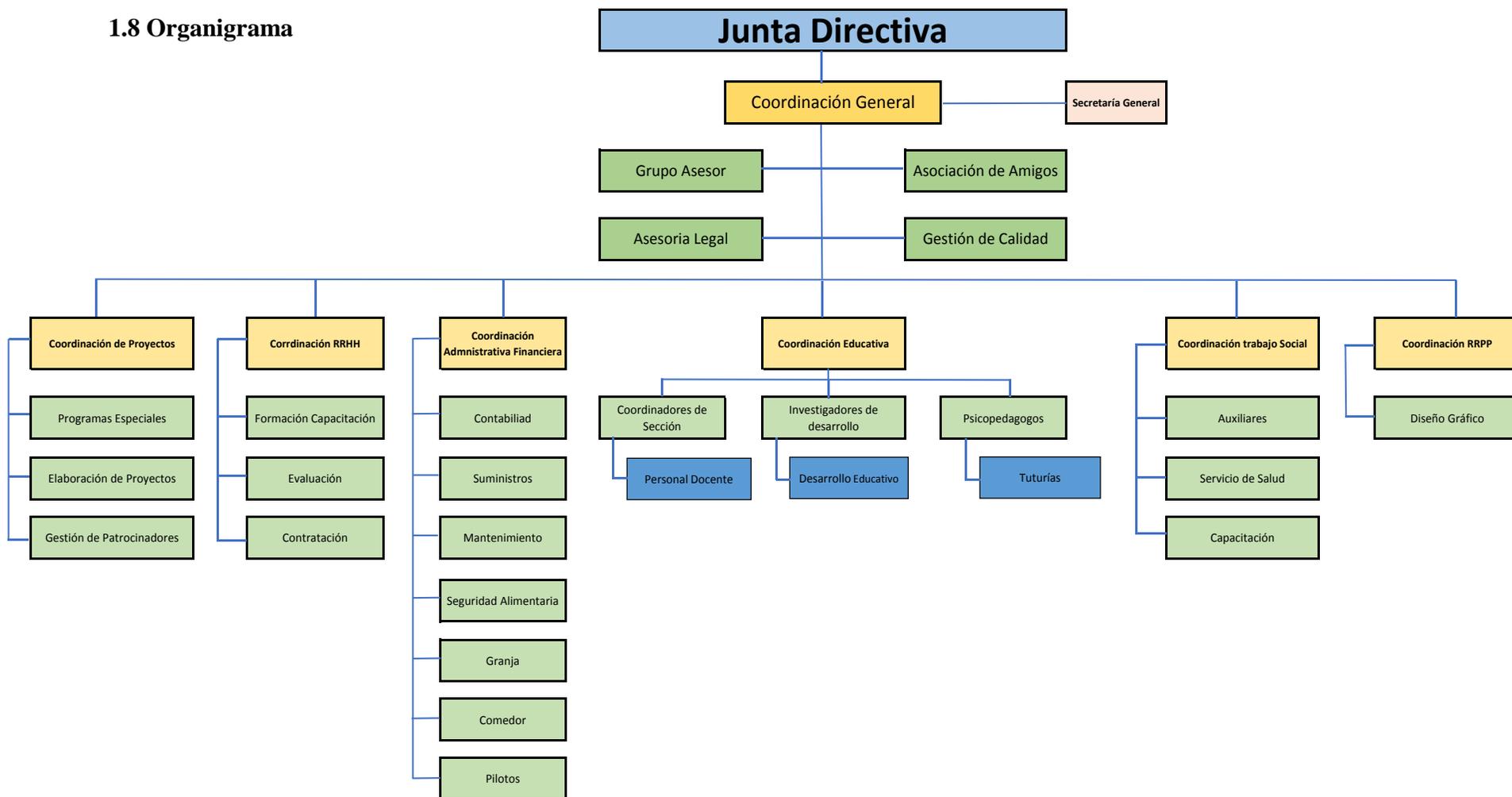
La estructura organizativa está integrada actualmente por los siguientes puestos y funciones:

- a) 1 Junta Directiva
- b) 1 Coordinador General
- c) 1 Coordinador Administrativo Financiero
- d) 1 Coordinador Educativo
- e) 1 Coordinador de Trabajo Social

- f) 1 Secretaria General
- g) 30 docentes
- h) 2 Coordinadores de proyectos
- i) 1 Coordinador Salud Mental
- j) 1 Encargado Relaciones Públicas
- k) 1 Contador

Gráfico 1²

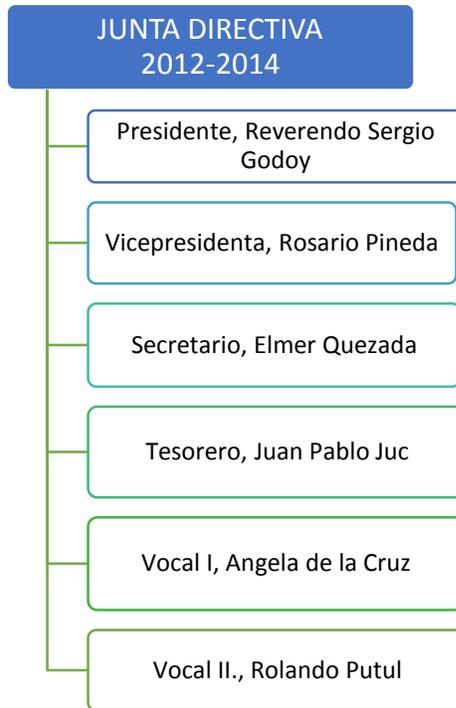
1.8 Organigrama



² Asociación Comunidad Esperanza (2014-2019), *Plan Estratégico*. Cobán, Alta Verapaz.

Gráfico 2.

Junta Directiva



Fuente: Ericka Beltetón (2014) PPS - URL

1.9 Filosofía Institucional

1.9.1 Visión

En el 2020 seremos una institución referente en materia de desarrollo humano integral en la región norte de Guatemala, contribuyendo a la creación de una sociedad más justa y solidaria según el proyecto de Dios.

1.9.2 Misión

Nuestra misión es dar a la población socialmente vulnerable de las áreas periurbanas de Cobán una vida digna en abundancia, a través de un proceso de acompañamiento y formación integral personalizada.

1.9.3 Valores

- El sentido de la libertad y responsabilidad
- El cultivo de la interioridad
- El amor a la verdad
- La capacidad de discernimiento y de crítica
- La iniciativa y la creatividad personal
- El respeto mutuo
- El espíritu de colaboración y servicio
- La alegría y la esperanza en el futuro, con un sentido solidario, como condiciones de una relación en paz.

1.9.4 Principios Guías³

- Dignidad humana como fin último de la Asociación.
- Opción preferencial por los pobres.
- Comunicar una esperanza fiable gracias a la cual se puede afrontar el presente por fatigoso que sea.
- Reenfoque de la espiritualidad.
- Comunicar el evangelio.
- Continuar y hacer crecer la obra iniciada.
- Sostenibilidad financiera e institucional.
- Sumar esfuerzos en apoyo a la educación pública.
- Educación de calidad dirigida.
- Aprendizaje significativo.

³ Asociación Comunidad Esperanza (2014-2019). *Plan Estratégico*. Cobán, Alta Verapaz.

- Enfoque humanístico.

1.10 Estrategias de Trabajo⁴

- 1.10.1** Acoger a los niños y jóvenes que por su condición de vida se encuentran en situación de riesgo.
- 1.10.2** Mejorar las condiciones de salud, higiene y seguridad de los “Niños del Basurero”.
- 1.10.3** Atender alimenticiamente a los “Niños del Basurero”.
- 1.10.4** Ofrecer una atención integral a jóvenes, niños (as) en el campo de la educación, la familia, el ocio, el trabajo, y la salud, dotándoles de los medios y las herramientas necesarias para que puedan realizar un proyecto de vida.
- 1.10.5** Dotar a jóvenes de una formación general que incluya la enseñanza primaria, secundaria y bachillerato.
- 1.10.6** Preparar a jóvenes niños (as) con una formación específica en cursos y talleres de capacitación en artes y oficios para propiciar la oportuna incorporación al mercado laboral.
- 1.10.7** Construir espacios de ocio que contribuyan al desarrollo personal de los jóvenes niños (as)
- 1.10.8** Dignificar el trabajo de los “Niños del Basurero”.
- 1.10.9** Prestar una atención integral a las familias desestructuradas de los “Niños del Basurero”, y a las familias en situación de extrema pobreza con ayudas sociales,

⁴ Comunidad Esperanza, Sep. (2,008) Proyecto Educativo Integral Cobán Alta Verapaz, Guatemala. C.A

educación, promoción de la mujer, formación para el autoempleo, apoyo y orientación para la búsqueda de una fuente de ingresos digna y un trabajo estable.

1.10.10 Contribuir a la promoción de la mujer y de las madres solteras o abandonadas, desarrollando programas de alfabetización, capacitación, búsqueda de empleo estable, asesoramiento legal y defensa de los derechos humanos.

1.10.11 Crear e impartir formación a un equipo de recursos humanos que atiendan a los beneficiarios de Comunidad Esperanza, para el buen desarrollo de los programas que integran este proyecto, con la suficiente eficacia y eficiencia.

1.10.12 Constituir una red de apoyo al proyecto entre los distintos actores locales: instituciones políticas, sociales y económicas, comunidad universitaria y de estudiantes, y la propia población de Cobán.

1.11 Programas y/o Proyectos

El Programa de Apoyo a la niñez y juventud en riesgo de Asociación Comunidad Esperanza, nace con el propósito de hacer efectivo el acompañamiento integral, por lo que está subdividido en las siguientes áreas:

a. Administrativo-Financiera. Destinada a la correcta administración de los recursos económicos y materiales de la institución, así como a la presentación de resultados ante las organizaciones donantes.

b. Educativa. Destinada a implementar y coordinar las diferentes acciones educativas, así como a la actualización constante del equipo docente, del rendimiento y bienestar de los estudiantes. También es responsable del comedor infantil y del área de asistencia socio-pedagógica. Mantiene estrecha relación con el Departamento de Psicología y el área de Trabajo Social.

c. Escuelita feliz. Aunque es dependencia del Área Educativa, tiene una enorme carga simbólica para Comunidad Esperanza, ya que fue allí donde comenzó su andadura y es esa la puerta de entrada de muchos niños a la experiencia escolar.

d. Psicología. Encargada de procurar la salud mental de los beneficiarios del proyecto, a través de talleres grupales y terapia individualizada. También asesora en los procesos de selección del personal y asiste en las acciones de formación permanente.

e. Trabajo Social. Interactúa con las familias de los beneficiarios y lleva adelante acciones de promoción humana a favor de grupos específicos. Actualmente da seguimiento a la comunidad de familias —Nuevo Amanecer-, nacida de Comunidad Esperanza; también acompaña a los trabajadores del vertedero municipal, asesorándoles para su organización y el mejoramiento de sus condiciones de vida.

f. Casa Hogar. Espacio destinado a acoger temporal o permanentemente a niños y jóvenes de ambos sexos, víctimas de abandono o violencia intrafamiliar beneficiarios de los proyectos.

g. Acompañamiento socio-pedagógico. Destinado a dar seguimiento a cada uno de los beneficiarios, a través de diversas acciones: visitas domiciliarias, tutorías de estudio, talleres de artes y oficios, evolución en salud, etc.

h. Seguridad alimentaria. Espacio que incluye el comedor infantil brindado: a) desayuno, refacción matutina y almuerzo a todos los alumnos del centro educativo; b) servicio semanal de alimentación a los trabajadores del basurero, c) producción de alimentos en la huerta y granja de la Ciudad de la Esperanza.

1.12 Área de Intervención: Educación. Centro de Formación Integral “Ciudad de la Esperanza”

El Trabajo Social es una profesión que ha evolucionado en los últimos tiempos, dejando atrás la filantropía que le caracterizaba en el siglo XIX, es así como en la actualidad el quehacer de los profesionales en Trabajo Social asume una nueva intervención que busca generar bienestar social, equidad social y formación de sujetos sociales por medio del diseño e implementación de proyectos de desarrollo.

El área de Educación es un espacio de proyección donde los trabajadores sociales pueden intervenir e incidir para generar cambios sociales, por medio de la correcta aplicación de métodos y técnicas que permitan dar respuesta a los problemas y necesidades que allí emergen.

La educación es básica para el logro de un desarrollo humano equitativo, existe una relación estrecha entre la ignorancia y la pobreza en un país; la educación en una sociedad minimiza la ignorancia y amplía sus posibilidades de desarrollo.

Una de las carreras que posee La Universidad Rafael Landívar es Trabajo Social, que la diferencia del resto de Universidades del medio, ya que posee como valor agregado el “Énfasis en Gerencia para el Desarrollo” lo que posibilita a sus egresados intervenir estratégicamente en los espacios laborales por medio de la aplicación de competencias cognitivas, valóricas y actitudinales que un gerente social debe poseer para contribuir a la reducción de la pobreza y las desigualdades.

Asimismo es importante destacar que los Trabajadores Sociales egresados de la Universidad Rafael Landívar complementan y enriquecen su intervención con la planificación y aplicación de las herramientas que proporciona la Gerencia Social.

Por lo anterior, la intervención de un profesional de Trabajo Social en el área de educación es fundamental, debido a que puede desarrollar diversos procesos participativos que fortalezcan lo

antes descrito y permitan alcanzar los objetivos y resultados deseados a través de: diagnósticos, sistematización de experiencias, diseño, implementación, monitoreo y evaluación de proyectos.

Asimismo, para la selección del área de intervención de la estudiante de PPSI dentro de la Asociación, se tomaron en consideración los siguientes criterios:

- a) Eje temático de la Universidad Rafael Landívar: “Participación en gobiernos locales y organizaciones sociales”,
- b) Lineamientos de la práctica supervisada profesional de la Universidad Rafael Landívar,
- c) Necesidades de la Asociación, y por último,
- d) Interés y capacidad de la estudiante para desarrollar el proceso de intervención.

CAPÍTULO II
ANÁLISIS SITUACIONAL

CAPÍTULO II

Análisis Situacional

Para realizar el análisis situacional se aplicaron técnicas y herramientas que permitieron obtener información clave para identificar el problema prioritario a atender en el área de educación como área de proyección de la estudiante. Las herramientas y técnicas utilizadas fueron: talleres con grupos focales y entrevistas individuales.

El involucramiento, aporte y análisis por parte del grupo focal fue clave para realizar el proceso de análisis, concluyendo así en lo que para ellos es urgente y prioritario atender para mejorar su quehacer y prácticas institucionales.

2.1 Problemas Generales

El análisis situacional inició con la realización de un taller aplicando la herramienta “lluvia de ideas” lo cual permitió contar con un inventario de debilidades y problemas específicos del área de educación de Asociación Comunidad Esperanza.

Esta fase requirió de análisis y un pensamiento creativo por parte del grupo focal quienes por su experiencia en el área, aportaron tiempo y disponibilidad enriqueciendo así el proceso.

Las personas que formaron parte del grupo focal fueron: Vicepresidenta de ACE y Directora del Centro de Formación Integral Ciudad de la Esperanza; Coordinador Educativo; Coordinadora Nivel Primario; Docente de Estudios Sociales; Tutora de primaria; Tutor de 5to y 6to primaria, Profa. De 4to. Primaria y Encargada de biblioteca de quienes se obtuvo valiosa información que posteriormente fue analizada e interpretada, llegando así a establecer conclusiones en un ambiente de consenso.

Los resultados de la lluvia de ideas reflejaron nueve problemas generales, los cuales se enlistan a continuación:

1. Escases de insumos en el comedor infantil.

2. Escasa identificación de algunos integrantes del personal con la filosofía institucional.
3. Poca comunicación asertiva de doble vía entre docentes y autoridades del colegio.
4. Insuficiente compromiso de los padres de familia.
5. Escaso presupuesto para Educación.
6. Poca creatividad en docentes para impartir procesos formativos.
7. Escasa información documentada de las prácticas y éxitos obtenidos en el área educativa.
8. Sobrecarga de trabajo en algunos colaboradores.
9. Problemas emocionales de estudiantes afecta el proceso de enseñanza aprendizaje

Este análisis permitió que el grupo focal validara los problemas enlistados, en virtud que éstos son los más sentidos por el área y que se hace necesario su atención para el adecuado funcionamiento del centro.

2.2 Priorización de Problemas

La segunda fase del proceso se realizó inmediatamente después de generado el inventario de problemas del área de educación; ésta consistió en identificar el problema más sentido y urgente de atender en dicha área de Asociación Comunidad Esperanza, por lo que fue importante utilizar la herramienta “Priorización por Frecuencia” matriz que permitió garantizar resultados confiables y evitando sesgos en la información generada. En este proceso, también fue necesaria la participación activa del equipo de colaboradores, por lo que por medio del análisis y consenso se determinó como problema principal el siguiente:

**“Escasa información documentada de las experiencias y éxitos obtenidos
en el área educativa”**

Tabla 1.

Matriz de Priorización “Ponderación por Frecuencia”

Problemas	1.Escases de insumos en el comedor infantil	2. Escasa identificación de algunos integrantes del personal con la filosofía institucional	3. Poca comunicación asertiva de doble vía	4. Insuficiente compromiso de los padres de familia	5. Escaso presupuesto para Educación	6. Poca creatividad en docentes para impartir procesos formativos	7. Escasa información documentada de las prácticas y éxitos obtenidos en el área educativa.	8. Sobrecarga de trabajo en algunos colaboradores	9. Problemas emocionales de estudiantes afecta el proceso de enseñanza aprendizaje
1.		2	3	4	5	6	7	8	9
2			3	2	2	2	7	2	2
3				3	3	3	7	3	3
4					4	6	7	4	4
5						6	7	5	5
6							6	6	6
7								7	7
8									8
9									

Fuente: Ericka Beltetón (2014) PPS - URL

Tabla 2.

Resultado Matriz de Priorización de Problemas

Problema	Frecuencia	Rango
1.Escases de insumos en el comedor infantil	0	0
2. Escasa identificación de algunos integrantes del personal con la filosofía institucional	6	3
3. Poca comunicación asertiva de doble vía	7	2
4. Insuficiente compromiso de los padres de familia	4	5
5. Escaso presupuesto para Educación	3	6
6. Poca creatividad en docentes para impartir procesos formativos	6	4
7. Escasa información documentada de las prácticas y éxitos obtenidos en el área educativa	7	1
8. Sobrecarga de trabajo en algunos colaboradores	2	7
9. Problemas emocionales de estudiantes afecta el proceso de enseñanza aprendizaje	1	8

Fuente: Ericka Beltetón (2014) PPS - URL

Realizando un análisis entre el problema priorizado y los problemas generales, el grupo focal determinó que efectivamente el problema con mayor incidencia negativa que el área de Educación de Asociación Comunidad Esperanza (ACE) tiene en la actualidad es la escasa información de las prácticas y éxitos obtenidos en el área en mención.

Para atender la principal labor de Asociación Comunidad Esperanza, en el año 2004 se construye con el aval del Ministerio de Educación el Colegio Nuestra Señora de la Esperanza, actualmente es conocido como: Centro de Formación Integral Ciudad de la Esperanza, este centro educativo surgió para cubrir las necesidades de los niños, niñas y jóvenes especialmente de aquellos que se encuentran en situación de extrema pobreza o que viven en condiciones de riesgo debido a la falta de oportunidades y al grado de deterioro del ambiente familiar y social en el que se desenvuelven.

En el centro de formación los niños y jóvenes reciben una educación integral ya que además de recibir el proceso educativo de forma gratuita, se les brinda alimentación, en virtud que la asociación está consciente que una buena alimentación es la base del desarrollo humano, en especial, para lograr una mayor atención, entendimiento y comprensión de los temas y conocimientos por parte de los estudiantes.

Asimismo los beneficiarios reciben otros servicios sanitarios como: atención médica, odontológica y psicológica con el objetivo de garantizar un sano desarrollo sin enfermedades que pongan en peligro su estima personal.

Sin embargo, a la fecha se cuenta con escasa información de las prácticas y éxitos obtenidos producto de su intervención en el tema de educación integral que ha desarrollado por espacio de 10 años en las zonas periurbanas del municipio de Cobán.

Este problema afecta a la Asociación propiamente, debido a que al momento desconocen qué factores han sido efectivos o cuáles no han sido tan asertivos provocando que no puedan reflexionar sobre su actuar y así mejorar sus intervenciones. Asimismo, dicho problema afecta a la comunidad en virtud que la población en general desconoce del trabajo que realiza y los donantes tanto locales como extranjeros no cuentan con un documento generado por ACE en donde se

compartan los éxitos obtenidos vistos como las historias de éxito de niños y jóvenes que han recibido los servicios de la asociación así como las lecciones aprendidas de las prácticas en las diferentes áreas, en especial del área educativa.

Es importante destacar que lo anterior también genera escaso aprendizaje organizacional a lo interno de la Asociación, y a nivel externo existe desconfianza y pérdida de credibilidad del trabajo que realiza reduciendo así posibles fuentes de financiamiento que les permita la sostenibilidad de sus acciones.

Los integrantes del grupo focal manifestaron tener información sobre algunas experiencias exitosas producto de las intervenciones, sin embargo, lamentablemente reconocen que las mismas no han sido investigadas, registradas y documentadas debido a varios factores, entre ellos: la ausencia de una herramienta que les permita construirlo y con ello obtener un aprendizaje organizacional o bien, debido a que el personal no cuenta con las capacidades técnicas para ello, tal como se aborda en el análisis de causa y efecto.

2.3 Análisis Causa y Efecto

Luego de priorizado el problema del área de educación, se procedió a realizar la siguiente fase del proceso de práctica, la cual consistió en el desarrollo de un taller para el análisis de causa y efecto del problema aplicando para ello la técnica “árbol de problemas”.

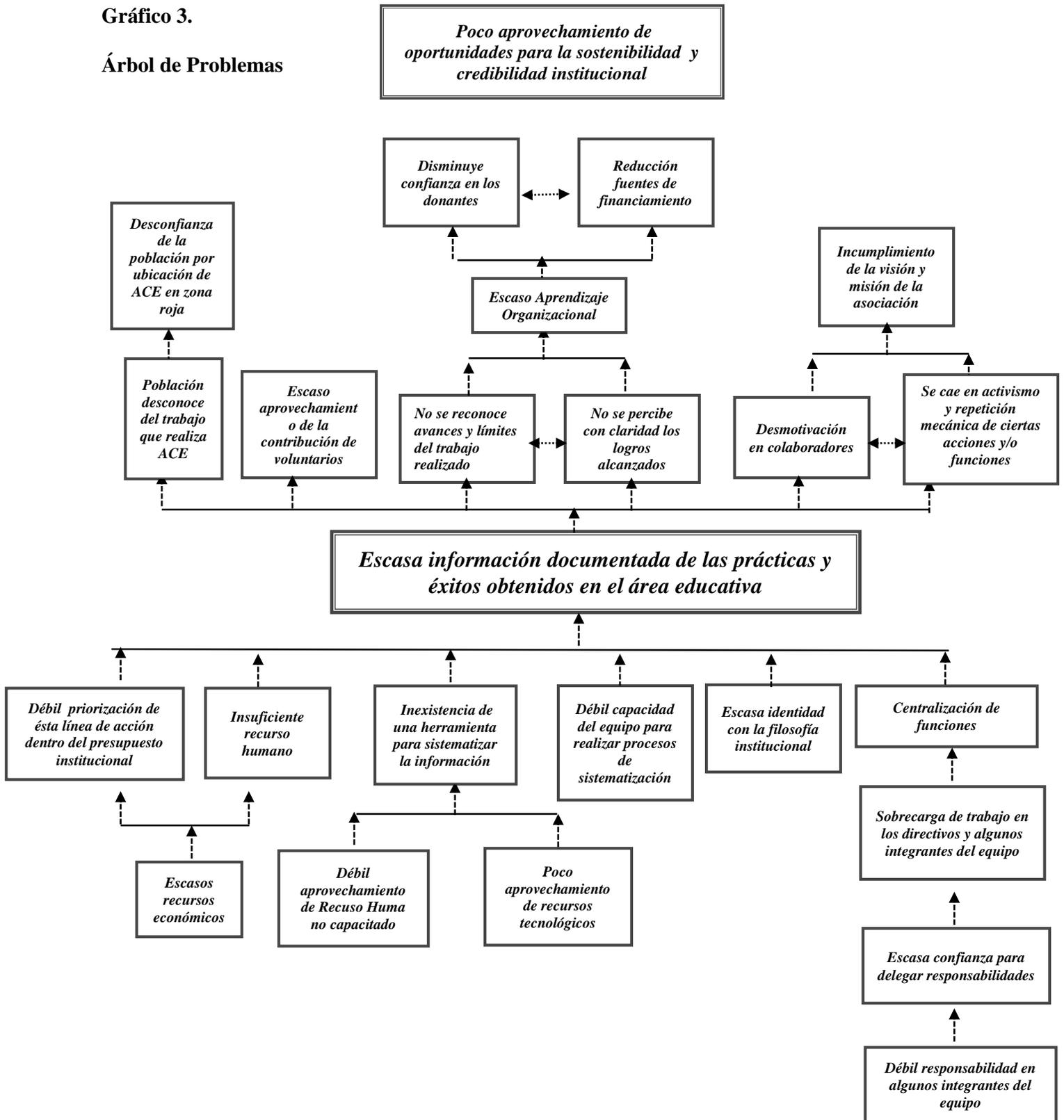
Los aportes del equipo de ACE permitieron identificar de manera precisa las principales causas que originan la escasa información de las prácticas y éxitos del área de educación y los efectos o consecuencias que éste problema provoca a la Asociación al no establecer estrategias de intervención que permitan solucionarlo.

El uso del pensamiento causal utilizado en el taller fue importante ya que ello permitió descubrir las causas que en ellas se considera se esconde la clave para evitar y controlar el

problema. La participación activa y propositiva de cada uno de los involucrados, permitió generar análisis y discusión obteniendo así los resultados deseados partiendo de la relación de causas y determinando los efectos negativos que produce la escasa información cualitativa del área de educación.

Gráfico 3.

Árbol de Problemas



2.3.1 Causas Identificadas

a) Sobrecarga de trabajo en los directivos y algunos integrantes del equipo

Esta causa fue identificada por los involucrados debido a que manifiestan que algunos colaboradores no ejercen con responsabilidad sus funciones, los directivos realizan las funciones que les compete y otras adicionales, por lo que el factor tiempo se reduce cada vez más limitando así la implementación de procesos que registren, evalúen y sistematicen información cualitativa del trabajo realizado.

Esta causa está vinculada a otras sub causas como la escasa confianza para delegar responsabilidades en algunos integrantes del equipo, por lo que la centralización de funciones se hace presente en este escenario afectando así la no priorización de acciones estratégicas que reduzca el problema de la escases de información cualitativa.

b) Escasa identidad con la filosofía institucional

Esta causa fue identificada como uno de los problemas enlistados en la primera fase de éste proceso, retomándolo nuevamente para el análisis de causa y efecto en virtud que un porcentaje significativo del equipo carecen de responsabilidad, empatía, ética y profesionalismo, lo cual no permite que se les delegue y confíe la responsabilidad establecer estrategias para generar información cualitativa de los procesos desarrollados por ACE.

c) Inexistencia de una herramienta para sistematizar la información

El análisis y discusión de esta causa por parte de los involucrados fue relevante, ya que reconocieron que personas capacitadas y expertas en el tema de sistematización han llegado a la Asociación como parte de un voluntariado, sin embargo, lamentablemente este recurso humano no ha sido potencializado para fortalecimiento institucional a través de la generación de un instrumento práctico y aplicable para sistematizar información y experiencias institucionales.

Esta causa, está vinculada de igual manera al poco aprovechamiento de las Tecnologías de Información y Comunicación, más conocidas por sus siglas –TICs- como herramientas tecnológicas que permiten mediar procesos de sistematización.

d) Débil capacidad del equipo para realizar procesos de sistematización

Este problema es uno de los más latentes en el área educativa, debido a que el personal no ha tenido la oportunidad de recibir talleres de capacitación sobre ésta temática, provocando con ello que a la fecha no se cuenten con información documentada que sirva para reflexionar a lo interno de la Asociación y así mejorar sus intervenciones hacia los beneficiarios.

e) Escasos Recursos Económicos

Para el equipo, esta es una de las causas primordiales del por qué existe escases de información de sus prácticas y éxitos en el área de educación de ACE, debido a que por un lado, los pocos recursos económicos con que cuentan no les permite priorizar como línea de acción la sistematización y evaluación de información cualitativa y por otro lado, la misma causa de escases de recursos económicos da origen a la sub causa de insuficiente recurso humano, ya que el personal que se encuentra actualmente laborando para la Asociación es reducido, pero también tienen la responsabilidad de realizar múltiples funciones impidiéndoles así dedicarse a diseñar e implementar estrategias que permitan reducir el problema priorizado.

2.3.2 Análisis Efectos

Para el análisis de los efectos o consecuencias de las causas del problema, fue necesaria una mayor participación y análisis para determinarlas con certeza, por lo que los participantes mostraron siempre una actitud propositiva y de colaboración hacia el proceso de práctica.

a) Se cae en activismo y repetición mecánica de algunas funciones y/o acciones

El personal de la Asociación, coincidió que cuando no se tiene la oportunidad de revisar o reflexionar sobre sus acciones, se cae en un proceso monótono y de inercia que no permite hacer

un alto para analizar si lo que se ha hecho hasta el momento ha dado resultados satisfactorios o no, si es necesario definir nuevas rutas o estrategias de trabajo que permitan pasar del activismo a una transformación social. El que los colaboradores no obtengan retroalimentación de su desempeño, provoca de alguna manera desmotivación en ellos, pues no saben con certeza si lo que han realizado está generando cambios o simplemente se hace lo mismo de lo mismo sin tener una conciencia social partiendo de la información recabada cualitativamente.

b) Población desconoce el trabajo que realiza ACE

Este efecto también fue claramente identificado por los vinculados, debido a que si no se cuentan con información acerca de los logros obtenidos difícilmente se pueda realizar una promoción de qué es ACE, qué trabajo realiza y por qué lo realiza con la juventud y niñez que se encuentra en situación de riesgo y en condiciones de extrema pobreza.

Asimismo existe una desconfianza por parte de la población en asistir a las instalaciones de la Asociación ya que según los vinculados, la ubicación de las instalaciones de ACE está catalogada en el municipio como zona roja por los altos índices de violencia y delincuencia común.

c) Escaso aprendizaje organizacional

Este efecto es uno de los más sensibles en el área educativa, en virtud que a la fecha no se ha generado conocimientos que permitan a la asociación mejorar su actuación y resultados. Se ha limitado el aprendizaje de todos los colaboradores, y por ende las necesidades del entorno no son satisfechas en su totalidad.

d) No se percibe con claridad los logros alcanzados

Tanto directivos como personal en general concuerdan que se han logrado resultados que permiten sentirse satisfechos por la labor realizada, sin embargo, el efecto negativo que produce

es que no se cuenta con un documento que registre con claridad esos logros y prácticas, brindado recomendaciones para mejorar su intervención.

e) Disminuye confianza en donantes

Los donantes tanto locales como extranjeros, siempre están al pendiente de los cambios en cuanto a actitudes y comportamientos que ha tenido la población beneficiaria de los servicios que en este caso ACE brinda desde hace 10 años.

Sin embargo, este efecto trae consigo un efecto de cascada, en virtud que en la actualidad las fuentes de financiamiento cada vez se van reduciendo no solo a nivel de Guatemala sino en todo Latinoamérica siendo una de las causas principales, la corrupción. Los donantes al no ver resultados concretos con mayor justificación deciden retirar su aporte el cual ha sido de vital importancia para el desarrollo de programas y proyectos a favor de la población carente, excluida y vulnerable, como lo es el caso de la población que actualmente atiende Asociación Comunidad Esperanza.

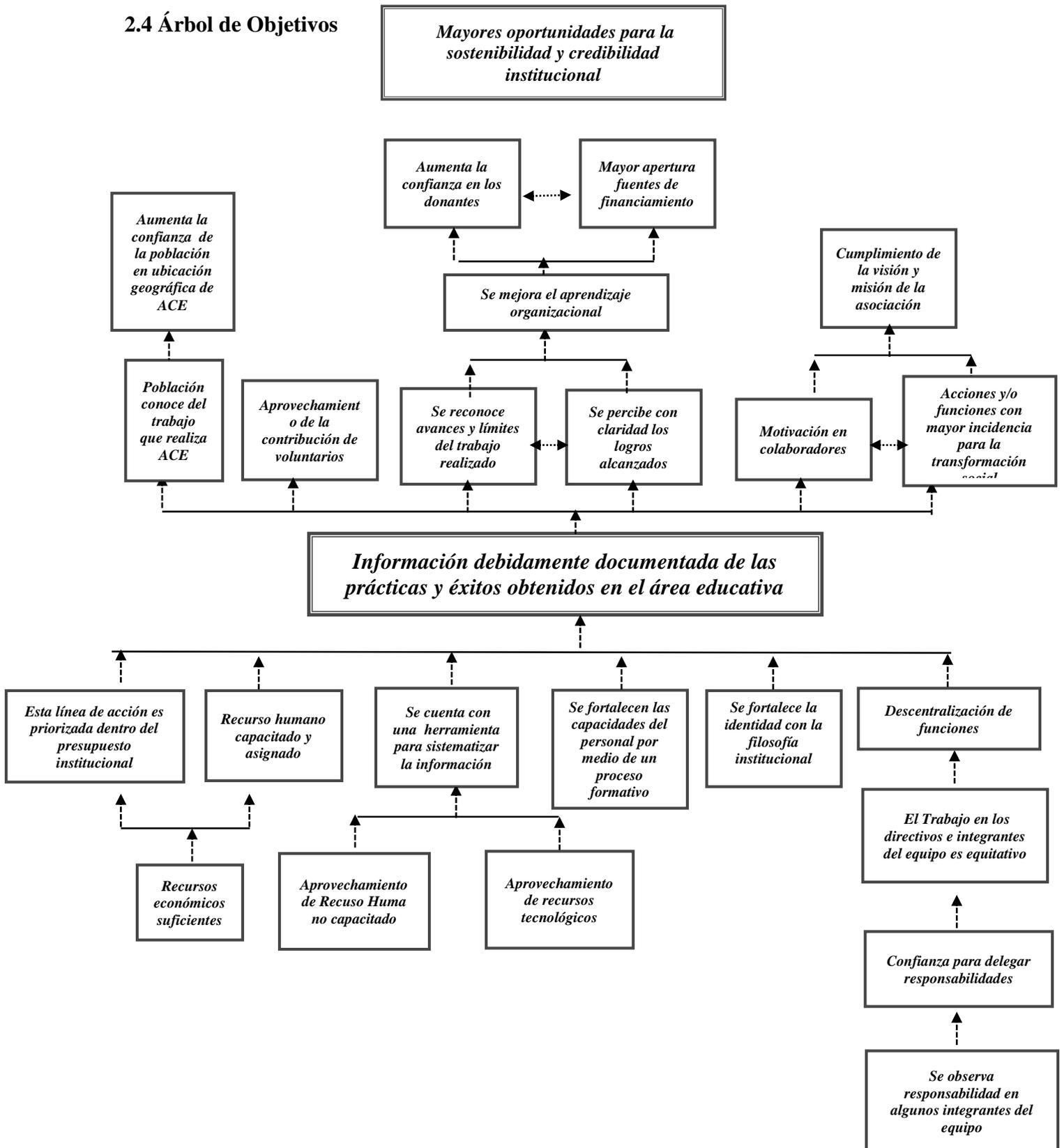
f) Poco aprovechamiento de oportunidades para la sostenibilidad y credibilidad institucional

El efecto con mayor incidencia negativa que visualizó el equipo de ACE, fue el poco aprovechamiento de oportunidades para la sostenibilidad y credibilidad institucional, ya que una vez generada la información de las prácticas y éxitos, pueden ser compartidas con agencias donantes que les pueda interesar otorgar fondos para replicar experiencias similares o bien ampliar acciones, cobertura entre otros.

Asimismo, se tiene escasa credibilidad con la población en general y donantes tanto locales como extranjeros en el trabajo que realiza la asociación, producto de no contar con información cualitativa de su intervención con los beneficiarios.

Gráfico 4.

2.4 Árbol de Objetivos



2.4.1 Causas – Medios

a) Se cuenta con una herramienta para sistematizar la información

El contar con una herramienta de este tipo, permitirá ir documentando la información cualitativa de los éxitos y prácticas obtenidas por parte del área educativa de ACE, permitiendo optimizar los recursos institucionales como lo son: tiempo, humano y económico.

b) Se fortalecen las capacidades del personal para realizar procesos de sistematización

Una vez el personal sea formado, dejará capacidad instalada en la asociación permitiendo la generación de información documentada de las prácticas realizadas en el área educativa en los siguientes años. Asimismo con las experiencias vividas producto de la construcción y análisis de la información puedan planificar de mejor manera sus proyectos.

c) La estrategia de acción es priorizada dentro del presupuesto institucional

Esto permitirá y garantizará la planificación para su operativización lo cual incluye la contratación de una persona experta en el tema que pueda brindarle seguimiento a estas acciones estratégicas que permiten hacer visible lo que para mucho es invisible sobre todo, en el contexto del área urbana de Cobán.

d) Se fortalece la identidad con la filosofía institucional

Se dice que alguien no puede amar algo que no conoce, y este es el caso de algunos colaboradores de la Asociación debido a que muchas veces por necesidad o simple inercia realizan su trabajo sin saber qué tanto están aportando a la sociedad. Para lograr resultados y alcanzar los objetivos institucionales es necesaria la identificación con la ideología de ACE, si esto se logra, los colaboradores harán su mayor esfuerzo para contribuir con la persona responsable de registrar la información cualitativa producto de su trabajo.

2.4.2 Efectos – Fines

El análisis de los objetivos permitió identificar los fines es decir, los productos esperados en función del proyecto de intervención.

a) Se reconoce avances y límites del trabajo realizado

El personal técnico y administrativo de ACE se siente satisfecho por los avances que han tenido como equipo quienes persiguen minimizar las brechas de la pobreza y vulnerabilidad de riesgo con jóvenes y niños. Los límites les permiten readecuar estrategias de acción que contribuyan al logro de resultados y alcanzar los objetivos, por lo que su accionar estará en función de una transformación con sentido social.

b) Población en general conoce el trabajo realizado por ACE

Producto de una adecuada sistematización de información cualitativa de éxitos se establece como estrategia su promoción en los diferentes medios de comunicación lo cual permite dar a conocer a la población en general qué cambios se han generado en la población beneficiaria a partir de su intervención.

c) Se mejora el aprendizaje organizacional

El aprendizaje organizacional en la actualidad es fundamental para que una organización trascienda e innove en sus servicios y Asociación Comunidad Esperanza tiene la oportunidad de generar conocimientos por medio del conocimiento ya existente pero aun no documentado. Ese conocimiento a su vez le permitirá valorar y evaluar sus prácticas teniendo que tomar decisiones para mejorar su intervención con el único objetivo de satisfacer las necesidades de la población que actualmente atiende.

d) Aumenta confianza en donantes

Los procesos de sistematización, evaluación e investigación permiten realizar un análisis entre la teoría y la práctica para dar paso a la generación de nuevos conocimientos que

permiten mejorar prácticas y servicios brindados. Fundamentar científicamente esas prácticas, logros, avances y limitantes, son tomados muy en cuenta por agencias, personas particulares y empresas que aportan en efectivo o especie al funcionamiento de Comunidad Esperanza, por lo que la confianza se ve afianzada cuando se comparte la información de manera correcta y oportuna.

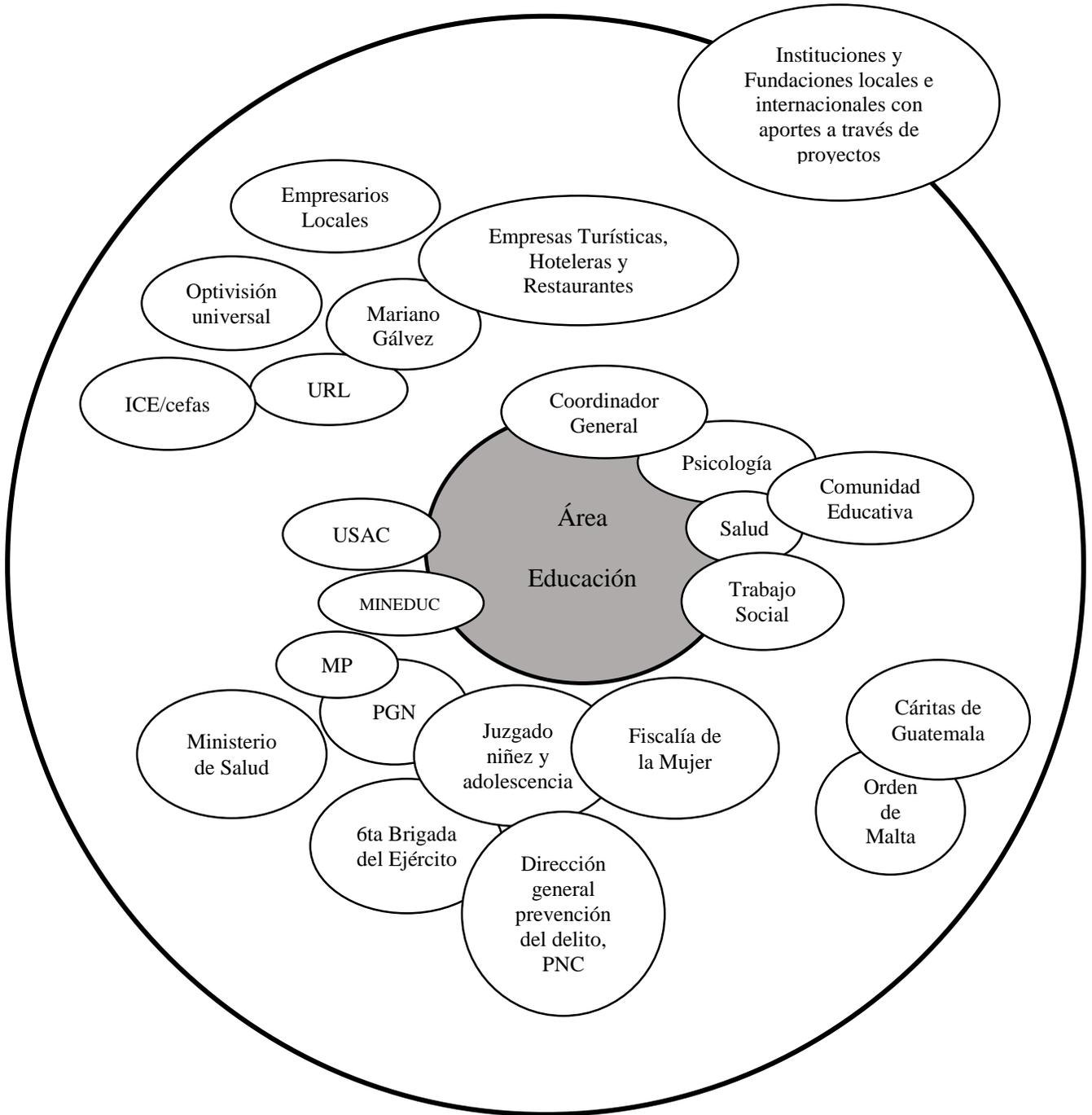
e) Mayores oportunidades para la sostenibilidad y credibilidad institucional

El efecto con mayor incidencia positiva que se observa por medio de árbol de objetivos, es el aprovechamiento de oportunidades para la sostenibilidad y credibilidad institucional, producto de contar con información documentada de los éxitos obtenidos en el área educativa, en virtud que éstos pueden ser compartidos con agencias donantes a quienes al conocerlos, les puede interesar otorgar fondos para replicar experiencias similares o bien ampliar beneficiarios, acciones y cobertura de intervención.

Asimismo, se consolida la credibilidad institucional con la población en general y donantes tanto locales como extranjeros en el trabajo que realiza la asociación a través del área educativa.

Gráfico 5.

2.5 Red de Actores



Fuente: Ericka Beltetón (2014) PPS - URL

El área educativa de Asociación Comunidad Esperanza se encuentra vinculada de manera interna con varias áreas que fortalecen el trabajo integral que realiza en beneficio de los niños y jóvenes beneficiarios de los servicios, asimismo tienen vinculación de manera externa con donantes locales y extranjeros, con universidades, entidades públicas y privadas que en su conjunto contribuyen de una u otra manera al funcionamiento de éste importante centro educativo.

Coordinador General

Es el actor mayormente vinculado al área de Educación en virtud que le corresponde orientar, promover, coordinar y supervisar toda la acción educativa y promocional de ACE y ejecutar la política y orientaciones establecidas en el Proyecto Educativo Institucional (PEI).

Psicología

Esta área está estrechamente vinculada con Educación ya que brinda salud mental a los niños y jóvenes que así lo necesitan, desarrollando tratamientos psicoterapéuticos, consejería y orientaciones, previo análisis de la dinámica y situación mental de cada niño y/o joven. Adicionalmente y si se requiere previo diagnóstico se brinda acompañamiento y atención psicoterapéutica a las familia de los niños y jóvenes que son de escasos recursos.

Trabajo Social

La coordinación y vinculación con el área de Trabajo Social permite realizar a los beneficiarios de los servicios de educación estudios socioeconómicos, analizando su contexto y dinámica familiar debido a que la mayoría de los niños y jóvenes provienen de familias monoparentales detectando en algunas oportunidades la necesidad de remitir el o los casos al área de psicología para posterior su seguimiento y acompañamiento.

Salud

La vinculación que existe con ésta área es fundamental para brindar una educación con calidad e integral; ACE brinda servicios de salud física en lo concerniente a: consultas médicas y dotación de medicamento a los niños y jóvenes que llegan a la Asociación en situaciones de enfermedad, desnutrición y violencia intrafamiliar que los hacen ser automáticamente vulnerables; ACE implementa acciones que permiten en el corto y mediano plazo la recuperación de los beneficiarios de éstos servicios.

Comunidad Educativa

La siguiente vinculación con el área de Educación es la Comunidad Educativa, identificando como actores principales los Estudiantes, y como otros actores: Padres de familia, Comité de Padres de Familia, cuerpo docente, cuerpo administrativo y autoridades locales para brindarles acompañamiento y una atención especial a la población vulnerable.

Procuraduría General de la Niñez (PGN)

Está vincula al área por la situación de violencia y vulnerabilidad por la que atraviesan algunos niños y jóvenes beneficiarios de los servicios educativos.

Juzgado de la Niñez y Adolescencia

Esta institución del Estado viene a fortalecer el trabajo preventivo que realiza ACE, la coordinación realizada hace que su vinculación sea estrecha por las características de vulnerabilidad que los niños y jóvenes estudiantes del Colegio. Brindar seguimiento y acompañamiento a casos específicos que requieren de una atención especial.

Fiscalía de la Mujer

Esta vinculación permite al área de Educación canalizar denuncias de casos de violencia intrafamiliar, en especial, si las víctimas son mujeres beneficiarias del proyecto educativo.

Ministerio Público (MP)

Institución que permite el planteamiento de denuncias de amenazas e intimidaciones que sufren los integrantes de la comunidad educativa.

6ta Brigada del Ejército de Guatemala

Esta institución del Estado se vincula con el área de Educación de ACE principalmente para brindar seguridad y asuntos civiles a la población atendida.

Dirección general de prevención del delito de la Policía Nacional Civil (PNC)

Se establece coordinación interinstitucional con esta dirección para brindar talleres de prevención de la violencia dirigidos a niños, jóvenes y padres de familia, asimismo a solicitud de la asociación brinda seguridad a los niños y jóvenes en situación de riesgo social.

El trabajo de coordinación y alianzas estratégicas que ACE realiza con el sistema de justicia, es principalmente de carácter preventivo.

Ministerio de Salud

Para poder continuar desarrollando su labor educativa ACE necesita de manera anual presentar ante las autoridades competentes, un certificado como medio de aprobación de que el edificio llena las condiciones mínimas y aceptables para que el Colegio siga otorgando sus servicios, por lo que la vinculación es estrecha.

Universidades: URL – Mariano Gálvez

Por medio del apoyo de las Universidades se establece una vinculación muy especial en virtud que estos centros de formación profesional designan personal que en su mayoría se encuentra en la última fase de sus estudios (epesistas) para brindar fortalecimiento institucional a ACE a través de atención al área de odontología, diagnósticos, investigaciones, proyectos así como también charlas sobre prevención de la violencia dirigidas a los niños y jóvenes del Colegio Nuestra Señora de la Esperanza. ACE considera que por medio de ésta

vinculación se fortalece como Asociación, ya que al momento de presentar un proyecto se debe anexar la hoja de vida institucional en donde el aporte de las Universidades ha contribuido para su fortalecimiento.

ICE / CEFAS⁵

La vinculación al área es cercana, en virtud que dicha empresa fortalece trabajo de escuela para padres de familia y cuerpo docente del área, desarrollando así mayor nivel de conocimiento y competencias en temas como: autoestima y el amor de los padres hacia sus hijos, entre otros.

Optivisión Universal

La Empresa Optivisión con sede en la capital de Guatemala tiene experiencia en el tema de salud de la visión, por lo que se ha logrado una vinculación muy especial con ACE especialmente, con el área de Educación debido a que se han identificado casos de niños y jóvenes que sufren de problemas visuales obstaculizando su proceso de enseñanza-aprendizaje, debiendo remitirlos con el oftalmólogo para un chequeo médico el cual es gratuito y posteriormente, si es necesario, adquirir a un costo simbólico los anteojos.

Empresarios locales

Para poder subsistir en el área, es necesaria la vinculación de empresarios locales quienes realizan donaciones permanentes de efectivo y en especie que contribuyen a las acciones del comedor infantil y ampliación, reparación o remodelación de la infraestructura del colegio.

⁵ Instituto Centroamericano de Espiritualidad/Centro de Ejercicios Espirituales de Formación Apostólica y Social.

Empresas Turísticas, Hoteleras y Restaurantes

Estos sectores y actores locales, establecen una vinculación muy especial con ACE debido a que son ellos quienes apoyan directamente la inserción laboral de los jóvenes que se gradúan del Colegio como Bachilleres Turísticos en Administración Hotelera.

Cáritas de Guatemala y Orden de Malta

Su vinculación es primordial para la dotación de alimentos, medicina, ropa y zapatos a los beneficiarios directos de los servicios brindados por Asociación Comunidad Esperanza.

Instituciones, fundaciones con aportes a través de proyectos

Como donantes de la Asociación se encuentran instituciones y fundaciones tanto locales como internacionales, quienes transfieren fondos que permiten el desarrollo de acciones y actividades que tienen que ver directamente con el área de Educación.

2.6 Demandas institucionales y poblacionales

Para determinar las demandas institucionales y poblacionales fue necesario realizar una revisión documental del informe final de Práctica Profesional Supervisada elaborado por una estudiante de la Universidad Rafael Landívar en el año 2011, donde se evidenció que a casi tres años de su socialización la mayoría de demandas continúan vigentes, mientras que otras fueron superadas:

2.6.1 Demandas Institucionales

- a) Operativizar el Plan Estratégico, definiendo Planes Operativos Anuales –POAS– por departamento y diseñando instrumentos para su monitoreo y evaluación.
- b) Contar con una unidad de Planificación, Seguimiento y Evaluación.
- c) Establecer un departamento para el diseño y gestión de proyectos.
- d) Gestión de apoyo internacional y local (fuentes de financiamiento).
- e) Implementar procesos de sistematización de experiencias exitosas.

- f) Ampliación de los servicios educativos a nivel diversificado con el objetivo de aperturar otras carreras que les permita a los jóvenes una adecuada inserción laboral, de acuerdo a las demandas de la región.
- g) Elaboración de políticas institucionales que contribuyan a direccionar el quehacer institucional.
- h) Cumplimiento de los estatutos (reestructuración de junta directiva asamblea y socios).
- i) Fortalecer las relaciones interinstitucionales y la conformación de redes estratégicas.
- j) Legalizar la Casa Hogar.

2.6.2 Demandas poblacionales:

- a) Que la Casa hogar sea fortalecida con personal capacitado.
- b) Integrar a beneficiarios para la implementación, monitoreo y evaluación del Plan Estratégico.
- c) Acompañamiento y seguimiento a procesos de casos de violencia o un problema particular de los niños, adolescentes y jóvenes.
- d) Una estrategia para resolución de conflictos para beneficiarios.
- e) Identificación e implementación de una estrategia de canales de comunicación entre los integrantes de la comunidad educativa.
- f) Facilitar los procesos de participación con equidad de género.
- g) Beneficiarios con representatividad en asamblea y junta directiva.

2.7 Proyectos futuros y visión proyectiva de la Asociación

De igual manera que en la fase anterior, fue necesario hacer una revisión documental del informe de la Práctica Profesional Supervisada de una estudiante de la Universidad Rafael Landívar realizada en el año 2011. Con ello se pudo establecer que los proyectos futuros y visión proyectiva de la asociación de aquel entonces continua siendo vigente, adhiriéndose algunos proyectos que son de vital importancia para fortalecer los procesos de intervención de Asociación Comunidad Esperanza:

- a) Crear un espacio de apoyo profesional a víctimas de la violencia común e intrafamiliar así como también la promoción y defensa de los Derechos Humanos.
- b) Diseñar y elaborar planes de gestión de riesgos.
- c) Implementar la sistematización de experiencias a nivel institucional.
- d) Diseñar un proyecto de formación política y emprendimiento de mujeres.
- e) La creación de una escuela política de jóvenes.
- f) Implementación de un proyecto de manualidades con desechos sólidos para la ocupación de los jóvenes.

CAPÍTULO III
ANÁLISIS ESTRATÉGICO

CAPÍTULO III

Análisis Estratégico

3.1 Análisis FODA

Tabla 3.

FORTALEZAS		OPORTUNIDADES		
INTERNO	POSITIVO	<p>F.1 Asociación Comunidad Esperanza cuenta con personería jurídica lo que le permite legalidad dentro de la sociedad.</p> <p>F.2 Ser un referente en el municipio destacándose por brindar una educación integral y la reincorporación de niños, adolescentes y jóvenes que se encuentran en situación de riesgo social.</p> <p>F.3 Las acciones de ACE han permitido generar cambios positivos de actitud, comportamiento y dignificación de vidas en beneficiarios del área de educación.</p> <p>F.4 Liderazgo característico de la Coordinación General de ACE permite predicar con el ejemplo la dignificación de los beneficiarios de la educación.</p> <p>F.5 La labor educativa del colegio está avalada por el Ministerio de Educación.</p> <p>F.6 Presta servicios de colegiatura gratuita y de calidad brindando oportunidad para la educación formal en la niñez y juventud desfavorecida del medio.</p> <p>F.7 Personal identificado y empoderado con la filosofía de ACE permite lograr resultados en el trabajo realizado.</p> <p>F.8 Maestros se sienten satisfechos de los resultados obtenidos por la intervención con estudiantes.</p> <p>F.9 Apoyo presencial de voluntarios extranjeros con diversas profesiones fortalecen el trabajo educativo.</p> <p>F.10 Apoyo de universidades privadas y pública para la asignación de Practicantes fortalece las acciones del área educativa.</p>	<p>O.1 Interés de donantes en brindar apoyo financiero para la ejecución de proyectos.</p> <p>O.2 La cooperación internacional se interesa en el área educativa de ACE.</p> <p>O.3 Ser una Asociación referente en Derechos Humanos contribuyendo a la creación de una sociedad más justa y solidaria</p> <p>O.4 Consolidar y ampliar alianzas estratégicas que contribuyan al logro de resultados y objetivos.</p> <p>O.5 Ampliación de servicios y cobertura geográfica por medio de la captación de más fuentes de financiamiento.</p> <p>O.6 La labor educativa de ACE cumple con demandas del ministerio de Educación en cuanto a la educación para la competitividad</p> <p>O.7 Involucramiento de más beneficiarios al área educativa quienes buscan una oportunidad para tener una vida digna y en abundancia.</p> <p>O.8 Fortalecer a padres de familia de los beneficiarios para enriquecer el proceso de enseñanza-aprendizaje y dignificación de vidas.</p> <p>O.9 Incrementar su capacidad Competitiva e innovadora</p>	EXTERNO
	NEGATIVO	<p>D.1 Las fuentes de financiamiento son insuficientes para el cumplimiento de actividades y resultados propuestos en el área educativa de la Asociación.</p> <p>D.2 Insuficiente recurso humano para la realización de acciones planificadas dentro del área de educación.</p> <p>D.3 No se ha logrado documentar las experiencias exitosas de los beneficiarios de la Asociación a partir de la ejecución de los proyectos educativos.</p> <p>D.4 Inexistencia de un documento práctico que permita sistematizar información cualitativa tanto de prácticas institucionales como de éxitos obtenidos producto de sus intervenciones con los beneficiarios.</p> <p>D.5 Personal no cuenta con los conocimientos necesarios para documentar la información cualitativa de sus prácticas.</p> <p>D.6 No se cuenta con un método para el monitoreo, evaluación, retroalimentación y control de procesos.</p> <p>D.7 Pese a que los maestros manifiestan satisfacción por trabajar con niños y jóvenes en situación de riesgo social, también plantean que es dificultoso hacerlo en virtud que su mayoría provienen de familias desintegradas y con afecciones psicológicas.</p> <p>D.8 Escasa conciencia por parte de los padres de familia en cuanto a la calidad de servicios brindados de manera gratuita.</p>	<p>A.1 Reducción del apoyo financiero de entidades internacionales en proyectos sociales o desarrollo para el país.</p> <p>A.2 Que actuales donantes de ACE no visualicen como opción el brindar otro apoyo financiero para la implementación de nuevos proyectos.</p> <p>A.3 Proyectos inconclusos por falta de fondos.</p> <p>A.4 No lograr gestionar nuevos fondos para la ejecución de nuevos proyectos o continuidad de otros.</p> <p>A.5 Poco involucramiento y compromiso de padres de familia en las actividades que promueve ACE</p> <p>A.6 Pérdida de credibilidad y apatía de población hacia el trabajo realizado por ACE en el área de educación, debido a la ausencia de resultados positivos debidamente documentados.</p> <p>A.7 Producto de las necesidades insatisfechas de la población beneficiaria puede ser nuevamente aprovechada por el crimen organizado y delincuencia común.</p>	
DEBILIDADES		AMENAZAS		

Fuente: Ericka Beltetón (2014) PPS - URL

Análisis FODA

Este análisis permitió identificar en el área educativa de la Asociación su situación actual visto desde dos ambientes y cuatro cuadrantes; el primer ambiente el cual es interno

compuesto por sus fortalezas y debilidades donde a través de recursos, habilidades y capacidades se identificaron elementos que pueden ser potencializados para el logro de su visión, asimismo se visualizaron aquellas dificultades internas que limitan el logro de sus objetivos.

El en caso del segundo ambiente el cual es externo, se visualizaron y analizaron todas aquellas oportunidades que pueden ser aprovechadas y alcanzadas por el área educativa haciendo uso efectivo de sus fortalezas, y por otro lado, las amenazas que pueden ser un obstáculo que limite el alcance de objetivos, resultados y metas.

3.1.1 Fortalezas

- Una de las principales fortalezas que posee Asociación Comunidad Esperanza es que cuenta con personería jurídica lo que le permite legalidad dentro de la sociedad alta verapacense.
- Ser un referente en el municipio destacándose por brindar una educación integral y la reincorporación de niños, adolescentes y jóvenes del área periurbana de Cobán que se encuentran en situación de riesgo social, es una fortaleza institucional ya que se ha observado el impacto que han tenido en la implementación de sus programas.
- El equipo educativo de ACE, identificó como otra fortaleza el que las acciones realizadas al momento, han permitido generar cambios positivos de actitud, comportamiento y dignificación de vidas en beneficiarios del área de educación, logrando con ello cumplir con unos de sus fines.
- Sin duda alguna, el liderazgo característico de la Coordinación General de ACE ha permitido ampliar los servicios de educación a los niños y jóvenes en situación de riesgo social, bajo el principio que son seres humanos y tienen el derecho y la oportunidad de alcanzar una calidad de vida.

- Para el debido funcionamiento del Centro de Formación Integral Ciudad de la Esperanza, es importante destacar como fortaleza el que cuente con el aval del Ministerio de Educación, garantizando con ello que el proceso escolar se realice con calidad.
- El brindar servicios de colegiatura gratuita y de calidad, le permite ofrecer una educación a la niñez y juventud más desfavorecida del medio.
- Una de las mayores fortalezas también es que posee recurso humano con vocación de servicio, calificado para el desempeño de funciones, identificado y empoderado con la filosofía de ACE permite lograr resultados en el trabajo realizado.
- El apoyo presencial de voluntarios extranjeros con diversas profesiones fortalecen el trabajo educativo, por lo que se convierte en una fortaleza institucional ya que se genere fortalecimiento institucional al aportar sus conocimientos y capacidades.

3.1.2 Debilidades

- Las fuentes de financiamiento son insuficientes para el cumplimiento de actividades y resultados propuestos en el área educativa de la Asociación, por lo que se convierte en una de sus principales debilidades para sostener y ampliar sus acciones.
- El personal que labora en el centro de formación integral Ciudad de la Esperanza es insuficiente para la realización de acciones por lo que limita el logro de
- Una debilidad también identificada por el equipo de ACE, es que no se ha logrado documentar las experiencias exitosas de los beneficiarios de la Asociación, pese a que se tiene conocimiento que efectivamente se han logrado cambios importantes en la vida de los beneficiarios, y una de las causas es debido a la inexistencia de un

documento práctico que permita sistematizar dicha información y la de sus prácticas como asociación.

- Otra debilidad manifestada por los participantes, es que a la fecha no cuentan con los conocimientos técnicos y básicos que les permita ir documentando de manera eficiente la información cualitativa que se genera en el marco de sus intervenciones con los beneficiarios.
- El no contar con un método para el monitoreo, evaluación, retroalimentación y control de procesos es otra debilidad institucional, pues no permite verificar si los indicadores y resultados planteados en los programas y proyectos están siendo alcanzados, por lo tanto, los resultados no pueden ser verificados.
- Pese a que los maestros manifiestan satisfacción por trabajar con niños y jóvenes en situación de riesgo social, también plantean como debilidad que ha sido dificultoso hacerlo en virtud que la mayoría de beneficiarios provienen de familias desintegradas y con afecciones psicológicas, provocando muchas veces desestabilidad entre los grupos de estudiantes.

3.1.3 Oportunidades

- Una oportunidad que tiene como área educativa de ACE, es que luego de contar con las fortalezas descritas anteriormente, puede existir interés de donantes para brindar apoyo financiero para la ejecución de proyectos.
- Con todo el trabajo realizado en diez años de estar ejecutando acciones educativas, tienen la oportunidad de ser una Asociación referente en Derechos Humanos contribuyendo a la creación de una sociedad más justa y solidaria

- Para la ampliación de servicios y cobertura geográfica el equipo de ACE espera que sea por medio de la captación de más fuentes de financiamiento a nivel local o internacional, la consolidación y ampliación de alianzas estratégicas, asimismo estas alianzas estratégicas pueden contribuir al logro de resultados y objetivos comunes en beneficio de la población atendida en el área de educación.
- Durante el desarrollo del programa educativo, se espera fortalecer la participación de los padres de familia de los niños y jóvenes como un elemento fundamental para fortalecer el proceso de enseñanza-aprendizaje y dignificación de vidas de sus hijos.
- Al fortalecer al personal del área educativa en diferentes temas, en especial sobre sistematización de experiencias, incrementar su capacidad competitiva e innovadora por lo que ésta es una de sus principales oportunidades.

3.1.4 Amenazas

- Una amenaza latente visualizada por el equipo de ACE es la reducción del apoyo financiero de entidades internacionales en proyectos sociales o desarrollo para el país, esto provocaría la no gestión de fondos para la ejecución de nuevos proyectos o continuidad de otros.
- El área educativa de ACE ha desarrollado sus acciones gracias a las donaciones de países extranjeros y donantes locales, sin embargo, existe la amenaza que los actuales donantes de ACE no visualicen como opción el brindar otro apoyo financiero para la implementación de nuevos proyectos, esto al no observar resultados positivos de la intervención y en algunos casos provocaría que no se concluyan algunos proyectos.

- La pérdida de credibilidad y apatía de población hacia el trabajo realizado por ACE en el área de educación, es una amenaza latente, debido a la ausencia de resultados positivos debidamente documentados.
- El que la población beneficiaria del proyecto educativo tenga necesidades insatisfechas como la carencia de recursos económicos, puede convertirse en una amenaza al ser aprovechada por el crimen organizado y delincuencia común, obligándoles a desarrollar acciones delictivas que le pueden generar ingresos económicos para la subsistencia de su familia.

3.2 Análisis de vinculaciones estratégicas

Para la identificación y definición de estrategias de intervención que permitieran resolver el problema identificado, fue necesario utilizar la técnica del Mini Max que requiere del análisis mediante la vinculación de la información contenida por cada cuadrante de la matriz del FODA, obteniendo como resultado las siguientes propuestas de proyectos:

3.2.1 Vinculación Fortalezas con Oportunidades (Maxi – Maxi)

Durante el análisis del FODA, se identificaron fortalezas a nivel interno del área educativa de ACE como: habilidades, capacidades y recursos que pueden ser potencializadas para aprovechar las oportunidades del medio externo y con ello contribuir a la solución del problema identificado.

- Una de las principales fortalezas que Asociación Comunidad Esperanza posee es contar con personería jurídica que le permite una legalidad y formalidad ante los donantes, así como contar con la experiencia en brindar educación integral a niños y jóvenes en situación de riesgo social; éstas fortalezas pueden ser aprovechadas para gestionar ante donantes el apoyo financiero para la ejecución de proyectos que beneficien a la población vulnerable.

✓ *Proyecto No. 1*

“Creación de un banco de proyectos educativos que permitan su gestión financiera para la ejecución ante la cooperación internacional y donantes locales”.

- Ser un referente en el municipio destacándose por brindar una educación integral y la reincorporación de niños, adolescentes y jóvenes del área periurbana de Cobán y que se encuentran en situación de riesgo social es una de sus principales fortalezas, lo cual puede ser potencializado para aprovechar al máximo la oportunidad para que la cooperación internacional se interese en el área educativa de ACE.

✓ *Proyecto No. 2*

“Diseño e implementación de una Evaluación de Impacto que evidencie resultados cualitativos y cuantitativos alcanzados a lo largo de 10 años de intervención”.

- Las acciones de ACE han permitido generar cambios positivos de actitud, comportamiento y dignificación de vidas en beneficiarios del área de educación, lo cual puede ser aprovechado como una oportunidad a futuro para consolidarse en una asociación referente en Derechos Humanos Integrales que contribuye a la creación de una sociedad más justa y solidaria.

✓ *Proyecto No. 3*

“Construcción de historias de éxito e historias de interés humano”.

- Una oportunidad a aprovechar por el área de educación es la consolidación y ampliación de alianzas estratégicas que contribuyan al logro de resultados y objetivos comunes en beneficio de la población atendida, esto lo podrá lograr si potencializa su fortaleza de

continuar generando cambios positivos en los beneficiarios del área de educación producto de sus intervenciones.

✓ ***Proyecto No. 4***

“Promoción de las experiencias exitosas alcanzadas en el proyecto educativo de Asociación Comunidad Esperanza”.

- Liderazgo característico de la Coordinación General de ACE con vinculación religiosa permite predicar con el ejemplo la dignificación de los beneficiarios de la educación como seres humanos para que alcancen una calidad de vida, ésta fortaleza puede aprovecharse para la ampliación de servicios y cobertura geográfica por medio de la captación de más fuentes de financiamiento a nivel local o internacional

✓ ***Proyecto No. 5***

“Sistematización, promoción y divulgación de historias de interés humano de beneficiarios del área de educación”.

3.2.2 Vinculación Fortalezas con Amenazas (Maxi – Mini)

La estrategia consiste en identificar por medio del análisis del FODA, las fortalezas que el área educativa posee y que permiten defenderse de las amenazas en el ámbito externo en que se desarrolla el problema.

- La reducción de apoyo financiero de entidades internacionales para proyectos educativos y de desarrollo es un amenaza latente para ACE, por lo que para defenderse de tal situación se debe aprovechar el máximo el apoyo presencial de voluntarios extranjeros que fortalecen el trabajo educativo de la Asociación y que puedan convertirse en entes multiplicadores de las acciones y resultados positivos observados con posibles agencias donantes para la continuación de sus acciones.

✓ **Proyecto No. 6**

“Creación de alianzas estratégicas con voluntarios extranjeros que permitan la socialización con otros donantes las experiencias positivas vividas durante su paso por Asociación Comunidad Esperanza”.

- El Área educativa de Asociación Comunidad Esperanza, cuenta con recurso humano calificado y con vocación de servicio para el desempeño de funciones, fortaleza que puede aprovecharse para minimizar la amenaza de no lograr gestionar nuevos fondos.

✓ **Proyecto No. 7**

“Diseño e implementación de una estrategia efectiva y eficiente para la gestión de proyectos en beneficio de niños y jóvenes en situación de riesgo social”.

- Otra amenaza latente manifestada por el equipo docente y administrativo es que producto de las necesidades insatisfechas de la población beneficiaria puede ser nuevamente aprovechada esta condición por el crimen organizado y delincuencia común, sin embargo, para contrarrestar dicha situación, la Asociación crea oportunidades para los más desfavorecidos brindando servicios de calidad, gratuitos y en busca de la dignificación de vidas.

✓ **Proyecto No. 8**

“Diseño y promoción de planes de vida que vinculen la realidad a nivel local y su aporte a la sociedad”

✓ **Proyecto No. 9**

“Encuentros de socialización e intercambio vivencial de experiencias exitosas por parte de jóvenes que recibieron la formación integral de ACE”.

- Pese a que los servicios en el Centro de formación Integral son brindado de manera gratuita y con calidad, existe el riesgo de que el involucramiento y compromiso de los padres de familia sea escaso en cuanto a su participación en actividades que promueve el área educativa y que contribuyen a fortalecer el proceso de enseñanza aprendizaje de los estudiantes, por lo que se hace necesario implementar una estrategia que permitan minimizar ésta amenaza.

✓ *Proyecto No. 10*

“Creación de una escuela para padres de familia, como un espacio de información, formación y reflexión sobre el rol que desempeñan en el proceso de aprendizaje y dignificación de la vida de sus hijos”.

3.2.3 Vinculación Debilidades con Oportunidades (Mini – Maxi)

Esta vinculación permite identificar qué debilidades no permiten aprovechar las oportunidades que se le presentan, por lo que se hace necesario la movilización de recursos y capacidades para aprovechar al máximo las oportunidades que se presentan.

- Una debilidad sentida por el equipo de trabajo es que el recurso humano es insuficiente para realización de acciones planificadas dentro del área de educación, lo que no permite gestionar fondos ante cooperantes internacionales que se interesen en el área educativa de ACE.

✓ *Proyecto No. 11*

Creación de comisiones de trabajo, por especialidad para la delegación, seguimiento y acompañamiento de tareas específicas y estratégicas como la gestión de proyectos”.

- Los maestros del colegio, plantean que en algunas ocasiones es dificultoso trabajar con los niños y jóvenes en virtud que su mayoría provienen de familias desintegradas y con

afecciones psicológicas, pese a sentir satisfacción personal y profesional por el trabajo realizado, por lo que se hace necesario movilizar capacidades humanas para aprovechar la oportunidad de convertirse en una Asociación referente en Derechos Humanos Integrales contribuyendo a la creación de una sociedad más justa y solidaria.

✓ *Proyecto No. 12*

“Desarrollo de talleres de capacitación dirigido a maestros para el fortalecimiento de la filosofía institucional de ACE”.

- Las debilidades más sentidas por el equipo de trabajo son, por un lado el no estar formado técnicamente para documentar las experiencias a partir de la ejecución de los proyectos educativos, y por otro lado, el no disponer de una herramienta práctica que documente lo anterior, limita la oportunidad de incrementar su capacidad innovadora y competitiva a nivel local y nacional, por lo que se hace necesario potencializar el principal recurso que tienen, el humano.

✓ *Proyecto No. 13*

“Capacitación al personal del área educativa de Asociación Comunidad Esperanza sobre metodología de sistematización de experiencias educativas y construcción de historias de éxito”.

✓ *Proyecto No. 14*

“Diseño de una guía metodológica para la sistematización de experiencias educativas y construcción de historias de éxito”.

- La oportunidad que donantes se interesen en brindar apoyo financiero para la ejecución de proyectos se ve desvanecida a causa de la debilidad: inexistencia de un método para el monitoreo, evaluación, retroalimentación y control de los procesos, por lo que es necesario tomar acciones que minimicen el riesgo de no contar con información.

✓ **Proyecto No. 15**

“Diseño de un sistema de Monitoreo y Evaluación que evidencie los resultados positivos alcanzados por el área de Educación de Asociación Comunidad Esperanza con la población meta”.

3.2.4 Vinculación Debilidades con Amenazas (Mini – Mini)

En éste análisis, la estrategia a identificar tiene que estar en función de que las debilidades no permiten enfrentar las amenazas del contexto externo, lo que evidencia que la organización, área de intervención o problema presenta mayores condiciones de vulnerabilidad para su solución, y para cambiar ésta la situación se deberá fortalecer los recursos internos.

- Insuficiente recurso humano para la realización de acciones planificadas dentro del área de educación convierte a la Asociación más vulnerable en virtud que de no contar con resultados positivos de su intervención, donantes actuales no visualicen como opción continuar con el asocio que hasta el momento han desarrollado, limitando la implementación de nuevos proyectos educativos.

✓ **Proyecto No. 16**

“Fortalecer y construir capacidades en el personal para el diseño, elaboración y ejecución de proyectos y programas educativos”.

- La escasa conciencia por parte de los padres de familia en cuanto a la calidad de servicios brindados de manera gratuita, hace que la Asociación sea altamente vulnerable al poco involucramiento y compromiso de padres de familia en las actividades que promueve ACE y que son de fortalecimiento para sus hijos quienes son beneficiarios de dichos servicios.

✓ *Proyecto No. 17*

“Involucramiento de padres de familia en la planificación estratégica de ACE e implementación de un plan operativo de éstos actores como parte de la comunidad educativa”.

- No se ha logrado documentar las experiencias exitosas de los beneficiarios de la Asociación a partir de la ejecución de los proyectos educativos, por lo que podría generarse el riesgo que la población en general tenga apatía y poca credibilidad hacia al trabajo realizado por ACE en el área de educación por lo tanto, no apoye sus acciones debido a que desconoce el trabajo o sencillamente no cree en su labor de dignificar vidas.

✓ *Proyecto No. 18*

“Establecer estrategias de comunicación y visibilidad de Asociación Comunidad Esperanza, principalmente del área de educación”.

- Los integrantes del equipo manifestaron que una de las debilidades es tener proyectos inconclusos por falta de fondos, por lo que se ve mayormente vulnerable debido a que las fuentes de financiamiento son escasas limitando así el cumplimiento de actividades y resultados propuestos en el área educativa de la Asociación.

✓ *Proyecto No. 19*

“Diseño de estrategias para la sostenibilidad del área Educativa de la Asociación Comunidad Esperanza”.

- Los maestros plantean que el trabajo con niños y jóvenes en situación de riesgo social es dificultoso debido que en su mayoría provienen de familias desintegradas y con afecciones psicológicas, perdiendo muchas el enfoque integral y de apoyo a este sector para dotarles de herramientas que permitan mejorar sus condiciones de vida, esta

situación hace mayormente vulnerables a los beneficiarios para ser presas del crimen organizado y delincuencia común, por lo que se hace necesario plantar acciones que contribuyan a reducir tal riesgo.

✓ ***Proyecto No. 20***

“Brindar al personal, orientación y capacitación profesional para mejorar el nivel de relacionamiento con beneficiarios del área educativa”.

3.3 Propuestas de Proyectos de Intervención

De acuerdo al problema priorizado en el área de Educación de ACE: “Escasa información documentada de las prácticas y éxitos obtenidos en el área educativa” y luego de realizar las vinculaciones y análisis estratégico tomando como base la herramienta del FODA, se procedió a la identificación de proyectos que con su implementación, pueden contribuir a la reducción del problema identificado:

- Diseño e implementación de una Evaluación de Impacto que evidencie resultados cuantitativos y cualitativos alcanzados a los largo de 10 años de intervención.
- Construcción de historias de éxito e historias de interés humano.
- Promoción de los éxitos alcanzados en el proyecto educativo de Asociación Comunidad Esperanza.
- Sistematización, promoción y divulgación de Historias de Interés Humano de beneficiarios del área de educación.
- Encuentros de socialización e intercambio vivencial de experiencias exitosas de jóvenes que recibieron la formación integral de ACE.

- Capacitación al personal del área educativa de Asociación Comunidad Esperanza sobre metodología de sistematización de experiencias educativas y construcción de historias de éxito.
- Diseño de una guía metodológica para la sistematización de experiencias educativas y construcción de historias de éxito.
- Diseño de un sistema de Monitoreo y Evaluación que evidencie los resultados positivos alcanzados por el área de Educación de Asociación Comunidad Esperanza con la población meta.

3.4 Selección del proyecto de intervención

Para esta fase de la práctica profesional, fue indispensable e importante el uso de la técnica de selección de proyecto de intervención PROIN⁶ que consiste en una matriz que analiza y evalúa 5 aspectos otorgándole una ponderación de 1 a 5. Los criterios que deben tomarse en cuenta son: a) Carácter social, b) Interés de la Asociación por el proyecto, c) Posibilidad de obtener recursos para su ejecución, d) Ejecutable y evaluable en un plazo de 14 semanas, y e) Que facilita el aprendizaje.

La selección del proyecto de intervención se realizó conjuntamente con integrantes de Junta directiva de la Asociación Comunidad Esperanza.

Las estrategias de intervención o proyectos seleccionados fueron priorizados en virtud que al momento de analizar el árbol de problemas se observan dos causas principales que provocan el problema identificado, por lo que al momento de ser transformadas dichas causas en positivo, se contribuirá a resolver el problema priorizado: “escasa información documentada de las prácticas y éxitos del área educativa”.

⁶ Proyecto de Intervención.

- *“Capacitación al personal del área educativa de Asociación Comunidad Esperanza sobre metodología de sistematización de experiencias educativas y construcción de historias de éxito”.*
- *“Diseño de una guía metodológica para la sistematización de experiencias educativas y construcción de historias de éxito”.*

Se hace la salvedad, que el segundo proyecto se transformó en uno de los tres resultados entregados a la Asociación al momento de ejecutar la PPSII.

Tabla 4.
Matriz de Priorización de Proyecto de Intervención

No.	Nombre del proyecto	Carácter Social	Interés para la Asociación	Posibilidad de obtener recursos	Ejecutable en 14 semanas	Facilita aprendizaje	Total
		(5)	(5)	(5)	(5)	(5)	(25)
1	Creación de un banco de proyectos educativos que permitan su gestión financiera para la ejecución ante la cooperación internacional y donantes locales.	4	5	3	2	3	17
2	Diseño e implementación de una Evaluación de Impacto que evidencie resultados cuanti-cualitativos alcanzados a los largo de 10 años de intervención.	5	5	1	2	5	18
3	Construcción de historias de éxito e historias de interés humano	5	4	4	5	5	22
4	Promoción de los éxitos alcanzados en el proyecto educativo de Asociación Comunidad Esperanza.	5	5	3	4	3	20
5	Sistematización, promoción y divulgación de Historias de Interés Humano de beneficiarios del área de educación.	5	5	4	5	4	23
6	Creación y fortalecimiento de alianzas estratégicas con voluntarios extranjeros que permitan la socialización con otros donantes las experiencias positivas vividas durante su paso por Asociación Comunidad Esperanza.	4	4	4	3	3	18
7	Diseño e implementación de una estrategia efectiva y eficiente para la gestión de proyectos en beneficio de niños y jóvenes en situación de riesgo social.	5	4	4	4	4	21
8	Encuentros de socialización e intercambio vivencial de experiencias exitosas de jóvenes que recibieron la formación integral de ACE.	4	5	4	4	4	21
9	Diseño y promoción de planes de vida que vinculen la realidad a nivel local y su aporte a la sociedad.	4	5	4	4	4	21
10	Creación de una escuela para padres de familia, como un espacio de información, formación y reflexión sobre el rol que desempeñan en el proceso de aprendizaje y dignificación de la vida de sus hijos.	4	4	3	3	3	17
11	Creación de comisiones de trabajo y por especialidad que permitan la delegación, seguimiento y acompañamiento de tareas específicas y estratégicas como la gestión de proyectos.	3	5	5	5	3	21
12	Desarrollo de talleres de capacitación a maestros, en donde se fortalezca la filosofía institucional de ACE.	2	4	3	5	3	17
13	Capacitación al personal del área educativa de Asociación Comunidad Esperanza sobre metodología de sistematización de experiencias educativas y construcción de historias de éxito.	5	5	4	5	5	24
14	Diseño de guía metodológica sobre sistematización de experiencias educativas y construcción de historias de éxito	5	5	4	5	5	24
14	Diseño de un sistema de Monitoreo y Evaluación que evidencie los resultados positivos alcanzados por el área de Educación de Asociación Comunidad Esperanza con la población meta.	3	4	3	3	3	16
15	Fortalecer y construir capacidades en el personal del área educativa para el diseño, elaboración y ejecución de proyectos y programas educativos.	2	4	3	4	4	17
16	Involucramiento de padres de familia en la planificación estratégica de ACE en el diseño e implementación de un plan operativo que les permita como integrantes de la comunidad educativa.	3	4	3	3	3	16
17	Establecer estrategias de comunicación y visibilidad de Asociación Comunidad Esperanza, principalmente del área educativa.	5	5	3	4	3	20
18	Diseño de estrategias para la sostenibilidad del área Educativa de la Asociación Comunidad Esperanza.	2	5	2	2	3	14
19	Brindar al personal, orientación y capacitación profesional para mejorar el nivel de relacionamiento con beneficiarios del área educativa.	2	4	3	4	3	16

Fuente: Ericka Beltetón (2014) PPS - URL

CAPÍTULO IV
PROYECTO DE INTERVENCIÓN

CAPÍTULO IV

Proyecto de Intervención

4.1 Ficha Técnica del Proyecto

Nombre del Proyecto: “Capacitación al personal del área educativa de Asociación Comunidad Esperanza sobre metodología de sistematización de experiencias educativas y construcción de historias de éxito”.

Objetivo General: “Contribuir con la generación de información documentada de las prácticas y éxitos alcanzados en el área educativa de Asociación Comunidad Esperanza”.

Descripción general del proyecto: El proyecto de intervención tiene como finalidad contribuir con la generación de información documentada de carácter cualitativo de las prácticas y éxitos obtenidos en el área educativa de Asociación Comunidad Esperanza, esto por medio del diseño de una guía metodológica para sistematizar adaptada a las necesidades de la Asociación; posteriormente se desarrollará un proceso de formación dirigido al personal sobre metodología para la sistematización educativa y construcción de historias de éxito, dejando así capacidad instalada en el equipo docente para el desarrollo de procesos de sistematización en los siguientes años y/o de manera permanente. Por último, realizar una sistematización de experiencias de las intervenciones del área educativa, construida participativamente (beneficiarios y docentes) como actores claves acompañando el proceso.

Periodo de Ejecución: Enero - abril 2,015

Institución responsable del proyecto: Asociación Comunidad Esperanza y Estudiante PPS – URL.

Ubicación: 5ª. Calle 9-11 zona 12 Colonia El Esfuerzo I, Cobán, Alta Verapaz, Guatemala, Centro América.

Persona responsable del proyecto: Ericka Annabella Beltetón Guzmán, Trabajadora Social en PPS.

Beneficiarios

Directos: Niños y jóvenes beneficiarios del área educativa, junta directiva, personal administrativo y docente de Asociación Comunidad Esperanza.

Indirectos: Donantes locales y extranjeros, padres de familia y voluntarios.

Costo total del proyecto: Q.41, 692.75

4.2 Descripción General del Proyecto

El proyecto de intervención surgió luego del análisis situacional realizado con el equipo de Asociación Comunidad Esperanza, en donde se identificó que el principal problema que actualmente afrontan es: “La escasa información documentada de las prácticas y éxitos obtenidos en el área educativa”, este proceso fue enriquecido posteriormente en el análisis estratégico que permitió el desarrollo de vinculaciones de las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas del área de intervención, dando como resultado la elaboración de una estrategia o planteamiento del proyecto, por lo que se consideró oportuno realizar el abordaje de dicho problema a través del proyecto titulado:

“Capacitación al personal del área educativa de Asociación Comunidad Esperanza sobre metodología de sistematización de experiencias educativas y construcción de historias de éxito”.

La intervención se proyecta con una temporalidad de ejecución de 5 meses comprendidos de enero al mes de abril del año 2015.

El proyecto contempla la entrega de tres productos concretos: 1) Diseño de guía metodológica sobre sistematización de experiencias educativas y construcción de historias de éxito; 2) Capacitación al personal del área educativa sobre sistematización de experiencias

educativa y construcción de historias de éxito; y; 3) Sistematización de experiencias de las intervenciones del área educativa, construida participativamente.

4.3 Ámbito institucional, social, político y cultural

4.3.1 Ámbito institucional

Con los resultados del proyecto de intervención, se logró beneficiar a toda la Asociación en sus diferentes áreas de acción debido a que tiene como eje fundamental brindar una educación integral a niños y jóvenes, y solamente lo logrará si pueden realizar un análisis crítico de sus intervenciones en las diferentes áreas establecidas para ello.

4.3.2 Ámbito social

El proyecto de intervención benefició a la sociedad, en especial, aquella que se encuentra en zonas periurbanas, en situación de riesgo social y pobreza que son indígenas y han sido marginados por la sociedad en general debido a sus condiciones de vida, tal es el caso de las Colonias: Esfuerzo 1 y 2, La Esperanza y Sachamach de la ciudad de Cobán.

Asociación Comunidad Esperanza surgió con el propósito de transformar esta realidad que tanto lastima a la sociedad cobanera, es por ello que todos sus proyectos están enfocados a proveerles mecanismos y herramientas necesarias que les permita ser de apoyo para generar un desarrollo personal y comunitario convirtiéndose en personas productivas y exitosas que con su esfuerzo y dedicación aportan para transformar positivamente la realidad de Guatemala.

4.3.3 Ámbito político

Asociación Comunidad Esperanza, en especial el área educativa tiene establecidos acuerdos y compromisos con la Municipalidad de Cobán en virtud que el terreno que ocupa las instalaciones de la ciudad de la Esperanza es municipal, sin embargo, a la fecha gozan de

un usufructo otorgado por la Municipal lo que les permite continuar con su labor educativa/formativa.

4.3.4 Ámbito cultural

La población beneficiaria de los proyectos y programas de Asociación Comunidad Esperanza, pertenecen en un 80% al pueblo Q'eqchi' quienes se encuentran en situación de vulnerabilidad y marginalidad, un alto porcentaje habla únicamente su idioma materno, por lo que la comunicación en su idioma es fundamental para la transmisión y comprensión de los temas o reflexiones que les comparte. Sus códigos de comunicación son muy especiales, por lo que la pertinencia cultural del proyecto se vio manifestada al momento de recolectar la información, respetando siempre sus valores y costumbres.

4.4 Área en la que se inserta el proyecto

En la perspectiva que se adoptó el proyecto, éste se insertó para fortalecer el área de Educación de Asociación Comunidad Esperanza, específicamente el Centro de Formación Integral Ciudad de la Esperanza. Asimismo, se insertó el eje temático: "Participación en gobiernos locales y organizaciones sociales" seleccionado por el campus San Pedro Claver, S. J. de la Verapaz para el proceso de la práctica profesional supervisada de Trabajo Social.

4.5 Justificación del proyecto

Asociación Comunidad Esperanza enfoca sus esfuerzos y acciones a la atención de niños, adolescentes y jóvenes de las zonas periurbanas de Cobán y que viven en condiciones de marginación y extrema pobreza lo cual los hace ser vulnerables a situaciones de riesgo social como: la delincuencia, narcotráfico, alcoholismo entre otros fenómenos sociales.

Este problema que afrontan los niños y jóvenes limita su acceso a oportunidades de educación y mejores condiciones de vida, y es en el año 2004 donde precisamente nace

Asociación Comunidad Esperanza, más conocida como: Ciudad de la Esperanza, como una iniciativa de acompañamiento a estos sectores mayormente desfavorecidos.

Para concretizar las acciones de acompañamiento y formación integral de ACE hacia los sectores que eran y siguen siendo la esencia de su labor, se crea en ese mismo año, el centro educativo: Colegio Nuestra Señora de la Esperanza conocido en la actualidad como Centro de Formación Integral Ciudad de la Esperanza iniciando con la atención de ciclo básico, posteriormente se gestionaron y aprobaron todos los ciclos escolares que en la actualidad continúan funcionando desde la preprimaria hasta la carrera de Bachillerato en Ciencias y Letras con orientación en Turismo.

Siendo el área de educación para Asociación Comunidad Esperanza un eje transversal en sus acciones, ya que por medio de un proceso de formación se contribuye al logro de un desarrollo armónico y equitativo, mejorando las condiciones y calidad de vida de las personas más pobres, la estudiante de Trabajo Social en PPS se insertó en dicha área de intervención con el objetivo de fortalecerla a través de la aplicación de herramientas de gerencia social que permitieron la identificación de un problema, el análisis de causas y efectos hasta llegar a la selección de un proyecto que contribuya a la solución del mismo.

Por lo que luego de identificar el problema principal del área de educación de ACE relacionado a la escasa información documentada de las prácticas y éxitos alcanzados en el área educativa y posteriormente de realizar el análisis estratégico, surgió la necesidad de un proyecto que fortaleciera a la asociación entregándoles tres resultados concretos para ello.

Con la implementación del proyecto se contribuyó con la generación de información de los resultados obtenidos producto de sus intervenciones hacia los beneficiarios permitiendo identificar por medio de un proceso metodológico y formativo, las buenas

prácticas y construcción de historias de éxito con personas claves que vivieron la experiencia de participar en el área educativa de ACE.

Cabe resaltar que la ejecución del proyecto fue altamente participativo con enfoque popular, pues dejó capacidad instalada en el equipo docente permitiéndoles desarrollar procesos permanentes de sistematización y aprendizaje para los siguientes años. Adicionalmente, se les proporcionó de una herramienta metodológica sobre dicha temática completamente funcional pues es adaptada a sus necesidades como asociación, finalmente, los conocimientos adquiridos en el proceso de formación se llevaron a la práctica teniendo como base la metodología “aprender haciendo” por lo que se realizó un ejercicio de sistematización de experiencias y construcción de historias de éxito.

Si no se hubiera ejecutado el proyecto, la asociación y especialmente en el área educativa no fuera visible su aprendizaje organizacional ya que no se gestarían nuevos conocimientos a partir de los conocimientos ya existentes, las prácticas no sería mejoradas por lo tanto, no se reflexionaría sobre qué factores influyeron para alcanzar los éxitos y cómo se intersectaron e identificar lecciones aprendidas para mejorar sus futuras intervenciones.

Adicionalmente Asociación Comunidad Esperanza cuenta con un documento de sistematización de experiencias e historias de éxito que refleja los resultados positivos de su intervención; este documento podrá ser consultado/socializado con: a) personal de la asociación, b) donantes locales y extranjeros lo cual le posibilitará futuras fuentes de financiamiento para el diseño e implementación de nuevos proyectos que refuercen su quehacer; y b) público en general.

La importancia de la implementación del proyecto para las autoridades educativas del centro de formación radica en que respondió a determinadas líneas estratégicas institucionales, en especial, para la promoción, diseño y gestión de proyectos similares.

4.6 Objetivos del proyecto

4.6.1 General

“Contribuir con la generación de información documentada de las prácticas y éxitos obtenidos en el área educativa de Asociación Comunidad Esperanza en el área educativa”.

4.6.2 Específico

“Desarrollar capacidades y habilidades en el personal del área educativa de Asociación Comunidad Esperanza por medio de un proceso de formación sobre metodología para la sistematización educativa y construcción de historias de éxito”.

4.6.3 Resultados

- Guía metodológica sobre sistematización de experiencias educativas y construcción de historias de éxito, diseñada, socializada y validada, a enero 2015.
- Personal del área educativa de ACE, capacitado sobre metodología de sistematización de experiencias educativas y construcción de historias de éxito, en febrero 2015.
- Sistematización de experiencias de las intervenciones del área educativa, construida participativamente, socializada y validada, abril 2015.

4.7 Población destinataria

a) La población beneficiaria directa del proyecto está conformada por:

- Niños
- Jóvenes beneficiarios del área educativa y
- Personal área de educación de ACE

b) La población beneficiaria indirectamente con el proyecto de intervención está conformada por:

- Donantes locales y extranjeros,

- Padres de familia,
- Voluntarios.

4.8 Fases del proyecto

4.8.1 Fase 1: Socialización del proyecto.

- Socializar el proyecto con la persona enlace y autoridades educativas de Asociación Comunidad Esperanza.
- Socializar el proyecto con beneficiarios directos del mismo.
- Gestionar con las autoridades educativas de ACE, la inclusión de las actividades del proyecto dentro de los cronogramas mensuales.
- Preparar plan de implementación del proyecto.
- Implementación del proyecto de intervención.

4.8.2 Fase 2: Guía metodológica sobre sistematización de experiencias educativas y construcción de historias de éxito, diseñada, socializada y validada, a enero 2015.

- Reuniones con equipo de ACE para revisión de información generada en la sistematización, y aportes para elaboración de guía para sistematizar experiencias.
- Reunión con equipo de ACE para presentación preliminar de la guía de sistematización.
- Reunión de socialización y validación de la guía metodológica por autoridades educativas y de junta directiva de ACE.

4.8.3 Fase 3: Personal del área educativa de ACE, capacitado sobre metodología de sistematización de experiencias educativas y construcción de historias de éxito, a febrero 2015.

- Reuniones con equipo de ACE para aportes para elaboración de guía para sistematizar experiencias.
- Reunión con equipo de ACE para presentación preliminar de la guía de sistematización.
- Reunión de socialización y validación de la guía metodológica por autoridades educativas y de junta directiva de ACE.

4.8.4 Fase 4: Sistematización de experiencias de las intervenciones del área educativa, construida participativamente, socializada y validada, a mayo 2015.

- Diseñar y validar los instrumentos de recolección de información documental y de campo con personal del área educativa.
- Selección y organización de grupos focales para entrevistas.
- Recolectar información en el campo a través de entrevistas y talleres con grupos focales.
- Ordenar y analizar críticamente la información recolectada.
- Sesión con equipo educativo de ACE para compartir información preliminar sobre los resultados de su intervención.
- Redacción del informe con hallazgos, conclusiones y recomendaciones.
- Socialización y validación de los resultados de la sistematización.

4.9 Marco Lógico

Tabla 5.

Proyecto: “Capacitación al personal del área educativa de Asociación Comunidad Esperanza sobre metodología de sistematización de experiencias educativas y construcción de historias de éxito”.

<i>Jerarquía de Objetivos</i>	<i>Indicadores</i>	<i>Medios de Verificación</i>	<i>Supuestos</i>
<p>Objetivo General: <i>“Contribuir con la generación de información documentada de las prácticas y éxitos obtenidos en el área educativa de Asociación Comunidad Esperanza”.</i></p>	<p>A finales del año 2015, la Asociación Comunidad Esperanza cuenta con información de las prácticas y éxitos alcanzados producto de sus intervenciones hacia los beneficiarios.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • documento sistematizado impreso y digital • guía metodológica formulada, validada e impresa • Notas de validación de productos extendidas por autoridades de ACE • listado de participantes • planes de capacitación • agendas de actividades • minuta de reuniones • bitácora • fotografías 	<p>Se cuenta con recursos financieros para la ejecución del proyecto.</p> <p>El área educativa de Asociación Comunidad Esperanza y beneficiarios manifiestan su disponibilidad de tiempo en apoyo al proceso.</p>
<p>Objetivo Específico: <i>“Desarrollar capacidades y habilidades en el personal del área educativa de Asociación Comunidad Esperanza por medio de un proceso de formación sobre metodología educativa y construcción de historias de éxito”.</i></p>	<p>A finales de enero 2015, el personal del área educativa cuenta con 1 guía metodológica formulada y validada para la sistematización de experiencias y construcción de historias de éxito.</p> <p>A finales de febrero 2015, el personal docente y administrativo del área de educación, se ha capacitado sobre metodología de sistematización y construcción de historias de interés humano.</p> <p>A finales de abril 2015, personal ACE y beneficiarios directos conocen los resultados obtenidos en el área educativa, por medio de 1 documento sistematizado y validado.</p>		

<p>R.1 Guía metodológica sobre sistematización de experiencias educativas y construcción de historias de éxito, diseñada, socializada y validada, a enero 2015.</p>	<p>Al mes de enero 2015, se cuenta con 1 guía para sistematización de experiencias y construcción de historias de éxito, elaborada, socializada y validada.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Documento en versión digital e impreso • Fotografías • Nota de validación de la guía extendida por ACE 	<p>El personal de ACE se interesa por la utilidad de la guía en cuanto a la funcionalidad de su aplicación y la calidad de información que se recolecta por medio de ella.</p>
<p>Actividades del R1 1.1 Reuniones con equipo de ACE para aportes para elaboración de guía para sistematizar experiencias.</p> <p>1.2 Reunión con autoridades de ACE para presentación preliminar de la guía de sistematización.</p> <p>1.3 Reunión de socialización y validación de la guía metodológica por parte de autoridades educativas y personal docente de ACE.</p>	<p>Al mes de enero 2015, se han desarrollado reuniones de manera coordinada con autoridades educativas de ACE.</p> <p>A finales de enero 2015, se cuenta con la validación de la guía de sistematización por parte de autoridades educativas y de junta directiva de ACE.</p> <p>A finales del mes de enero 2015, se cuenta con 1 documento impreso y validado.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • No. De reuniones realizadas • Listado de participantes • Minuta de las reuniones • informes • Bitácora • Fotografías 	<p>Se cuenta con recursos financieros para diseñar la guía metodológica de sistematización.</p> <p>Se dispone de información necesaria y de calidad para el diseño de la guía.</p> <p>El equipo de la Asociación se encuentra comprometido para implementar el proceso de sistematización de experiencias a partir del uso de la guía metodológica.</p>
<p>R.2 Personal del área educativa de ACE, capacitado sobre metodología de sistematización de experiencias educativas y construcción de historias de éxito, a febrero 2015.</p>	<p>A finales de febrero de 2015, se ha capacitado al personal del área educativa de Asociación comunidad Esperanza.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Planes de capacitación • Agendas • Listado de participantes • Bitácora • Informes de capacitación 	<p>Disponibilidad de recursos económicos y tiempo para realizar el proceso de formación al personal educativo.</p>
<p>R.2 2.1 Reunión de coordinación con autoridades educativas de ACE para concretar metodología de</p>	<p>A principios de febrero 2015, se ha realizado 1 reunión con persona enlace como autoridad educativa.</p>		

capacitación y fechas de realización de los talleres de capacitación.			
<p>2.2 Diseño de planes de capacitación, agendas y preparación de material didáctico y audiovisual.</p>	<p>A mediados de febrero 2015, se cuenta con 2 planes de capacitación a implementar con equipo educativo de ACE.</p> <p>A mediados de febrero 2015, se cuenta con 2 agendas de los talleres de capacitación a desarrollar con equipo de ACE.</p> <p>A mediado de febrero 2015, se ha elaborado/preparado en un 100% el material didáctico a utilizar en los talleres de capacitación.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Planes de capacitación • Agendas • Listado de participantes • Bitácora 	<p>Se autoriza y planifica a nivel del área, las capacitaciones al personal.</p> <p>La metodología de abordaje de los talleres de capacitación y la funcionalidad de la guía permite que el proceso sea exitoso.</p>
<p>2.3 Realización de 2 talleres de capacitación con personal del área educativa.</p>	<p>Al mes de febrero 2015, se han realizado 2 talleres de capacitación dirigidos al personal educativo de ACE.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Evaluación de los talleres por parte de los participantes • Fotografías • Listado de participantes • Agendas • Planes de capacitación 	
<p>2.4 Conformación de una comisión de seguimiento a los procesos de sistematización de experiencias y construcción de historias de éxito a nivel de la asociación.</p>	<p>A finales del mes de febrero 2015, se ha conformado la comisión de seguimiento a los procesos de sistematización de la asociación.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Fotografías • Informe • Agenda del taller • Listado de personas que conforman la comisión de seguimiento. • Nota firmada por cada integrante de la comisión donde se detallan las responsabilidades para el seguimiento a este proceso. 	<p>Interés del personal del área educativa por fortalecer el proceso de sistematización de experiencias, conformando una comisión que le dará seguimiento a ésta práctica institucional.</p> <p>ACE cuenta con recursos económicos para realización de procesos de sistematización de experiencias y construcción de historias de éxito.</p>

			Disponibilidad de tiempo y de calidad de la comisión organizada para el seguimiento del proceso de sistematización.
R.3 Sistematización de las experiencias de las intervenciones del área educativa, construida participativamente, socializada y validada, a mayo 2015.	A finales de abril 2015, 1 documento sistematizado sobre buenas prácticas y éxitos alcanzados por el área educativa de Asociación Comunidad Esperanza.	<ul style="list-style-type: none"> • documento impreso y en digital • historias de éxito impresas y en digital • listado de participantes • fotografías 	Se cuenta con información fidedigna y de calidad para realizar el proceso de sistematización.
3.1 Diseñar y validar los instrumentos de recolección de información documental y de campo con personal del área educativa.	Al inicios de marzo 2015, instrumentos diseñados y aprobados por personal de ACE.	<ul style="list-style-type: none"> • listado de participantes • informes/minutas • instrumentos impresos • fotografías 	Se cuenta con recursos financieros para la ejecución del proyecto. Se dispone de información de los contactos de los beneficiarios y ex beneficiarios para el proceso de sistematización. El área educativa de Asociación Comunidad Esperanza y beneficiarios manifiestan su disponibilidad de tiempo para brindar apoyo e información para la construcción del proceso.
3.2 Selección y organización de grupos focales para entrevistas	A mediados de marzo 2015, # de grupos focales y participantes seleccionados.	<ul style="list-style-type: none"> • minuta/acuerdos • planilla participantes • listado de los grupos focales • fotografías 	
3.3 Recolectar información en el campo a través de entrevistas y talleres con grupos focales	Para el mes marzo de 2015, # de participantes entrevistados.	<ul style="list-style-type: none"> • entrevistas realizadas • listado de participantes • instrumentos llenos • fotografías 	
3.4 Ordenar y analizar críticamente la información recolectada.	A principios de abril 2015, 1 documento con hallazgos y resultados preliminares.	<ul style="list-style-type: none"> • base de datos para vaciado de información • documento preliminar con hallazgos en digital 	
3.5 Redacción del informe con hallazgos, conclusiones y recomendaciones.	A finales de abril 2015, 1 documento elaborado.	<ul style="list-style-type: none"> • documento impreso y en digital • nota de recibido por parte de ACE donde se evidencia que se entrega el documento. • Fotografías 	

3.6 Socialización y validación de los resultados de la sistematización	Al mes de abril 2015, se ha realizado 1 reunión de socialización y validación de documento sistematizado.	<ul style="list-style-type: none"> • Agenda • Nota validación informe de sistematización por parte de Junta Directiva • Documentos en físico y digital • Informe de la actividad • Listados de participantes • Fotografías 	Los beneficiarios del proyecto educativo, personal de ACE, entre otros actores se interesan en participar en la reunión para conocer y validar los resultados de la sistematización de experiencias.
----------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Fuente: Ericka Beltetón (2014) PPS - URL

4.10 Cronograma de Actividades

Tabla 6.

Actividades	Tareas	Insumos	Medios de Verificación	Año 2015			
				Período de Ejecución			
				E	F	M	A
1. Reuniones con equipo de ACE para aportes para elaboración de guía para sistematizar experiencias.	1.1 Preparar propuesta agenda 1.2 Calendarizar fechas de reuniones con directora 1.3 Elaboración de una guía básica de sistematización 1.4 Con	Equipo audiovisual Cámara fotográfica Grabadora tipo reportero Bitácora	Informes actividad Fotografías Listado de participantes				
2. Reunión con autoridades de ACE para presentación preliminar de la guía de sistematización.	2.1 Preparación agenda	Equipo audio visual	Informe actividad fotografías				

	2.2	Presentación en PPT	Cámara fotográfica					
3. Reunión de socialización y validación de la guía metodológica por parte de autoridades educativas y personal docente de ACE.	3.1 3.2	Preparación de la agenda Preparación de PPT	Equipo audiovisual Cámara fotográfica Bitácora	Fotografías Informe Listado de participantes Nota de ACE validando la guía				
4. Reunión de coordinación con autoridades educativas de ACE para concretar metodología de capacitación y fechas de realización de los talleres de capacitación.	4.1 4.2	Solicitar espacio dentro de la agenda de las autoridades Diseño de un bosquejo del plan para socialización y enriquecimiento.	Bitácora Propuesta del plan de capacitación cronograma	Cronograma de actividades del área educativa				
5. Diseño de planes de capacitación, agendas y preparación de material didáctico y audiovisual.	5.1 5.2 5.3 5.4	Afinar, y validar planes de capacitación Imprimir planes y agendas Comprar /gestionar materiales para la capacitación Solicitar equipo audiovisual	Papel Impresiones Fotocopias Maskin tape Tarjetas Tijeras Periódico bitácora Guías	Planes de capacitación Agendas				
6. Realización de 2 talleres de capacitación con personal del área educativa.	6.1 6.2	Realizar recordatorios Preparar la logística de los	Cámara fotográfica Cámara de video	Fotografías Listados de asistencia agendas				

	<p>eventos (alimentación, espacio físico, y montaje)</p> <p>6.3 Reproducción de las guías y distribución</p> <p>6.4 Adquirir listado de participantes</p> <p>6.5 Tomar fotografías</p>	<p>Todo el material didáctico Listados de asistencia</p>						
7. Conformación de una comisión de seguimiento a los procesos de sistematización de experiencias y construcción de historias de éxito a nivel de la asociación.	<p>7.1 Enlistar cargos</p> <p>7.2 Describir roles y funciones</p> <p>7.3 Anotar responsabilidades y temporalidad</p>	Recurso humano	Acta donde registra la conformación de la comisión					Fotografía
8. Diseñar y validar los instrumentos de recolección de información documental y de campo con personal del área educativa	<p>8.1 Redactar propuesta de instrumentos</p> <p>8.2 Presentar propuesta de instrumentos a autoridades del área educativa</p> <p>8.3 Validación de los instrumentos por parte de autoridades aca</p>	Recurso Humano	listado de participantes informes/minutas instrumentos impresos fotografías					
9. Selección y organización de grupos focales para entrevistas	9.1 Determinar la experiencia a sistematizar	Recurso Humano	minuta/acuerdos planilla participantes					

	<p>9.2 Identificar actores que participaron en la experiencia</p> <p>9.3 Establecer otros criterios para selección de los grupos focales</p> <p>9.4 Consenso con equipo de sistematización en relación a grupos focales</p> <p>9.5 Definir fecha, hora y lugar de entrevistas</p> <p>9.6 Distribución de responsabilidades para la convocatoria</p>		listado de los grupos focales fotografías				
10. Recolectar información en el campo a través de entrevistas y talleres con grupos focales	<p>10.1 Contacto telefónico o personal para reconfirmar entrevistas</p> <p>10.2 Preparar instrumentos y material a utilizar</p> <p>10.3 Realizar entrevistas</p>	Recurso Humano Instrumentos Grabadora tipo reportero	entrevistas realizadas listado de participantes videos entrevistas grabación de entrevistas instrumentos llenos fotografías				
11. Ordenar y analizar críticamente la información recolectada.	11.1 Seleccionar herramienta para ordenar información	Recurso humano Cañonera Laptop	base de datos para vaciado de información documento preliminar con				

	<p>11.2 Clasificar la información por actores entrevistados</p> <p>11.3 Sistematizar la información</p> <p>11.4 Presentar información preliminar a sistematizadores y actores claves del proceso</p> <p>11.5 Analizar juntamente con los actores la información recolectada en campo versus lo escrito y determinar por qué pasó lo que pasó</p> <p>11.6 Discriminación de la información</p>	Instrumentos llenos	hallazgos en digital				
12. Redacción del informe con hallazgos, conclusiones y recomendaciones.	<p>12.1 Reunión con sistematizadores</p> <p>12.2 Redacción de hallazgos, conclusiones y recomendaciones de manera preliminar</p> <p>12.3 Reunión con equipo de sistematizadores para redacción final del informe.</p>	<p>Recurso humano</p> <p>Equipo de cómputo</p> <p>Papel</p> <p>Impresora</p> <p>Tintas</p> <p>Servicio de internet</p>	Documento impreso y en digital				

<p>13. Socialización y validación del documento sistematizado que da a conocer experiencias obtenidas e historias de éxito de la población beneficiada.</p>	<p>13.1 Definir con autoridades ace fecha y hora para socialización informe de resultados de la sistematización</p> <p>13.2 Convocatoria a personas que participaran en reunión de socialización</p> <p>13.3 Preparar presentación ejecutiva de los resultados</p> <p>13.4 Desarrollar reunión de socialización</p> <p>13.5 Validación del informe por medio de una nota extendida por junta directiva.</p>	<p>Cañonera Laptop Listado de asistencia</p>	<p>Carta de validación extendida por junta directiva de ACE</p>				
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------	--	--	--	--

Fuente: Ericka Beltetón (2014) PPS - URL

**** La persona responsable de implementar el cronograma de trabajo es la estudiante de PPS.*

4.11 Entono externo e interno

4.11.1 Posición del proyecto en organización interna y externa

El proyecto de intervención resultó oportuno a nivel externo, en virtud que la población en general, donantes locales y extranjeros necesitan saber sobre los resultados positivos que Asociación Comunidad Esperanza, en especial del área educativa que ha realizado a través de diversas acciones y actividades que promueven en los niños y jóvenes beneficiarios una nueva esperanza de vida.

A nivel interno, de igual manera resultó funcional no solo para el personal del área educativa, sino también para la junta directiva, asamblea, padres de familia ya que constituyó en una herramienta para contribuir a mejorar sus prácticas institucionales, mejorar el proceso de toma de decisiones y visibilizarse como asociación líder en atención a niños y jóvenes en situación de riesgo social.

4.11.2 Funciones específicas del estudiante y de otros involucrados

a) Estudiante:

- Diseñar el Proyecto de Intervención en Asociación Comunidad Esperanza.
- Gestionar financiamiento a nivel institucional para la ejecución del proyecto.
- Ejecutar de manera responsable el proyecto de intervención.
- Planificar y coordinar los talleres para la implementación del proyecto de intervención.
- Diseñar herramientas e instrumentos metodológicos para los talleres.
- Investigar y recopilar información documental y presencial para el proceso de sistematización.
- Sistematizar, interpretar y analizar la información recolectada en los talleres.

- Elaborar informes técnicos a la Asociación y a la Universidad.
- Presentar informe de resultados obtenidos durante las prácticas PPSI y PPSII.

b) Persona enlace

- Brindar acompañamiento y apoyo a la estudiante de PPS en acciones del proyecto.
- Apoyo para aperturar espacios de diálogo con beneficiarios directos e indirectos.
- Revisión de información generada por la estudiante.
- Brindar retroalimentación del trabajo que se realiza para el fortalecimiento de la Asociación.
- Validación de herramientas e información.
- Monitorear y evaluar el cumplimiento del marco lógico del proyecto.

c) beneficiarios directos

- Participar de manera proactiva y propositiva en los talleres.
- Brindar información verídica para el proceso de sistematización.

4.11.3 Coordinación Interna

Para el diseño y ejecución del proyecto de intervención, fue indispensable la comunicación asertiva y efectiva con la persona enlace de la Asociación siendo la Directora del Centro de Formación Integral, ello permitió la validación del proyecto y por ende, se obtuvieron los resultados propuestos.

4.11.4 Coordinación con red externa

Fue indispensable realizar este tipo de coordinaciones ya que permitió fortalecer el proceso a través de la asesoría oportuna de profesionales especialistas en los temas descritos en el marco lógico, asimismo la coordinación externa contribuyó para gestionar recursos financieros, humanos o materiales y con ello lograr reducir el costo total del proyecto.

4.11.5 Incidencia del proyecto en la región

Asociación Comunidad Esperanza, aglutina en la actualidad aproximadamente a 410 beneficiarios entre niños, niñas, adolescentes y jóvenes quienes viven en las zonas periurbanas del municipio de Cobán en condiciones de pobreza y pobreza extrema. El proyecto una vez concluido, contribuyó a socializar a la población en general, en especial de la región, el nivel de incidencia social que el Centro de Formación Integral Ciudad de la Esperanza ha obtenido producto de los servicios que brinda a estos sectores por espacio de diez años de trabajo, transformando y dignificando la vida de los niños y jóvenes que están en situación de riesgo social.

4.11.6 Implicaciones éticas a considerar

El proceso de PPSI y PPSII constituyó una etapa muy importante dentro de la preparación académica, pues se tuvo la oportunidad de llevar a la práctica los contenidos del curso ética profesional y la vivencia de los valores Landivarianos que fueron compartidos y ejemplificados en los cursos establecidos dentro del pensum de estudios de la Universidad.

Asimismo, fue importante tomar en consideración los principios y valores que promueve Asociación Comunidad Esperanza, pues una vez conjugados invitaron a la estudiante a servir con amor y con base en la promoción de la verdad garantizando que la información generada en la práctica fue verídica y comprobable procurando en todo

momento, el cuidado especial para su resguardo, evitando la divulgación de la misma sin previo aviso o autorización por parte de las personas competentes.

4.11.7 Identificación de conflictos que el desarrollo del proyecto puede provocar y la propuesta de manejo de los mismos

Durante la implementación del proyecto, se visualizaron algunos conflictos los cuales se enlistan a continuación:

- Desacuerdo con el abordaje de la metodología de las actividades a realizar.
- Desacuerdo en horarios y fechas para la realización de actividades.
- Conflicto e intereses personales y/o profesionales por parte del personal de ACE.

Las acciones que se tomaron en consideración y que permitieron que los posibles conflictos no se generaran o bien se resuelvan son las siguientes:

- Dialogar y compartir con la o las personas que estén en desacuerdo, explicándoles sobre dicha metodología, su objetivo, importancia y sobre todo, los resultados que se pueden alcanzar. Involucrar a las personas en la preparación de la misma y en las actividades prácticas para que se sientan partícipes y comprometidas con el proceso.
- Consensuar y planificar las fechas de las actividades con base a su disponibilidad de tiempo, y así evitar inconvenientes.
- Propiciar ambiente agradable, buscando siempre el consenso y la reflexión que permita armonía entre los equipos de trabajo. Mostrar siempre una actitud de respeto hacia los demás.

4.12 Recursos y presupuesto

4.12.1 Recursos Técnicos y humanos

a) Técnicos

- Laptop

- Cañonera
- Cámara fotográfica
- Grabadora tipo reportero

b) Humanos

- Personal docente y directivo de la Asociación
- Niños y Jóvenes beneficiarios del área educativa
- Persona Enlace
- Tutora de PPS
- Estudiante de PPS

4.12.2 Recursos materiales y monetarios

a) Materiales

- Papelografos
- Maskin tape
- Tintas para impresora
- Marcadores permanentes
- Marcadores de pizarra
- Fichas bibliográficas
- Hojas bond
- Lapiceros
- Folders
- Fastener

b) Monetarios

Los recursos para la implementación del proyecto de intervención fueron financiados por la Estudiante de Licenciatura en Trabajo Social y Asociación Comunidad Esperanza.

4.13 Presupuesto general del proyecto

NOMBRE DEL PROYECTO: “Capacitación al personal del área educativa de Asociación Comunidad Esperanza sobre metodología de sistematización de experiencias educativas y construcción de historias de éxito”.

PERIODO DE EJECUCIÓN: Enero 2,015 – Abril 2,015

Tabla 7.

<i>Rubros</i>	<i>Base</i>	<i>Cantidad</i>	<i>Valor Unitario</i>	<i>Total</i>	<i>Aporte de la Estudiante</i>	<i>Aporte de Asociación Comunidad Esperanza</i>
PERSONAL						Q26,400.00
Personal de la Asociación	Costo/día/hombre	24	Q150.00	Q3,600.00		Q3,600.00
Equipo evaluador	Costo/día/hombre	12	Q150.00	Q1,800.00		Q1,800.00
Asesoría y tutoría	Costo/día/hombre	20	Q150.00	Q3,000.00	Q3,000.00	
Estudiante PPS	Costo/día/hombre	120	Q150.00	Q18,000.00	Q18,000.00	
MATERIAL DIDACTICO						Q2,352.75
Paleógrafos	unidad	75	Q1.00	Q75.00	Q75.00	
maskin tape	unidad	5	Q5.00	Q25.00	Q25.00	
Tintas para impresora	unidad	4	Q200.00	Q800.00	Q800.00	
marcadores permanentes	unidad	20	Q4.50	Q90.00	Q90.00	
marcadores de pizarra	unidad	6	Q6.50	Q39.00	Q39.00	
fichas bibliográficas	unidad	75	Q0.25	Q18.75	Q18.75	
hojas bond tamaño carta	unidad	600	Q0.10	Q60.00	Q60.00	
Lapiceros	unidad	15	Q1.50	Q22.50	Q22.50	
Folders	unidad	15	Q1.00	Q15.00	Q15.00	
Fastener	unidad	15	Q0.50	Q7.50	Q7.50	

Reproducción y encuadernación de documentos	unidad	2	Q600.00	Q1,200.00	Q800.00	Q400.00
RECURSOS TECNOLOGICOS						Q8,100.00
Alquiler de Cañonera	Hora	18	Q75.00	Q1,350.00	Q1,350.00	
Uso de computadora	Mes	5	Q1,050.00	Q5,250.00	Q5,250.00	
Servicio de internet	Mes	5	Q200.00	Q1,000.00	Q1,000.00	
uso de impresora	Mes	5	Q100.00	Q500.00	Q500.00	
ALIMENTACION PARA TALLERES / REUNIONES						Q840.00
Alimentación	Evento/día/persona	70	12	Q840.00	Q.420.00	Q.420.00
VIATICOS						Q2,800.00
Combustible	Mes	5	Q200.00	Q1,000.00	Q1,000.00	
Alimentación	Día	120	Q15.00	Q1,800.00	Q1,800.00	
ARRENDAMIENTO DE SALONES						Q1,200.00
Salones para reuniones	día	8	Q150.00	Q1,200.00		Q1,200.00
<i>COSTO TOTAL DEL PROYECTO</i>						<i>Q41,692.75</i>

Fuente: Ericka Beltetón (2014) PPS - URL

RESUMEN DEL PRESUPUESTO

<i>Fuente de financiamiento</i>	<i>Aporte</i>	<i>%</i>
<i>Estudiante</i>	<i>Q34,272.75</i>	<i>82%</i>
<i>Asociación</i>	<i>Q7,420.00</i>	<i>18%</i>
<i>TOTAL</i>	<i>Q41,692.75</i>	<i>100%</i>

Fuente: Ericka Beltetón (2014) PPS - URL

4.14 Monitoreo y Evaluación del Proyecto

El proceso de monitoreo y evaluación del proyecto de intervención estuvo a cargo de:

- a) **Persona enlace de la Asociación:** quien por medio de la revisión documental y de campo verificó el nivel de avance del proyecto, en especial del cumplimiento de los indicadores.
- b) **Tutor de la Práctica Profesional Supervisada:** Fue la persona encargada en monitorear y evaluar el nivel de avance del proyecto, por medio de la revisión y control de los informes y productos entregados por la estudiante.

Tabla 8.

<i>Objetivos</i>	<i>Indicadores</i>	<i>Medios de Verificación</i>	<i>Fecha de monitoreo</i>	<i>Fecha de Evaluación</i>	<i>Responsable</i>
Objetivo General: <i>“Contribuir con la generación de información documentada de las prácticas y éxitos obtenidos en el área educativa de Asociación Comunidad Esperanza”.</i>	A finales del año 2015, Asociación Comunidad Esperanza cuenta con información de los resultados de sus intervenciones hacia los beneficiarios.	<ul style="list-style-type: none"> • guía metodológica formulada, validada e impresa • planes y agendas de capacitación 		Finales del año 2015	Enlace institucional Tutor PPS
Objetivo Específico: <i>“Desarrollar capacidades y habilidades en el personal del área educativa de Asociación Comunidad Esperanza por medio de un proceso de formación sobre metodología para la sistematización educativa y construcción de historias de éxito”.</i>	<p>A finales de mayo 2015, # personal ACE ha incrementado sus capacidades a través del desarrollo de competencias para sistematizar experiencias e historias de éxito.</p> <p>A finales de febrero 2015, el personal del área educativa cuenta con 1 guía</p>	<ul style="list-style-type: none"> • informes de capacitación • documento sistematizado impreso y digital • listado de participantes • agendas de actividades 		La primera semana de mayo 2015	Enlace institucional Tutor PPS

	<p>metodológica formulada y validada para la sistematización de experiencias y construcción de historias de éxito.</p> <p>A finales de abril 2015, se cuenta con 1 sistematización de experiencias construida participativamente con actores clave.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • fotografías • nota de entrega de productos de la PPSII 			
R.1 Guía metodológica sobre sistematización de experiencias educativas y construcción de historias de éxito, diseñada, socializada y validada, a enero 2015	Al mes de enero 2015, se cuenta con 1 guía para sistematización de experiencias y construcción de historias de éxito, elaborada, socializada y validada.	<ul style="list-style-type: none"> • Documento en versión digital e impreso • Fotografías • Informe 		A finales de enero 2015	Enlace institucional Tutor PPS
Actividades del R1					
1.1 Reuniones con equipo de ACE para aportes para elaboración de guía para sistematizar experiencias.	Al mes de enero 2015, se han desarrollado # de reuniones de manera coordinadora con autoridades educativas y docentes de ACE.	<ul style="list-style-type: none"> • No. De reuniones realizadas • Listado de participantes • Minuta de las reuniones • informes • Bitácora • Fotografías 	A principios del mes de enero 2015		Enlace institucional Tutor PPS
1.2 Reunión con equipo de ACE para presentación preliminar de la guía de sistematización.	A finales del mes de enero 2015, se cuenta con 1 guía impresa y validada.		A mediados de enero 2015		Enlace institucional Tutor PPS
1.3 Reunión de socialización y validación de la guía metodológica por autoridades educativas y de junta directiva de ACE.			A finales de enero 2015		Enlace institucional Tutor PPS
R.2 Personal del área educativa de ACE, capacitado sobre metodología de sistematización de experiencias	A finales de febrero de 2015, se han desarrollado 2 capacitaciones al personal del área educativa de	<ul style="list-style-type: none"> • Planes de capacitación • Agendas • Listado de participantes 		A finales de febrero 2015	Enlace institucional Tutor PPS

educativas y construcción de historias de éxito, a febrero 2015.	Asociación comunidad Esperanza.	<ul style="list-style-type: none"> • Fotografías 			
R.2 2.1 Reunión de coordinación con autoridades educativas de ACE para concretar metodología de capacitación y fechas de realización de los talleres de capacitación.	A principios de abril 2015, se ha realizado 1 reunión con persona enlace como autoridad educativa.	<ul style="list-style-type: none"> • Planes de capacitación • Agendas • Listado de participantes • Bitácora 	A mediados de febrero 2015		Enlace institucional Tutor PPS
2.2 Diseño de planes de capacitación, agendas y preparación de material didáctico y audiovisual.	<p>A mediados de febrero 2015, se cuenta con 2 planes de capacitación a implementar con equipo educativo de ACE.</p> <p>A mediados de febrero 2015, se cuenta con 2 agendas de los talleres de capacitación a desarrollar con equipo de ACE.</p> <p>A mediado de febrero 2015, se ha elaborado/preparado en un 100% el material didáctico a utilizar en los talleres de capacitación.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Planes de capacitación • Agendas de capacitación 	A finales de febrero 2015		Enlace institucional Tutor PPS
2.3 Realización de 2 talleres de capacitación con personal del área educativa.	Al mes de febrero 2015, se han realizado 2 talleres de capacitación dirigidos al personal educativo de ACE.	<ul style="list-style-type: none"> • Evaluación de los talleres por parte de los participantes • Fotografías • Listado de participantes 	A finales de febrero 2015		Enlace institucional Tutor PPS

		<ul style="list-style-type: none"> • Agendas • Planes de capacitación 			
2.4 Conformación de una comisión de seguimiento a los procesos de sistematización de experiencias y construcción de historias de éxito a nivel de la asociación.	A finales del mes de febrero 2015, se ha conformado la comisión de seguimiento a los procesos de sistematización de la asociación.	<ul style="list-style-type: none"> • Libro de actas • Fotografías • Informe • Agenda del taller • Listado de personas que conforman la comisión de seguimiento. 	A finales de febrero 2015		Enlace institucional Tutor PPS
R.3 <i>Sistematización de experiencias de las intervenciones del área educativa, construida participativamente, socializada y validada, a mayo 2015.</i>	A finales de abril 2015, 1 documento sistematizado sobre buenas prácticas y éxitos alcanzados por el área educativa de Asociación Comunidad Esperanza.	<ul style="list-style-type: none"> • Documento impreso • Historias de éxito impresas y en digital • Listado de participantes • Fotografías 		A principios mes de mayo 2015	Enlace institucional Tutor PPS
3.1 Diseñar y validar los instrumentos de recolección de información documental y de campo con personal del área educativa	A finales de enero 2015, instrumentos diseñados y aprobados por personal de ACE.	<ul style="list-style-type: none"> • Listados de participantes • Informes/minutas • Instrumentos impresos • Fotografías 	La primera semana de marzo 2015		Enlace institucional Tutor PPS
3.2 Selección y organización de grupos focales para entrevistas	a principios de marzo 2015, # grupos de focales y participantes seleccionados	<ul style="list-style-type: none"> • Minuta/acuerdos • Planilla participantes • Listado de grupos focales • Fotografías 	Tercera semana del mes de marzo 2015		Enlace institucional Tutor PPS

3.3 Recolectar información en el campo a través de entrevistas y talleres con grupo focales	Para mediados de marzo 2015, # de entrevistas realizadas y # de talleres realizados con grupos focales	<ul style="list-style-type: none"> • entrevistas realizadas • listado de participantes • instrumentos llenos • fotografías 	A finales de marzo 2015		Enlace institucional Tutor PPS
3.4 Ordenar y analizar críticamente la información recolectada.	Primera semana de abril 2015, 1 documento con hallazgos y resultados preliminares.	<ul style="list-style-type: none"> • base de datos para vaciado de información • documento preliminar con hallazgos en digital 	A mediados de abril 2015		Enlace institucional Tutor PPS
3.5 Redacción del informe con hallazgos, conclusiones y recomendaciones.	A mediados de abril 2015, 1 documento elaborado.	<ul style="list-style-type: none"> • documento impreso y en digital 	tercera semana abril de 2015		Enlace institucional Tutor PPS
3.6 Socialización y validación de los resultados de la sistematización	A finales de abril 2015, 1 reunión realizada para socialización y validación de resultados	<ul style="list-style-type: none"> • Agenda • Fotografías • Planilla de participantes • Nota entrega de documento a ACE • Validación resultados de informe por parte de ace. 	Primera semana de mayo 2015		Enlace institucional Tutor PPS

Fuente: Ericka Beltetón (2014) PPS - URL

4.15 Indicadores de éxito

4.15.1 Indicadores de éxito específicos

- a) Al mes de enero 2015, se cuenta con una guía para la sistematización de experiencias y construcción de historias de éxito, elaborada, socializada y validada.
- b) A finales de febrero de 2015, se han desarrollado dos capacitaciones al personal del área educativa de Asociación comunidad Esperanza.
- c) A finales de abril 2015, un documento sistematizado sobre buenas prácticas y éxitos alcanzados por el área educativa de Asociación Comunidad Esperanza.

4.15.2 Indicadores de éxito generales

a) Resultado 1:

- Al mes de enero 2015, se han desarrollado dos reuniones de manera coordinadora con autoridades educativas y docentes de ACE.
- A finales del mes de enero 2015, se cuenta con una guía metodológica impresa y validada.

b) Resultado 2:

- A principios de abril 2015, se ha realizado una reunión con persona enlace como autoridad educativa.
- A mediados de febrero 2015, se cuenta con dos planes de capacitación a implementar con equipo educativo de ACE.
- A mediados de febrero 2015, se cuenta con dos agendas de los talleres de capacitación a desarrollar con equipo de ACE.
- A mediados de febrero 2015, se ha elaborado/preparado en un 100% el material didáctico a utilizar en los talleres de capacitación.

- Al mes de febrero 2015, se han realizado dos talleres de capacitación dirigidos al personal educativo de ACE.
- A finales del mes de febrero 2015, se ha conformado la comisión de seguimiento a los procesos de sistematización de la asociación.

c) Resultado 3:

- A finales de enero 2015, instrumentos diseñados y aprobados por personal de ACE.
- A principios de marzo 2015, dos grupos de focales y quince participantes seleccionados
- Para mediados de marzo 2015, cuatro de entrevistas realizadas y dos de talleres realizados con grupos focales.
- Primera semana de abril 2015, un documento con hallazgos y resultados preliminares.
- A mediados de abril 2015, un documento elaborado.
- A finales de abril 2015, una reunión realizada para socialización y validación de resultados.

CAPÍTULO V
PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

CAPÍTULO V

Presentación de resultados

El presente capítulo contiene el informe de los resultados de las actividades desarrolladas en el proceso de ejecución del proyecto denominado “Capacitación al personal del área educativa de Asociación Comunidad Esperanza sobre metodología de sistematización de experiencias educativas y construcción de historias de éxito”.

La implementación del proyecto, permitió a través de los tres productos alcanzados (ver anexos 8, 9 y 10), contribuir al fortalecimiento de la capacidad del personal de Asociación Comunidad Esperanza, en especial del área educativa, aumentando sus destrezas técnicas para realizar a futuro y de manera permanente, procesos de sistematización de experiencias que les permitan mejorar sus prácticas.

5.1 Resultado 1: “Guía metodológica sobre sistematización de experiencias educativas y construcción de historias de éxito, diseñada, socializada y validada”.

5.2 Indicador de éxito:

Se cuenta con una guía para la sistematización de experiencias y construcción de historias de éxito, elaborada, socializada y validada por la junta directiva de Asociación Comunidad Esperanza.

5.3 Actividades del resultado 1:

Actividad 1. Reunión con equipo de ACE para generar aportes para la elaboración de guía para la sistematización de experiencias y construcción de historias de éxito.

Se logró realizar la reunión con el 90% de los integrantes de la junta directiva de Asociación Comunidad Esperanza, quienes brindaron sus aportes para el diseño de la guía de sistematización de experiencias e historias de éxito.

Actividad 2. Revisión bibliográfica y documental para construcción de la guía.

La elaboración de la guía metodológica ameritó investigación y documentación bibliográfica con la finalidad de obtener fundamentación teórica para el proceso de construcción de la guía.

Asimismo, se tomó en consideración que dicha guía fuera práctica y de fácil entendimiento para el personal de la Asociación como un instrumento de fortalecimiento institucional.

La guía de sistematización de experiencias tiene fundamento metodológico sobre la propuesta que el sociólogo Oscar Jara desarrolló en el año 1998 la cual enlista 5 tiempos para el desarrollo de procesos de sistematización de experiencias, mientras que la guía práctica para construcción de historias de éxito tiene su fundamento en el documento elaborado por Catholic Relief Services y Cruz Roja Americana en el año 2008.

La guía de sistematización de experiencias está dividida por 2 componentes y estos a su vez por unidades. El primer componente se refiere a las orientaciones generales sobre el proceso de sistematización, y el segundo componente aborda el marco metodológico.

Adicionalmente, la guía dispone de íconos los cuales pueden ser fácilmente identificados por el lector y los cuales le orientan sobre los objetivos de cada unidad, los elementos claves dentro la unidad, y ejercicios de evaluación y grupales al final de cada unidad lo cual permite un mayor aprendizaje del tema y promueve un trabajo colaborativo y reflexivo en este caso del personal de Asociación Comunidad Esperanza.

La guía práctica para construcción de historias de éxito, ésta compuesta por dos capítulos. El primero aborda orientaciones generales sobre qué son las historias de éxito, por qué y cómo pueden ser utilizadas por Asociación Comunidad Esperanza.

El segundo capítulo describe los aspectos metodológicos básicos para construir las historias de éxito, concretados en los siguientes 5 pasos: a) elaborar los términos de referencia, identificar el equipo que escribirá las historias y elaborar un plan de acción. b) Seleccionar a los participantes y sitios. c) Recolección de la información. d) Escribir la historia y d) Compartir la historia.

Actividad 3. Reunión para socialización y validación de la guía metodológica por parte de autoridades educativas y personal de ACE.

Se realizó la actividad planificada en relación a la socialización de la guía, estuvieron presentes el 60% de los integrantes de junta directiva.

Tomando en consideración que el tiempo de la junta directiva es reducido debido a las diferentes responsabilidades y funciones que poseen, se implementó como estrategia el hacerles entrega con antelación y en físico la propuesta de la guía, con el objetivo que pudieran leerla y analizarla previo a la reunión, y de esa manera aprovechar el tiempo para que en el espacio de socialización llevaran sus aportes y opiniones y así optimizar el recurso tiempo.

El día de la reunión, se realizó un conversatorio respecto a cómo les pareció la guía, constituyendo así la actividad de socialización de la misma. La mayoría de ellos indicaron que reunía las condiciones mínimas y que era práctica para implementar un proceso de sistematización y construcción de historias de éxito en la asociación.

El aporte que los integrantes de junta directiva hicieron para incorporar a la guía fue: Insertar consideraciones éticas para implementar este tipo de procesos y así evitar en el futuro situaciones que puedan perjudicar no solamente la integridad de los beneficiarios de los programas, sino también afectar la credibilidad institucional.

Retomando el factor tiempo por parte de los integrantes de junta directiva, se consideró conveniente realizar la validación de la guía en la reunión descrita anteriormente, incorporándose a la misma y de manera inmediata el aporte de consideraciones éticas para la realización de estos procesos.

Posteriormente para validar la guía, se procedió a entregarle a cada integrante de junta directiva un instrumento el cual contiene los siguientes criterios:

- Forma
- Fondo/redacción/lógica del documento
- Escritura
- Diseño
- Fácil utilización/aplicación
- Aplicabilidad de los ejercicios de evaluación y ejercicios grupales

Cada persona le asignó a cada criterio una ponderación cualitativa de acuerdo a lo siguiente:

- Excelente
- Muy bueno
- Bueno
- Debe mejorar
- Malo

Los resultados a continuación:

100% de los encuestados indicaron excelente en los siguientes criterios:

- Fondo/redacción/lógica del documento
- Escritura

- Fácil utilización/aplicación
- Aplicabilidad de los ejercicios de evaluación y ejercicios grupales

Mientras tanto, un 80% de los encuestados indicaron: excelente en:

- Forma
- Diseño

Asimismo a cada participante se le solicitó que al final del instrumento escribieran observaciones, comentarios y recomendaciones obteniendo la siguiente información:

Observaciones generales:

- Fácil aplicación, se puede contextualizar.
- Me parece una guía práctica, fácil de implementar y darle seguimiento ya que está bastante explícita.
- Lo técnico es importante, pero el éxito lleva más aporte.
- Aunque no la leí en su totalidad, el documento y la información recibida aporta datos importantes para la documentación de ACE.

Comentarios generales:

- La idea de presentar la guía al grupo directivo fue muy buen ya que es un instrumento que beneficiará a la institución.
- Planificar los talleres en tiempos adecuados (con personal de ACE)
- Felicitaciones por el documento.
- La metodología es adaptativa, práctica.
- Documentar historias de éxito vendrá a enaltecer la información que ACE debe tener para reforzar lo que hace.

Recomendaciones:

- Seguir con esa disponibilidad y apertura que la persona ha tenido para con nosotros.
- Un agradecimiento especial por fortalecer institucionalmente.
- Contextualizar algunas preguntas para generar más información.

El resultado uno fue alcanzado en un 95% ya que se construyó la guía, se socializó con junta directiva, se incorporaron los aportes que realizaron y fue validada por ellos mismos. Sin embargo, para continuar con la validación de la guía, se conformó otro grupo focal constituido por el personal que fue capacitado sobre el uso de la guía, por lo que en el apartado del resultado 2 se profundizó en ello, indicando que la misma fue validada por medio de la realización de ejercicios prácticos que permitieron constatar su nivel de funcionalidad y adaptabilidad a las necesidades y demandas de la Asociación.

5.4 Resultados no previstos:

Se apoyó al área de Trabajo Social realizando diferentes consultas a grupos de mujeres beneficiarias del programa, así como también colaboradoras de ACE con el objetivo de conocer sus percepciones y opiniones en cuanto al tema de prevención de la violencia.

Se brindó apoyo para la sistematización y análisis de la información recolectada en las diferentes consultas, mismas que posteriormente tendrían un valor significativo para el diseño de un proyecto innovador en cuanto a la atención a la víctima.

5.5 Resultado 2: “Personal del área educativa de ACE, capacitado sobre metodología de sistematización de experiencias educativas y construcción de historias de éxito.”

5.6 Indicador de éxito:

Se han desarrollado dos capacitaciones al personal del área educativa de Asociación comunidad Esperanza.

5.7 Actividades del resultado 2:

Actividad 1. Reunión de coordinación con autoridades educativas de ACE para concretar metodología de capacitación y fechas de realización de los talleres de capacitación.

Para dar inicio a la planificación del resultado 2 fue indispensable realizar una reunión de coordinación con junta directiva de Asociación Comunidad Esperanza, espacio en donde se dio a conocer por escrito la propuesta de planificación general del proceso de acuerdo a las necesidades y demandas de la asociación.

La misma fue revisada por cada integrante de junta directiva dando su visto bueno para dar inicio con las actividades, definiendo el personal que estaría inmerso en el proceso de formación para luego participar en el desarrollo de una sistematización de experiencias educativas como resultado 3 del proyecto de práctica profesional supervisada.

Actividad 2. Diseño de planes de capacitación, agendas y preparación de material didáctico y audiovisual.

Para la realización de éste proceso, inicialmente se diseñaron los planes de capacitación dividiendo las actividades en momentos claves:

- **Primer momento:** observación reflexiva. Consistió en promover por medio de interrogantes interés y establecer el nivel de conocimiento de la temática a abordar (activación de pre saberes).

- **Segundo momento:** conceptualización teórica. Este espacio se aprovechó al máximo para dar a conocer / fortalecer el significado del tema y sub temas de capacitación.
- **Tercer momento:** experimentación activa. Sin duda una alguna, este momento fue uno de los más importantes, pues llevaron la teoría a la práctica teniendo como base la guía metodológica para sistematizar experiencias y construir historias de éxito.
- **Cuarto momento:** Evaluación. El último momento planificado con el objetivo de determinar el nivel de aprendizaje obtenido por parte de los participantes, asimismo conocer sus valoraciones respecto a la metodología utilizada.

Adicionalmente se describieron las actividades y la metodología a utilizada y los tiempos para ello. Por último estos fueron aprobados por la persona enlace.

Posteriormente, se diseñaron las agendas de las capacitaciones en donde se detallaron las actividades, tiempos, recursos y responsables. Al igual que los planes de capacitación, las agendas fueron aprobadas por el enlace institucional.

Previo a desarrollar las capacitaciones, fue necesario diseñar los materiales didácticos a utilizar de acuerdo al perfil del personal, asimismo se preparó presentaciones en power point para compartir conceptos claves con los participantes en las actividades planificadas.

Actividad 3. Realización de 2 talleres de capacitación con personal del área educativa.

Debido al factor tiempo de los participantes, se consideró como una estrategia importante el hacerle entrega a cada uno y de manera anticipada, una copia impresa de la guía de sistematización de experiencias y construcción de historias de éxito con el objetivo que la estudiaran y analizaran previo a los talleres de capacitación.

El tema abordado en la primera capacitación fue: “Sistematización de experiencias educativas” teniendo como base la guía metodológica elaborada como el 1er. resultado del proyecto de PPSII y entregada a cada participante de manera impresa y con antelación a la capacitación para su lectura.

En esta primera actividad de formación participó el 80 % de las personas convocadas, quienes representaron a: Junta Directiva, área administrativa, docentes y tutores de Asociación Comunidad Esperanza.

Mientras tanto, el tema abordado en la segunda capacitación fue: “Construcción de historias de éxito” en donde participó el 90% del personal convocado. En ambas capacitaciones se utilizó una metodología participativa lo que permitió alcanzar los resultados y objetivos planificados.

Es importante mencionar que como parte del proceso de dejar capacidad instalada en el personal de ACE, luego de la capacitación se redactaron historias de éxito tomando como base la entrevista anexada en la guía práctica para construir historias de éxito.

Evaluación de las capacitaciones por parte del personal:

Por medio de un instrumento escrito los participantes evaluaron individualmente el proceso formativo bajo los siguientes criterios:

Cumplimiento de expectativas: El 100% de los participantes manifestó que el taller de capacitación cumplió con sus expectativas debido a:

- Hemos adquirido conocimientos para aplicar en nuestra área.
- Me ayudó a conocer y diferenciar los procesos de una verdadera sistematización de experiencias.
- Adquirí conocimientos importantes para ponerlos en práctica.

- Vino a fortalecer el trabajo que realizamos.
- Se cumplieron con los objetivos planteados.
- Me enseñó a cómo se estructura una sistematización de experiencias.
- Didáctico, nos llevó a la práctica.
- Aprendí a estructurar una historia de éxito, y es importante ya que ayuda a llevar un registro.
- Se logró identificar por qué se debe de sistematizar y el beneficio que aporta a la asociación.
- Enriquecí mi formación en relación a un tema que desconocía.
- Es un tema importante de estudiar y conocer su proceso.

Claridad en los temas abordados: el 100% de los participantes en las 2 capacitaciones manifestaron que los temas sí quedaron claros, a continuación se da a conocer algunas opiniones del por qué hubo claridad en los temas impartidos:

- Fueron abordados de manera explícita.
- Son temas que se conocen pero es necesario estudiarlos más.
- La metodología utilizada.
- La participación fue activa y dinámica por parte de la facilitadora y participantes.
- Muy dinámicas las actividades.
- Participación de todos.
- Debido al orden lógico en que fue abordados.
- Por la presentación de la información.
- Los temas fueron breves pero explícitos.
- La facilitadora ejerció y aclaró las dudas que se plantearon.

Metodología utilizada: El 100% de los participantes manifestaron que la metodología utilizada fue buena, externando comentarios al respecto:

- Luego de la explicación se llevó a la práctica lo aprendido.
- Se generó participación y los temas se abordaron de acuerdo a la experiencia institucional.
- No fue tediosa y dio lugar a compartir ideas.
- Fue amena y participativa.
- Interactiva.
- Dinámica.
- Se desarrolló de manera ordenada.
- Mostró la ruta a seguir.

Qué aprendizajes importantes obtuvieron en las capacitaciones:

- La forma de sistematizar experiencias en una forma práctica y no solo teórica.
- El concepto de sistematización de experiencias y su aplicación en las diferentes áreas.
- El impacto positivo que tiene el documentar buenas prácticas.
- Construir historias de éxito.
- Conocer lo que es la sistematización de experiencias.
- Aspectos importantes que se deben remarcar en la narración y descripción de una historia de éxito.
- El por qué se debe sistematizar tanto las experiencias como las historias de éxito dentro de la asociación.

Comentarios generales de las capacitaciones:

- El tiempo “parte importante” lamentablemente depende del equipo o la base y no de la facilitadora.
- Que el taller se realice en horarios flexibles.
- Distribuir de mejor manera los tiempos.
- Que los talleres lleven mayor ejercitación.

Recomendaciones para mejorar futuros procesos de capacitación:

- Que la capacitación se ampliara a otros integrantes del equipo de la Asociación Comunidad Esperanza.
- Que exista otra oportunidad de continuar con las capacitaciones.
- Incentiva a la coordinadora del taller por la iniciativa de capacitarnos en este tema.

Validación de la guía metodológica como resultado del proyecto de PPSII:

En la última capacitación realizada, y luego de llevar a la práctica algunas unidades descritas en la guía metodológica para sistematizar experiencias y construcción de historias de éxito, se realizó la validación de dicha guía con la presencia de 80% del personal convocado, por lo que de acuerdo al instrumento utilizado para ello se procedió a su validación visualizando comentarios y observaciones que a continuación se describen:

- La guía de sistematización es efectiva y práctica de utilizar a nivel institucional.
- Es interesante conocer la estructura de la sistematización de experiencias ya que genera nuevas alternativas de registrar la información.
- Muy buena.
- Es importante tener una guía como base para realizar sistematizaciones.

- Una guía bastante profunda en cuanto al tema de sistematización.
- Sistematizar los hechos le da validez al trabajo realizado en ACE.
- Muy buen trabajo, vino a dar luces al equipo para hacer sistematizaciones e historias de éxito.
- Compromiso del equipo para tratar de sistematizar las actividades realizadas.

Entre las recomendaciones que brindaron fueron las siguientes:

- Crear interés para poder formular proyectos respecto a las historias de éxito.
- Dejar un modelo de guía para ser utilizada por la asociación.
- Comprometer a los involucrados.
- Como trabajadora de ACE contribuye para escribir historias de éxito de los chicos y así abrimos campo en todo Alta Verapaz.

Actividad 4. Conformación de una comisión de seguimiento a los procesos de sistematización de experiencias y construcción de historias de éxito a nivel de la asociación.

La comisión de seguimiento a los procesos de sistematización de experiencias quedó conformada en la última capacitación, dónde el 100% del personal que participó en el proceso formativo aceptó formar parte de la misma.

Por lo anterior, se procedió a escribir las funciones y responsabilidades que tendrán a su cargo, quedando respaldado en una nota donde cada persona firmó como muestra de su compromiso al proceso (Ver anexo 7).

5.8 Resultados no previstos:

Se brindó apoyo en la construcción de expedientes de cada niño, adolescente y joven que se encuentran en casa hogar Ciudad de la Esperanza, espacio creado para acoger

permanente o temporalmente a estos sectores que regularmente son víctimas de diferentes tipos de violencia. Este apoyo se realizó con el objetivo de disponer por cada beneficiario de la casa de fotocopias de: certificación de nacimiento, documento personal de identidad de sus padres o responsables, el plan de vida ofrecido a cada uno por parte de ACE, controles de salud, nutrición, odontología y acompañamiento psicológico, asimismo fotografías de cómo se encuentran en la actualidad.

Se realizaron entrevistas individuales con niños y jóvenes de casa hogar con el objetivo de generar una ficha de registro que podrá ser presentada ante los juzgados quienes en la mayoría de casos, han girado orden a la Casa Hogar para albergar a niños y jóvenes que sufren de maltrato y violencia de diferentes tipos.

Se realizó sistematización de los diferentes casos y tipos de violencia que el centro de formación ha acompañado a partir del 2011 al año 2015.

Apoyo en la realización del proyecto de donaciones para el centro de formación integral ciudad de la esperanza.

5.9 Resultado 3: “Sistematización de experiencias de las intervenciones del área educativa, construida participativamente, socializada y validada”.

5.10 Indicador de éxito:

Un documento sistematizado sobre buenas prácticas y éxitos alcanzados por el área educativa de Asociación Comunidad Esperanza.

5.11 Actividades del resultado 3:

Actividad 1. Diseñar y validar los instrumentos de recolección de información documental y de campo con personal del área educativa.

Con el objetivo de llevar a la práctica los conocimientos adquiridos por el personal en relación a la sistematización de experiencias educativas y bajo el principio de la

educación popular de “aprender haciendo” el siguiente resultado consistió en realizar un ejercicio de sistematización de experiencias en donde participaron activamente 2 personas que fueron capacitadas para ello.

Previo a realizar el diseño y validación de los instrumentos, fue necesario concretar la experiencia a sistematizar, por lo que se realizó una reunión con personal que fue capacitado en su oportunidad sobre el uso de la guía metodológica para sistematizar experiencias educativas y construir historias de éxito. Posteriormente de realizar el análisis se consideró importante sistematizar la experiencia de acompañamiento psicosocial a víctimas de violencia que actualmente Comunidad Esperanza brinda a sus beneficiarios (Ver anexo 10), especialmente a niños y jóvenes alumnos del Centro de Formación Integral “Ciudad de la Esperanza”, esto debido a que era necesario revisar las prácticas realizadas en las unidades que brindan atención psicosocial y con base a ello, reflexionar sobre los hallazgos para luego mejorar el proceso de intervención en el marco del proceso de acompañamiento psicosocial.

Una vez seleccionada la experiencia a sistematizar, se diseñaron y presentaron al personal de ACE las propuestas de instrumentos para recolectar la información en campo, quienes realizaron algunas modificaciones, en especial, a la entrevista dirigida a las víctimas de violencia con el objetivo de contextualizar las preguntas al lenguaje de este sector de la población. La validación de los instrumentos, estuvo a cargo de las personas que brindan el acompañamiento psicosocial así como de la persona enlace.

Actividad 2. Selección y organización de grupos focales para entrevistas.

En la misma reunión para la socialización de instrumentos, se analizó con quiénes se recolectaría la información para realizar la sistematización, por lo que se concretaron entrevistar a: víctimas de violencia, personal docente del centro educativo,

acompañantes del proceso psicosocial e instituciones públicas que apoyan el trabajo de Comunidad Esperanza en el tema indicado.

Como técnica para la recolección de información se concretó realizar entrevistas mientras que el instrumento acordado fue una guía de preguntas semi-estructuradas que fueron dirigidas a las víctimas de violencia e Instituciones Públicas. La técnica de entrevista permitió obtener información sistematizada mediante el diálogo en un encuentro formal y planificado con los actores claves en relación al proceso de acompañamiento psicosocial.

Mientras tanto para la recolección de información con docentes y acompañantes del proceso psicosocial se organizaron grupos focales; ésta técnica permitió la realización de una reunión con modalidad de entrevista grupal abierta y semi-estructurada, en donde los actores seleccionados discutieron y concretaron desde su experiencia personal el proceso de acompañamiento psicosocial, enriqueciendo así la información recolectada.

Los actores con quienes se recolectó la información, tuvieron como denominador común, el haber participado en la experiencia, adicionalmente de las siguientes características:

Víctimas de violencia: Identificados por ser alumnos del Centro de Formación Integral “Ciudad de la Esperanza”, que sus casos estuvieran concluidos y que vivieran en las áreas de influencia de Comunidad Esperanza.

Personal docente del centro de formación: Seleccionados por su antigüedad y conocimiento del proceso psicosocial que se realiza en la Asociación.

Personal que brinda acompañamiento psicosocial: Personas que coordinan las diferentes áreas que brindan este acompañamiento, entre ellas: Psicología, Atención a la víctima y Trabajo Social.

Instituciones Públicas: Instituciones que apoyan la labor que ACE realiza en cuanto acompañamiento a casos de violencia. Las instituciones seleccionadas: Procuraduría General de la Nación (PGN), Juzgado de la Niñez y Adolescencia, Fiscalía de la Mujer y Dirección General de Prevención de la Violencia de la Policía Nacional Civil (PNC).

Actividad 3. Recolectar información en el campo a través de entrevistas y talleres con grupos focales.

Previo a la recolección de la información, se delegaron responsables para la aplicación de las herramientas, por lo que las personas que brindan el acompañamiento psicosocial en ACE realizaron las entrevistas con las víctimas de violencia, debido a que por un lado conocen el caso y por otro, se evitó su re victimización.

Mientras tanto, las entrevistas con grupos focales e instituciones las realizó la estudiante de PPSII, garantizando así el no sesgo de la información recolectada. En cuanto a las entrevistas con instituciones, la persona responsable de la oficina de Atención de la víctima de ACE le extendió a la practicante una nota en donde solicitó a cada representante de institución brindarle el tiempo necesario para realizar la entrevista y así recopilar información para su posterior análisis.

Los acompañantes del proceso realizaron las entrevistas a las víctimas de violencia que en su oportunidad recibieron dicho acompañamiento, cada profesional definió el día, la hora y el lugar de las entrevistas.

En relación a las entrevistas con instituciones y la realización de los grupos focales con docentes y acompañantes del proceso se realizaron con éxito, recopilando información de calidad para el análisis y presentación de los resultados de la sistematización.

Actividad 4. Ordenar y analizar críticamente la información recolectada.

Esta fase del proceso, inicio por medio de la utilización de una matriz de dos entradas que permitió ordenar la información recolectada en campo para luego posteriormente generar el análisis crítico de la información.

Para la realización del análisis crítico, fue importante el aporte de las personas quienes brindan el acompañamiento en virtud que debido a que conocen la experiencia, se pudo profundizar en los factores que benefician o limitan el proceso de acompañamiento psicosocial a víctimas de violencia.

Otro factor fundamental dentro del proceso, fue contar con información proveniente de varias fuentes lo que permitió su comparación para el análisis y discusión de resultados.

Actividad 5. Redacción del informe con hallazgos, conclusiones y recomendaciones.

Finalmente se enlistaron las lecciones aprendidas del proceso obtenidas de la experiencia y que se convirtieron en nuevos conocimientos para mejorar la práctica, asimismo las conclusiones o afirmaciones encontradas y las recomendaciones que ACE deberá tomar en consideración para enriquecer su intervención en esta área tan especial como lo es el acompañamiento psicosocial.

El informe final de sistematización contiene información recolectada en campo e información obtenida del área de atención a la víctima de Asociación Comunidad Esperanza; el mismo cuenta con 3 capítulos que describe la metodología utilizada para la sistematización de la experiencia, la descripción de la experiencia de acompañamiento psicosocial y la presentación y análisis de resultados, en donde se encuentran inmersas las lecciones aprendidas, conclusiones y recomendaciones brindadas a Comunidad Esperanza vistas como nuevos conocimientos para mejorar y/o transformar su práctica.

Actividad 6. Socialización y validación de los resultados de la sistematización.

En esta etapa del proceso y previo a realizar la actividad planificada se entregó a las personas que brindan acompañamiento psicosocial y director del centro de formación una copia en físico y digital de la versión preliminar del informe para su lectura y generación de observaciones.

Seguidamente se realizó una reunión participativa con los actores antes mencionados, con el objetivo de compartir los principales hallazgos de la sistematización realizada, utilizando para ello equipo audiovisual.

Se inició con la presentación de dónde surgió la sistematización, haciendo un recorrido retrospectivo de lo que fue el ejercicio de la Práctica Profesional Supervisada desde la fase de identificación de problemas hasta la obtención de éste último resultado.

Posteriormente, se abordó la metodología utilizada para la realización del ejercicio de sistematización hasta compartir los principales hallazgos, lecciones aprendidas, conclusiones y recomendaciones vertidas producto del análisis.

La reunión permitió la reflexión por parte de personas que participaron en dicha reunión, manifestando la importancia que de los resultados de la sistematización para mejorar sus acciones e intervenciones en lo que respecta al proceso de acompañamiento psicosocial. Indicaron adicionalmente que el informe de los resultados es entendible y deja aportes que contribuirán en un corto y mediano plazo a tomar decisiones respecto al trabajo que realizan, concretando así, su validación (Ver anexo 6) por su nivel de aplicabilidad y aporte para el trabajo que realizan en beneficio de las personas socialmente vulnerables a la violencia doméstica social.

CAPÍTULO VI
ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

CAPÍTULO VI

Análisis y discusión de resultados

Introducción

La profesión de Trabajo Social se distingue del resto de profesiones debido a que sus intervenciones se dirigen a múltiples y complejas relaciones entre las personas y los contextos en donde se desenvuelven con el objetivo de facilitar procesos de reflexión, formación, sensibilización para que los ciudadanos desarrollen plenamente sus potencialidades y sean gestores de su propio desarrollo.

Los Trabajadores Sociales con énfasis en Gerencia del Desarrollo de la Universidad Rafael Landívar, a través de su proceso formativo adquieren conocimientos, técnicas y herramientas de gerencia social que les permite intervenir de manera más eficiente y estratégica en los diferentes espacios y contextos sociales del país donde se presentan fenómenos complejos, generando conocimiento científico sobre dicha realidad e identificando alternativas de solución a problemáticas específicas.

El campo de intervención de los Trabajadores Sociales con Énfasis en Gerencia del Desarrollo es amplio, debido a que pueden ocupar puestos claves en las instituciones gubernamentales y/o no gubernamentales que promueven el desarrollo en sus diferentes manifestaciones.

Es por ello, que la Práctica Profesional Supervisada se convirtió en una experiencia vivencial para la profesional en Trabajo Social interviniendo concreta y directamente en la organización no gubernamental “Asociación Comunidad Esperanza” (ACE), que contribuye a través de procesos de acompañamiento y formación integral personalizada a mejorar las condiciones de vida de la población socialmente vulnerable de las áreas periurbanas de Cobán, Alta Verapaz.

La intervención en Asociación Comunidad Esperanza se desarrolló en el área de Educación, concretamente en el Centro de Formación Integral Ciudad de la Esperanza en respuesta a los siguientes criterios: a) Necesidades y demandas de la Asociación; b) Reconociendo la necesidad de fortalecimiento del área como eje transversal de trabajo para mejorar la calidad de vida de todos sus beneficiarios.

El proceso de Práctica Profesional Supervisada (PPS) se desarrolló en 2 fases:

- **La 1ra fase la constituyó la PPSI** en donde a través de un proceso de diagnóstico participativo se identificó el problema prioritario a atender: “Escasa información documentada de las prácticas y éxitos obtenidos en el área educativa”, planteando como propuesta de solución al mismo, el diseño del proyecto denominado: “Capacitación al personal del área educativa de Asociación Comunidad Esperanza sobre metodología de sistematización de experiencias educativas y construcción de historias de éxito”, estableciendo tres resultados concretos que permitirían reducir la brecha identificada en ésta primera fase de la práctica.
- **La 2da. fase del proceso de práctica, consistió en la PPSII** donde se implementó el proyecto antes referido, logrando ejecutar los tres productos planteados en el marco lógico:
 - 1) “Guía Metodológica para la sistematización de experiencias educativas y construcción de historias de éxito” (ver anexo 8).

Para la construcción de la guía fue necesario la revisión bibliográfica sobre dicha temática, adaptando y contextualizando la información de manera que respondieran a las necesidades de Asociación Comunidad Esperanza. Posteriormente, se socializó y validó la guía con integrantes de la Junta Directiva de la Asociación, cada persona obtuvo una copia impresa del documento para su

lectura, análisis y observaciones que fueron externadas en la reunión establecida para la validación de la guía, manifestando su satisfacción por el documento que será guía para realizar procesos de sistematización y construcción de historias de éxito. Otros actores claves que conocieron y validaron la guía fue el personal de Asociación Comunidad Esperanza, en virtud que al momento de ponerla en práctica, verificaron su nivel de funcionalidad e importancia para fortalecer la mejora de las prácticas de la Asociación, en especial del área educativa.

- 2) “Personal del área educativa de ACE, capacitado sobre metodología de sistematización de experiencias educativas y construcción de historias de éxito” (ver anexos 9 y 9.1).

Para alcanzar dicho resultado y para dosificar la temática, se planificaron 2 capacitaciones: la primera abordó el tema de sistematización de experiencias y la segunda abordó el tema de construcción de historias de éxito. En ambas capacitaciones participó el mismo equipo de trabajo integrado por las áreas de: administración, junta directiva y educación.

- 3) “Sistematización de experiencias de las intervenciones del área educativa, construida participativamente, socializada y validada” (ver anexo 10).

Para la ejecución del ejercicio de sistematización, fue importante la participación de algunos integrantes del equipo de ACE que fueron capacitados en su oportunidad sobre la temática en mención. La participación de estos actores fue importante para realizar la planificación y ejecución del proceso, recolectando información valiosa que posteriormente fue analizada generando de esa cuenta lecciones aprendidas, conclusiones y recomendaciones.

Para la socialización y validación del informe de resultados de la sistematización participó el personal de junta directiva quienes a su vez ejercen labores dentro de las diferentes áreas de Asociación Comunidad Esperanza.

Es importante resaltar que al momento de ejecutar los tres resultados se reflejó un orden lógico de intervención, dejando visualizar adicionalmente su estrecha vinculación y complementariedad entre cada uno, en virtud que al momento de diseñar la guía metodológica sobre sistematización de experiencia y construcción de historias de éxito adaptada a la Asociación, permitió avanzar al logro del resultado dos: Desarrollo de 2 capacitaciones al personal, convirtiéndose la guía en el principal instrumento para el fortalecimiento de sus conocimientos y capacidades. Éste resultado permitió concretar el tercer y último resultado: realizar una sistematización de experiencias del área educativa, completando así la formación-acción del personal que se capacitó en su oportunidad.

Entre los factores que incidieron favorablemente para el logro de los resultados del proyecto ejecutado, se identificó la disponibilidad y apertura hacia el proceso de la PPS por parte de la persona enlace y de otros profesionales que laboran dentro de la Asociación, convencidos que dicho proceso contribuyó al fortalecimiento institucional.

Otro factor positivo fue que el ejercicio de Práctica Profesional se realizó a tiempo completo y aportando más de las horas establecidas para ello, por lo que la estudiante se involucró en la dinámica y mística de trabajo de Asociación Comunidad Esperanza, estableciéndose así una relación de ganar-ganar.

El aporte significativo que dejó la intervención de la PPS en Asociación Comunidad Esperanza fue el fortalecer las capacidades del equipo de trabajo por medio de la realización de las capacitaciones y ejecución de una sistematización de experiencias bajo el principio de “aprender haciendo”. El compromiso del personal fue evidente al externar su interés por

realizar ejercicios de sistematización de experiencias con el objetivo de generar nuevos conocimientos y aprendizaje organizacional para mejorar sus prácticas y acciones; así mismo construir de manera periódica historias de éxito de niños y jóvenes que han logrado transformar su vida producto de su paso por ACE, lo anterior garantizará la continuidad a las acciones de manera autónoma.

Con el proyecto ejecutado se constató que el problema identificado en la fase inicial: “Escasa información documentada de las prácticas y éxitos obtenidos en el área educativa” fue reducido significativamente en virtud que en la actualidad ACE dispone no solo de una herramienta práctica (guía metodológica) sino también el personal cuenta con los conocimientos teóricos y prácticos que permitirán en un mediano plazo, generar información de cómo están desarrollando sus prácticas en las diferentes áreas de la Asociación, así como también redactar historias de éxito.

6.1 Resultado I “Guía metodológica sobre sistematización de experiencias educativas y construcción de historias de éxito, diseñada, socializada y validada”.

6.1.1 Introducción

Para los procesos de autoformación, formación y actualización del personal que labora en diversas instituciones de desarrollo, el disponer de una guía metodológica práctica y adaptada a las necesidades de la organización, se convierte en una herramienta útil para visualizar el cómo, cuándo, con quiénes y dónde pueden intervenir en los temas de interés de la organización. En este caso, la guía metodológica sobre sistematización de experiencias y construcción de historias de éxito contribuyó al fortalecimiento de las capacidades del personal de Asociación Comunidad Esperanza.

La estructura de la guía se dividió en dos partes, las cuales se describen a continuación:

- Guía Metodológica para sistematizar experiencias educativas, que a su vez está organizada en dos componentes:
 - El primer componente aborda todos los aspectos conceptuales, y
 - El segundo componente que aborda el marco metodológico para realizar sistematizaciones de experiencias, tomando como base lo propuesto por Oscar Jara.
- Guía práctica para construir historias de éxito, igualmente organizada en 2 capítulos:
 - El primero abordando aspectos conceptuales, y
 - El segundo, abordando la aspectos metodológicos.

Es así como la guía metodológica se constituyó en una de las respuestas inmediatas al problema identificado en la PPSI, en virtud que se carecía de un instrumento o herramienta que permitiera generar información sobre sus intervenciones y éxito obtenidos.

Asimismo es importante mencionar que este instrumento constituye el primer resultado de la práctica profesional supervisada la cual fue desarrollada durante el mes de enero, con el apoyo y la orientación de actores claves de la asociación.

6.1.2 Antecedentes de la organización en relación a la guía para sistematizar experiencias educativas y construcción de historias de éxito.

Asociación Comunidad Esperanza nace a partir del año 2004 con el objetivo de mejorar la calidad de vida de niños y jóvenes que se encuentran en situación de riesgo social. De manera alterna, constituye el Centro de Formación Integral “Ciudad de la Esperanza” con

el objetivo de brindar educación gratuita a niños y jóvenes que viven en pobreza y extrema pobreza.

A lo largo de esos años, las áreas de trabajo de ACE han realizado diversas acciones en el marco de los proyectos de desarrollo que ejecutan, sin embargo, no disponían de una guía metodológica que les permitiera realizar la reconstrucción de sus acciones, identificar factores vinculantes que fortalecen o debilitan la experiencia y en función de ello, mejorar sus prácticas.

De igual manera, ACE reconoce que producto de su labor de varios años, ha logrado transformar vidas de niños y jóvenes, sin embargo, las historias no eran documentadas por no disponer de una guía práctica que les orientara cómo construirlas, por lo que la guía metodológica para sistematizar experiencias educativas y construcción de historias de éxito se convierte en una herramienta de gran utilidad para el fortalecimiento institucional.

6.1.3 Análisis del proceso

El diseño de la guía metodológica formó parte de la primera fase del proyecto de práctica profesional supervisada II, en respuesta al problema que le dio origen en la etapa de análisis situacional que se ejecutó en la práctica profesional supervisada I.

Previo a la construcción del diseño, se realizó una reunión con integrantes de junta directiva y personal de ACE quienes brindaron aportes para su construcción entre ellos: que fuera adaptada a las necesidades de la Asociación, práctica y acorde al nivel académico del personal; adicionalmente la estudiante de PPS procedió a la revisión bibliográfica la cual permitió obtener información de calidad para enriquecer la propuesta de la guía.

La disponibilidad de tiempo del personal del área educativa, en especial de la persona enlace, fue determinante en apoyo al proceso de construcción de la guía metodológica.

Una vez realizado el diseño preliminar, se inició con el proceso de socialización y validación por lo que ésta actividad se realizó en dos fases y con dos grupos diferentes de trabajo, quienes a su vez, previamente a las reuniones obtuvieron una copia impresa de la guía para su lectura y análisis.

- a) **Junta Directiva de ACE:** Se realizó una reunión de socialización y validación de la guía. Luego de su lectura y análisis de los integrantes de junta directiva realizaron algunas sugerencias para enriquecerla, mismas que fueron incluidas en ese mismo momento; posteriormente los participantes validaron la guía por medio de un instrumento con los criterios de: forma, fondo, diseño, fácil aplicación y aplicabilidad de los ejercicios de evaluación y grupales, asignándole a cada uno, una valoración de excelente, muy bueno, bueno, debe mejorar y malo, dando como resultado que el 100% la validara debido a que es práctica, de fácil comprensión y adaptación al contexto, manifestando adicionalmente que permitirá fortalecer su quehacer y aprendizaje organizacional.
- b) **Personal ACE:** Se realizaron 2 capacitaciones sobre el uso de la guía metodológica. Este grupo de trabajo constituido por junta directiva, equipo administrativo y personal docente tuvo la oportunidad de ser fortalecido no solo teóricamente en sus capacidades y conocimientos sobre las temáticas de sistematización de experiencias y construcción de historias de éxito, sino que adicionalmente como un valor agregado se consolidó el principio: “aprender haciendo” llevando a la práctica algunos de los ejercicios establecidos en la guía.

Este proceso metodológico permitió que el 80% de los participantes la validaran, calificándola de excelente en virtud que es didáctica, efectiva, explícita, práctica, se

puede adaptar al contexto y cuenta con ejercicios que pueden ser aprovechados para desarrollar sistematizaciones de experiencias.

Ambos grupos junta directiva y personal capacitado, coincidieron en manifestar que la guía se convirtió en una herramienta práctica que permitirá documentar las prácticas y éxitos obtenidos en las diferentes áreas de Asociación Comunidad Esperanza.

Es importante mencionar que como respaldo al proceso de validación de la guía, la junta directiva y personal de la Asociación que fue capacitado sobre la misma, firmaron una constancia dónde reflejan el nivel de importancia que tiene para el fortalecimiento organizacional, agradeciendo por este aporte.

6.1.4 Resultados Obtenidos

Construida, socializada y validada 01 guía metodológica sobre sistematización de experiencias y construcción de historias de éxito.

La guía metodológica respondió concretamente a una necesidad de la asociación, en virtud que no disponían de herramientas que les permitiera documentar información sobre sus acciones y generar aprendizaje organizacional.

Por su nivel de fácil comprensión, utilidad y ejercicios prácticos inmersos en ella, la guía será un instrumento valioso de inducción al nuevo personal de ACE, así como también para la retroalimentación del personal que fue capacitado en su oportunidad.

Los beneficiarios directos de la guía metodológica sobre sistematización e historias de éxito es el personal integrado por las diferentes áreas de trabajo de Asociación Comunidad Esperanza, especialmente el área de educación quienes tendrán la oportunidad de mejorar sus intervenciones producto de la reconstrucción histórica y lecciones aprendidas de sus acciones, de igual manera, podrán escribir historias de éxito de beneficiarios directos de ACE

como un soporte documental a donantes existentes y potenciales que puedan contribuir con el financiamiento de proyectos o acciones a favor de los sectores sociales que atienden.

En el marco de este primer resultado del proyecto de PPS, se constató que personal de ACE se interesó y comprometió para implementar ejercicios de sistematización de experiencias y construcción de historias de éxito a partir del uso de la guía metodológica.

Atendiendo a la dinámica de ACE, la guía metodológica podrá ser actualizada y contextualizada por el personal designado para ello y en el momento que consideren oportuno.

6.2 Resultado II “Personal del área educativa de ACE, capacitado sobre metodología de sistematización de experiencias educativas y construcción de historias de éxito”.

6.2.1 Introducción

La implementación de procesos de capacitación en las organizaciones mejora el desempeño del recurso humano generando un proceso continuo de aprendizaje de doble vía: hacia la persona y hacia la organización, debido a lo anterior y en respuesta a una de las causas que origina el problema priorizado en el área educativa, se incorporó dentro del marco lógico del proyecto este segundo resultado.

Las capacitaciones se ejecutaron durante los meses de febrero y marzo y fueron dirigidas al personal de ACE integrado por: Junta directiva, administración y docentes tomando como base el primer resultado: la guía metodológica para sistematizar experiencias educativas y construcción de historias de éxito. La primera capacitación fue sobre: sistematización de experiencias educativas y la segunda capacitación fue sobre: construcción de historias de éxito.

Previo al desarrollo de las capacitaciones, se diseñaron y validaron con la persona enlace, las planificaciones del proceso: planes y agendas de capacitación, fechas de realización de los eventos de formación, selección y convocatoria de los participantes y lugares a realizarse. Las capacitaciones fueron impartidas por la estudiante de PPS, mismas que permitieron que el personal adquiriera nuevos conocimientos, debido a que la mayoría desconocían las temáticas, lo que provocó un grado de mayor interés y reflexión en cada uno de ellos.

Al finalizar cada capacitación y con el objetivo de evaluar dicho proceso, cada participante tuvo la oportunidad de externar por medio de un instrumento para ello, sus valoraciones, opiniones y comentarios de los eventos y los conocimientos adquiridos, expresando el 100% que sus expectativas fueron cumplidas, la metodología utilizada fue participativa, mostrándose satisfechos de las actividades y resultados de las mismas.

6.2.2 Antecedentes de la organización en relación a impartir capacitaciones al personal

De manera periódica Asociación Comunidad Esperanza (ACE) capacita a todo su personal en relación a temas de interés común o de la misma asociación, así mismo promueve el fortalecimiento de capacidades y conocimientos de acuerdo a necesidades y demandas de cada área de trabajo, sin embargo, en relación al uso de la guía metodológica para sistematización de experiencias y construcción de historias de éxito fue la primera oportunidad, debido a que un 95% de los participantes desconocían los conceptos y cómo se realizan dichos procesos, reconociendo al finalizar cada jornada la importancia que tiene para la mejora constante de su trabajo.

6.2.3 Análisis del proceso

Para la planificación y ejecución de las capacitaciones se contó con la apertura y disponibilidad de apoyo por parte de la persona enlace a este segundo resultado de la práctica profesional supervisada.

En un primer momento, se realizó una reunión con integrantes de junta directiva de ACE para concretar la planificación y metodología de las capacitaciones, por lo que como resultado de dicha reunión quedó definida la metodología, el listado del personal que se capacitó y las fechas en que se realizaron de las actividades. Posteriormente los planes y agendas de capacitación se socializaron y validaron por la persona enlace, demostrando con lo anterior la viabilidad de éstas acciones en el marco del proyecto.

1ra capacitación

Durante la primera capacitación se abordó el tema: “sistematización de experiencias educativas” en donde participó el 90% del personal convocado. Sin embargo como estrategia, previamente se entregó a cada participante una copia impresa de la guía metodológica para su lectura, análisis y discutir los ejercicios que contiene la misma, aprovechando así al máximo el tiempo de 3 horas que duró la capacitación.

En un primer momento de la capacitación se realizó una conceptualización teórica de la temática tomado del primer componente de la guía metodológica para sistematizar experiencias educativas, posteriormente los participantes, llevaron de la teoría a la práctica los conocimientos adquiridos antes y durante la capacitación, tomando como base algunos ejercicios de grupo sugeridos en la guía, con los cuales se realizó la práctica, organizando grupos por áreas de trabajo a quienes se les solicitó identificar la experiencia a sistematizar, posteriormente, cada uno desarrolló un plan general para la sistematización según los tiempos

metodológicos propuestos por Oscar Jara, y por último, cada grupo socializó los resultados obtenidos.

2da. Capacitación

En seguimiento al proceso de capacitación dirigido al personal, se realizó un segundo evento en donde se abordó el tema: construcción de historias de éxito tomado de la guía práctica con el mismo nombre.

En esta capacitación se registró la asistencia del 90% de las personas convocadas y que participaron en la primera sesión. La actividad fue altamente participativa debido a que en un primer momento se abordó lo relacionado a los aspectos metodológicos mínimos para construir las historias y posteriormente, el personal se organizó en grupos para construir una historia de éxito bajo el principio de: aprender haciendo.

La motivación de los participantes quedó evidenciada, en virtud que reconocieron que existen niños y jóvenes que han logrado transformar positivamente su vida producto de las intervenciones de ACE y que por desconocimiento de cómo hacerlo, no las han podido documentar para conocimiento del público en general, especialmente de donantes.

El entregar a cada participante la guía metodológica con días de anticipación a las capacitaciones, permitió avanzar en contenidos y tiempo, lo que generó un mejor aprovechamiento de las actividades de formación.

El personal mostró interés para realizar un ejercicio de sistematización de experiencias así como la construcción de historias de éxito, lo cual permitió dejar capacidad instalada en el equipo de Asociación Comunidad Esperanza, por lo que se considera 100% alcanzado dicho resultado.

La metodología de aprender haciendo permitió obtener los resultados descritos con anterioridad.

Para garantizar la sostenibilidad del proyecto: “*Capacitación al personal del área educativa de Asociación Comunidad Esperanza sobre metodología de sistematización de experiencias educativas y construcción de historias de éxito*”, al finalizar la última capacitación se conformó la comisión de seguimiento al proceso, quedando integrada de la siguiente manera: 03 personas de junta directiva, 02 docentes, 03 tutores y 01 coordinadora de recursos humanos. Esta comisión será la responsable de darle continuidad cada cierto tiempo a las acciones sistematización y construcción de historias de éxito de manera autónoma a la práctica profesional supervisada, gestionando sobre todo la inclusión de estos procesos dentro de los Planes Operativos Anuales del Plan Estratégico Institucional, entre otras funciones y responsabilidades descritas en el anexo correspondiente el cual para respaldo se encuentra firmado por cada uno de los actores involucrados.

6.2.4 Resultados obtenidos

Se ejecutó el 100% las capacitaciones de acuerdo a lo establecido en el marco lógico del proyecto.

Se capacitó el 90% del personal designado por junta directiva sobre el uso y aplicación de la guía metodológica para realizar procesos de sistematización de experiencias y construcción de historias de éxito.

La metodología de abordaje de las capacitaciones fue participativa vinculando aspectos conceptuales y metodológicos con la práctica, así como la funcionalidad de la guía metodológica permitió que el proceso fuera exitoso. Lo anterior fue respaldado por las evaluaciones que cada participante realizó al finalizar los eventos.

El proceso de capacitación al personal fue la clave del proceso de práctica ya que constituyó la respuesta inmediata al problema identificado y que buscó empoderar

técnicamente al equipo de Asociación Comunidad Esperanza para documentar sus prácticas e historias de éxito.

Quedó conformada una comisión integrada por el personal que se capacitó, la cual será la responsable de darle seguimiento en los siguientes años, a éstas prácticas y procesos de fortalecimiento institucional.

6.3 Resultado III “Sistematización de experiencias de las intervenciones del área educativa, construida participativamente, socializada y validada”

6.3.1 Introducción

Los ejercicios de sistematización de experiencias permiten recopilar información de las acciones de las instituciones para luego reflexionarlas, hacer un análisis crítico, enlistar lecciones aprendidas, generar saberes / conocimientos, y en función de ello, mejorar las prácticas.

Tomando como base la guía metodológica (resultado 1) así como las capacitaciones dirigidas al personal de ACE (resultado 2) el personal que fue fortalecido sobre ésta temática y su disposición de tiempo laboral para realizar el ejercicio juntamente con la estudiante de PPS, se procedió a identificar una experiencia institucional con el objetivo reforzar su aprendizaje llevando a la práctica los conocimientos adquiridos en las capacitaciones bajo el principio de: formación-acción.

Fue así como los actores antes mencionados construyeron participativamente durante el mes de abril la sistematización de la experiencia: **“Proceso de acompañamiento psicosocial a víctimas de violencia brindado por ACE”** con el objetivo de aprender de ella para mejorar la práctica.

El informe de la sistematización quedó integrado en 3 capítulos: el primero describe el proceso metodológico de la sistematización de la experiencia; el segundo aborda la descripción de la experiencia de acompañamiento psicosocial a víctimas de violencia brindado por Asociación Comunidad Esperanza, y el tercer y último capítulo, pone de manifiesto el análisis del proceso, las lecciones aprendidas, conclusiones y recomendaciones que en el corto y mediano plazo serán de utilidad para la toma de decisiones en el área de acompañamiento psicosocial, o bien para compartir la información con personal interno y externo de ACE.

6.3.2 Antecedentes de la organización en relación a sistematizar sus propias experiencias

Freire (1996) explica que: *“es pensando la práctica como aprendo a pensar y a practicar mejor”* (pág. 116). Es así como la sistematización de experiencias permite generar esos aprendizajes y nuevos conocimientos que permiten replicar las buenas prácticas de una organización e identificar aquellas que no enriquecen el proceso evitándolas al máximo.

Al momento de realizar la fase de diagnóstico situacional durante la práctica profesional, se determinó que el problema prioritario a atender en el área de educación de ACE era la escasa información documentada de las prácticas y éxitos obtenidos, evidenciando con ello que la asociación no había desarrollado procesos de sistematizaciones de experiencias.

Por lo que en respuesta a dicha problemática se planificó dentro del proyecto de práctica el resultado número tres el cual consistió en la realización de un ejercicio de sistematización de experiencias.

6.3.3 Análisis del proceso

Previo a la selección de la experiencia a sistematizar, se realizó una reunión con el personal de ACE que fue capacitado sobre la temática, espacio donde se analizó y consensuó la experiencia del proceso de acompañamiento psicosocial a víctimas de violencia que brinda ACE, tomando como base que dicho proceso ha sido fundamental y distintivo en su quehacer institucional para la dignificación de la vida de las víctimas y sus familias.

El factor tiempo, limitó que un número mayor de personas capacitadas en el tema se involucraran en la construcción de la sistematización, sin embargo, el 20% de personas capacitadas sí lo hicieron concretando así la metodología de la educación popular: “aprender haciendo”.

Posteriormente se desarrolló el proceso de planificación de la sistematización identificando a los actores clave con quienes se recolectó la información teniendo como denominador común haber participado en la experiencia siendo el primer paso metodológico indispensable para desarrollar la sistematización.

Los actores con quienes se consultó la información fueron: 04 víctimas de violencia que recibieron el acompañamiento psicosocial que viven en áreas de influencia de la asociación; 06 docentes del centro educativo de ACE; 03 personas que brindan acompañamiento psicosocial en ACE y 04 instituciones públicas que apoyan el trabajo de acompañamiento que brinda la asociación (Procuraduría General de la Nación, Dirección General de prevención del delito de la Policía Nacional Civil, Juzgado de la Niñez y de la Adolescencia y Fiscalía de la Mujer).

Adicionalmente las técnicas de entrevistas individuales y grupos focales, así como los instrumentos específicos utilizados, permitieron recolectar información de campo

distintiva por su calidad, siendo fundamental para el posterior análisis de los resultados del proceso de sistematización.

El área educativa de ACE y beneficiarios entrevistados mostraron disponibilidad de tiempo para brindar apoyo e información para la construcción del proceso.

El ejercicio de sistematización tuvo un carácter participativo, los actores principales de la experiencia dirigieron el proceso mientras que la estudiante de PPS brindó acompañamiento. Los mismos actores generaron sus propios aprendizajes de la práctica a través del análisis crítico de la información.

Para la socialización y validación del informe de sistematización se realizó una reunión en donde participaron integrantes de junta directiva, las áreas de Trabajo Social y acompañamiento a las víctimas de violencia, a quienes de manera previa, se les entregó una copia impresa del mismo para su lectura y análisis externando algunas observaciones que fueron posteriormente incluidas en el informe, por lo que el proceso de validación del informe quedó respaldado a través de una nota firmada por el secretario de la Junta Directiva de ACE en donde se manifiesta que el mismo llenó las expectativas institucionales.

6.3.4 Resultados obtenidos

01 documento sistematizado sobre el proceso de acompañamiento psicosocial a víctimas de violencia que brinda Asociación Comunidad Esperanza.

Se generó la producción de conocimientos a través de la reflexión y comprensión de la práctica del proceso de acompañamiento, lo que permitirá a futuro tomar decisiones para mejorar la acción.

Personal capacitado para desarrollar procesos permanentes de sistematización, contribuyendo a resolver el problema principal identificado en el análisis situacional (PPSI) “escasa información documentada de las prácticas y éxito del área”.

Este ejercicio permitió constatar la importancia de documentar y sistematizar las prácticas de ACE para utilizar las lecciones extraídas de una experiencia para el mejoramiento de las iniciativas.

La documentación de la información evitará que la experiencia se pierda cuando el proyecto concluya o simplemente, quienes estaban a cargo de ella se dediquen a otras acciones interna o externamente de la Asociación.

CAPÍTULO VII

PLAN DE SOSTENIBILIDAD

CAPÍTULO VII

7.1 Plan de sostenibilidad

Tabla 9.

Proyecto:

“Capacitación al personal del área educativa de Asociación Comunidad Esperanza sobre Metodología de sistematización de experiencias educativas y construcción de historias de éxito”.

Resultados	Acciones	Indicador (s)	Responsable (s)	Tiempo
1. Proceso de sistematización de experiencias, incluido en el plan estratégico de Asociación Comunidad Esperanza.	1.1 Negociación para la articulación de decisiones estratégicas con aspectos operativos. 1.2 Incluir en uno de los POAS de las áreas, la línea de acción.	Proceso de sistematización incluido en documentos de planificación estratégica (POAS)	<ul style="list-style-type: none"> Comisión responsable 	En seis meses
2. Integrante de Junta Directiva de Asociación Comunidad Esperanza, brinda seguimiento y acompañamiento a comisión de sistematización para el cumplimiento del proceso.	2.1 Reuniones para la planificación de actividades 2.2 Diseño de la planificación del proceso de sistematización	1 reunión de acompañamiento y seguimiento	<ul style="list-style-type: none"> Vicepresidente de ACE 	Cada 6 meses
3. Integrantes de comisión de seguimiento al proceso de sistematización institucional, motivados y actualizados constantemente en metodología de sistematización e historias de éxito.	3.1 Talleres de formación y actualización sobre la metodología. 3.2 Taller motivacional sobre la importancia de realizar este tipo de procesos.	2 talleres realizados	<ul style="list-style-type: none"> Integrante de Junta Directiva de ACE. 	1 cada 6 meses
4. Proceso de sistematización de experiencias	4.1 Ejecución del proceso	1 documento sistematizado.	<ul style="list-style-type: none"> Integrantes de Comisión 	Cada año

realizado, socializado y validado, aplicando la guía metodológica.	4.2 4.3	Análisis e interpretación de la información Socialización de la información		designada para el proceso.	
5. Nuevos integrantes de la comisión, capacitados en metodología de sistematización y construcción de historias de éxito.	5.1 5.2	Taller de capacitación e inducción sobre la metodología. Reproducción de la guía para los nuevos integrantes.	1 taller de capacitación	<ul style="list-style-type: none"> • Integrante de junta directiva • Integrantes comisión respectiva. 	Cada dos años

Fuente: Ericka Beltetón (2015) PPS - URL

CAPÍTULO VIII
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CAPÍTULO VIII

Conclusiones y Recomendaciones

8.1 Conclusiones

- 8.1.1 La ejecución del proyecto “Capacitación al personal del área educativa de Asociación Comunidad Esperanza sobre metodología de sistematización de experiencias educativas y construcción de historias de éxito” contribuyó al fortalecimiento y aprendizaje organizacional de Asociación Comunidad Esperanza, aumentando su capacidad para transformar la información en conocimiento y con ello mejorar sus prácticas institucionales.
- 8.1.2 La implementación y ejecución del proyecto permitió dar respuesta inmediata a la problemática identificada en el área de educación, transformando algunas debilidades en fortalezas, potencializándolas para el logro de sus objetivos.
- 8.1.3 El proyecto diseñado y ejecutado respondió a las necesidades y demandas del área educativa de la Asociación por lo que el mismo se caracterizó por ser pertinente.
- 8.1.4 La viabilidad del proyecto en el mediano y largo plazo es efectiva, en virtud que se conformó una comisión que brindará continuidad cada cierto tiempo a las acciones de sistematización de experiencias y construcción de historias de éxito de manera autónoma y responsable, quienes se encuentran comprometidos para realizar entre otras funciones: gestionar la inclusión de estos procesos dentro de los Planes Operativos Anuales del Plan Estratégico Institucional.
- 8.1.5 Asociación Comunidad Esperanza es una organización que ha trascendido por su quehacer dentro del municipio de Cobán, Alta Verapaz, sin embargo por varios años sus prácticas no han sido documentadas, sin embargo este proceso fue sin precedentes

debido a que la organización no contaba con una guía metodológica (herramienta) que le permitiera orientar de manera práctica y lógica el diseño de procesos de sistematización de experiencias y construcción de historias de éxito.

- 8.1.6 El personal de Asociación Comunidad Esperanza incrementó sus capacidades por medio de un proceso formativo altamente participativo para sistematizar experiencias y construir historias de éxito.
- 8.1.7 Con la implementación del proyecto, Asociación Comunidad Esperanza tuvo la oportunidad de generar conocimientos por medio del conocimiento ya existente de una de sus prácticas, permitiéndole valorarla y evaluarla para tomar decisiones a corto o mediano plazo en función de mejorar su intervención para satisfacer las necesidades de la población que actualmente atiende.
- 8.1.8 El ejercicio de sistematización de la experiencia del proceso de acompañamiento psicosocial a víctimas de violencia que brinda ACE tuvo un carácter participativo, por lo que los actores que participaron en él gestaron sus propios aprendizajes de la práctica, producto del análisis crítico de la información.
- 8.1.9 El ejercicio de práctica y formación profesional le permitió a la estudiante, planificar y ejecutar el proyecto en espacios concretos y reales de intervención, llevando a la práctica los conocimientos y aprendizajes adquiridos en los años de formación universitaria.

8.2 Recomendaciones

- 8.2.1 Que Asociación Comunidad Esperanza planifique de manera permanente ejercicios de sistematización de experiencias con el objetivo de revisar sus prácticas, reflexionarlas, aprender de ellas y de ser necesario, mejorarlas en virtud que solo así podrán ser más eficientes en los servicios que brindan actualmente a la niñez y juventud en condiciones de vulnerabilidad social.
- 8.2.2 Que la Junta Directiva de Asociación Comunidad Esperanza le brinde seguimiento/acompañamiento a la comisión responsable de desarrollar los procesos de sistematización de experiencias garantizando así la sostenibilidad del proyecto.
- 8.2.3 Involucrar y capacitar a otros integrantes del equipo de la Asociación como actores clave en los procesos de planificación y ejecución de sistematizaciones de experiencias y construcción de historias de éxito, fortaleciendo y ampliando la capacidad instalada en el equipo.
- 8.2.4 Revisar y actualizar de manera periódica la guía de sistematización de experiencias y construcción de historias de éxito de acuerdo a la dinámica y experiencia adquirida en el desarrollo de dichos procesos.
- 8.2.5 Es de suma importancia que la junta directiva de la Asociación Comunidad Esperanza brinde seguimiento a los hallazgos producto de la sistematización de la experiencia del proceso de acompañamiento psicosocial a víctimas de violencia para garantizar la toma de decisiones para la mejora de la práctica en dicha área que ha sido y sigue siendo trascendental en su quehacer institucional.
- 8.2.6 Que la Universidad Rafael Landívar Campus de la Verapaz, continúe apoyando el trabajo de la Asociación por medio de la asignación de estudiantes de trabajo social

comprometidos con la labor institucional, con el objetivo de proporcionar seguimiento y acompañamiento a procesos de sistematización que se emprendan en el corto o mediano plazo por parte de la Asociación, u otros procesos que impliquen la puesta en marcha de herramientas de gerencia social.

CAPÍTULO IX
MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL

CAPÍTULO IX

Marco Teórico Conceptual

9.1 Trabajo Social

De acuerdo a la concepción Landivariana de Trabajo Social (citado en Cuaderno de Trabajo Social II, URL, s/f) indica que el Trabajo Social en los últimos tiempos se ha convertido en una vocación, una disciplina y una profesión. En una vocación, debido a que tiene un compromiso social de trabajar para fortalecer y promover la dignidad y el bienestar integral de los seres humanos tanto a nivel individual como colectivo. Es una disciplina académica ya que promueve un proceso de formación profesional de los trabajadores sociales, que cuentan con los conocimientos y herramientas necesarias que les permite el conocimiento científico de la realidad humana y por lo tanto, la intervención del trabajador social es más eficiente.

Como profesión es dinámica, en virtud que la sociedad y los problemas sociales son cambiantes, y para atenderlos y resolverlos es indispensable que la profesión cuente con objetivos y herramientas acordes y aplicables a los diferentes ámbitos donde actúa con el objetivo de elevar la conciencia de las personas y grupos respecto a sus problemas, recursos y potencializar sus capacidades para que ellos identifiquen las posibles soluciones a éstas limitaciones.

9.2 Gerencia Social

De acuerdo a lo señalado por el INDES (2006) la gerencia social es un campo visto como un espacio de discusión y reflexión que permite generar conocimientos y prácticas intersectadas por 3 áreas: 1. Desarrollo social, 2. Las políticas públicas y 3. La gerencia pública que tiene como objetivo principal garantizar la reducción de la pobreza y la

desigualdad de la población, a través de las políticas y programas sociales; asimismo contribuye al fortalecimiento de la ciudadanía, quien se vuelve más consciente de sus problemas y necesidades e incide positivamente para que los estados y gobiernos sean más democráticos, a través la implementación de políticas sociales que generan valor público⁷. Por lo tanto, el Trabajo Social como profesión tiene una estrecha vinculación con la gerencia social debido a que tiene la responsabilidad de participar activamente para lograr el desarrollo social, incidir para que se diseñen e implementen políticas públicas acordes a las necesidades y demandas de la población desfavorecida con el objetivo de mejorar su calidad de vida.

9.3 Herramientas de gerencia social

Las herramientas de gerencia social son instrumentos específicos y de carácter estratégico producto del resultado de la sistematización de buenas prácticas, que vinculadas permiten enriquecer el quehacer del trabajo social, permitiendo que su intervención desde los diferentes ámbitos sea eficiente generando así: la participación intra e inter organizacional, el logro de resultados y transformaciones esperadas y la generación de conocimiento y aprendizaje organizacional. (Palma, Andres).

Al implementarlas, el gerente social tiene la oportunidad de analizar y liderar adecuadamente los conflictos personales, los conflictos institucionales y la innovación que caracterizan a los programas y proyecto sociales; facilita la identificación de una solución que al implementarla para lograr el tránsito a una situación deseable donde el problema sobre el cual se intervienen queda resuelto a satisfacción (Ramírez, Carlos).

⁷ Beneficio/satisfacción generado por las instituciones públicas y/o privadas para los beneficiarios, respondiendo así a los intereses, aspiraciones y valoraciones de la ciudadanía.

9.4 Educación

El concepto de educación proviene del latín educere que significa “guiar o conducir” o educare “formar, instruir”, que es un proceso en donde se transmiten conocimientos, prácticas, valores y principios.

Su objetivo fundamental es posibilitar el desarrollo y la realización del hombre de manera integrada en sus múltiples dimensiones, gestando la posibilidad de desarrollar sus capacidades. Todo proceso educativo debe crear condiciones que garanticen la igualdad de oportunidades para favorecer de ésta manera la formación integral de las personas capaces de construir su propio proyecto de vida.

Esto también significa que es importante generar condiciones para que puedan convertirse en ciudadanos responsables, protagonistas, capaces de construir con sus conocimientos y valores la democracia, una sociedad más justa y desarrollada. Sin embargo, para lograr esto, es indispensable poner en práctica competencias cognitivas, sociales y valóricas de respeto a sí mismo y a la comunidad a la que pertenece (Wikipedia, 2014).

9.5 Niños y jóvenes en situación de riesgo social

De acuerdo a lo expresado en (Proyecto Educativo Institucional, 2008) son niños, niñas y jóvenes que poseen patrones de crianza perjudiciales para su vida y la de su familia, quienes son vulnerables y afectados en su mayoría por fenómenos sociales como: violencia intrafamiliar, maras, delincuencia común, alcoholismo, tráfico y consumo de drogas. Recalca este documento institucional que dicha problemática social limita a estos sectores sociales a contar con mejores condiciones de vida por medio del acceso a oportunidades de educación, como un derecho humano inherente.

9.6 Historias de éxito

Según la siguiente definición establece que: *“Una historia de éxito se centra en el impacto positivo de un proyecto de vida de una persona, narrado en sus propias palabras”* Cruz Roja Americana (2008). Asimismo, para que éstas historias sean nutridas, deben dar respuesta a las siguientes interrogantes: qué, cuándo, por qué, dónde y cómo un proyecto ha tenido un impacto positivo en la vida de una persona.

Por lo tanto, las historias de éxito pasan a formar parte de la metodología cualitativa que utiliza el trabajador social, quien tiene el compromiso ético y social no solo de identificar necesidades y problemas, sino también, de resaltar aspectos positivos de los seres humanos como agentes de cambio en una sociedad.

9.7 Sistematización de experiencias

Oscar Jara (1994) indica que es aquella interpretación crítica de lo vivido por medio de una o varias experiencias que, a partir de su ordenamiento y reconstrucción histórica descubre o explica la lógica del proceso vivido en ellas, identificando los factores que intervinieron, como se relacionaron entre sí, y por qué lo hicieron de ese modo, permitiendo además extraer y compartir aprendizajes para el futuro, por lo tanto, el proceso genera nuevos conocimientos a partir de los conocimientos existentes.

El proceso debe ser participativo involucrando a las personas que vivieron las experiencias no solo en la reconstrucción histórica, sino que participen en los niveles de involucramiento en las decisiones que se puedan generar producto de los resultados de la sistematización.

Jara hace mención que este concepto va más allá de ordenar, clasificar y catalogar informaciones y ponerlas en sistema, es un proceso más complejo por los procesos históricos

en los que intervienen diferentes actores en un contexto social y en un momento institucional, por lo que tiene el carácter de informar para mejorar, enriquecer y transformar las prácticas.

Es importante destacar también, que la sistematización de experiencias tiene una importante relación con otras áreas como la: evaluación, monitoreo e investigación debido a que en algunos momentos se vinculan, se complementan o distinguen entre sí. La sistematización es una experiencia de investigación participativa, y también es una experiencia de investigación evaluativa o de evaluación de procesos y resultados de investigación.

9.8 Momentos de la sistematización de experiencias

Para la realización de un proceso de sistematización de experiencias es importante tomar en consideración que deben planificarse 5 momentos, los cuales plantea (Jara Oscar, 2007) en su estudio sobre Sistematización de Experiencias:

1. **Punto de partida:** Haber vivido la experiencia es indispensable para sistematizarla y poseer documentos registrados que faciliten su construcción.
2. **Preguntas iniciales:** Plantear preguntas que nos ubican de forma objetiva en los propósitos de la sistematización.
3. **Recuperación del proceso vivido:** Revisar de forma ordenada lo que pasó clasificando la información disponible e identificando las etapas del proceso.
4. **La reflexión de fondo:** Este es el momento más importante del proceso, ya que se realiza la interpretación crítica de la información recolectada.
5. **Los puntos de llegada:** Se formulan conclusiones y comunican aprendizajes.

9.9 Sistematización, investigación y evaluación

De acuerdo a la guía de estudio semipresencial de la Universidad Rafael Landívar del taller 2: Metodología para sistematización de experiencias (2008) hace énfasis en la diferencia que

existe entre la sistematización, investigación y evaluación, permitiendo observar con claridad las diferencias por medio del siguiente cuadro comparativo:

	Sistematización	Investigación	Evaluación
Objeto de conocimiento	Una práctica social o experiencia de intervención en la cual se han jugado roles protagónicos	Un aspecto o dimensión de la realidad social frente al cual el investigador se sitúa externamente.	Los resultados y logros de un proyecto desde una perspectiva ajena al proceso.
Interés principal	Rescatar el proceso, dar cuenta de cómo se actuó, analizar los efectos de la intervención en las familias, las relaciones que se generaron entre los diversos actores del proceso, los factores que intervinieron para lograr o no los resultados	Comprobar o descartar hipótesis, clarificar supuestos, analizar y describir hechos, explicar relaciones causa-efecto.	Medir los resultados obtenidos, el cumplimiento de los objetivos, la adecuación de los métodos, la eficiencia en el uso de los recursos, el impacto provocado.
Finalidad	Aprender de la experiencia para mejorar la práctica	Generar conocimiento científico a partir de la realidad estudiada	Recomendar modificaciones y proponer mejoras.

Universidad Rafael Landívar del taller 2: Metodología para sistematización de experiencias (2008)

Para efectos del presente proyecto de PPSII es de suma utilidad para la Asociación identificar la importancia de estas diferencias para encausar de una mejor forma el proyecto priorizado, con el objetivo de minimizar la problemática identificada por medio de un proceso de sistematización de experiencias en donde los actores principales aprendan de la misma experiencia para mejorar su práctica.

9.10 Sistematización en el Trabajo Social

Cáceres, L. et. al. (1992) hace mención que la sistematización en Trabajo Social ha sido un proceso evolutivo, teniendo sus orígenes en el auge de los movimientos sociales entre los años 1984 y 1990. Por otro lado los aportes que desde la educación popular se logran en las acciones de promoción social, así como las nuevas visiones de participación pasar a formar parte de los nuevos retos de los trabajadores sociales, pues se obtienen cada vez más nuevos conocimientos por lo tanto, existe una necesidad de reflexionar sobre ellos.

Es así como se inicia a conversar sobre el objeto de sistematización y el proceso que conlleva la recuperación de las experiencias vividas en el quehacer profesional, incorporando dentro del proceso metodológico del Trabajo Social la sistematización.

En el marco de la práctica de PPSII se puede afirmar que en la actualidad la sistematización en Trabajo Social es una gran demanda de los profesionales, debido a que se ha difundido entre estos y otros profesionales, inclusive existe un gran interés en acompañar procesos de sistematización desde los sectores populares con los que se interviene.

9.11 Para qué sistematizar?

Jara H., O. (1994) menciona que la sistematización posibilita la oportunidad de comprender cómo se desarrolló la experiencia, por qué se dio precisamente de esta manera y no de otra; da cuenta e cuáles fueron los cambios que se produjeron, cómo se produjeron y por qué se produjeron. La sistematización permite entender la relación entre las distintas etapas de un proceso vivido.

En el caso del proyecto identificado, la sistematización permitirá comprender para mejorar la propia práctica de Asociación Comunidad Esperanza, identificando momentos de surgimiento, consolidación, de desarrollo del proceso vivido. Posibilitará entender la lógica de las relaciones contradicciones entre los distintos elementos, ubicando coherencias e incoherencias.

Sin duda alguna, el proyecto una vez finalizado permitirá extraer sus enseñanzas y compartirlas a lo interno o externo como parte de la promoción y educación popular.

9.12 Aprendizaje organizacional

Real (citado en Ramírez y Pino, 2008) sostiene que es un proceso dinámico de creación de conocimiento que se genera en el seno de la organización a través de los individuos que la integran y los grupos que éstos conforman, dirigido a la generación y desarrollo de

competencias distintivas que permitan a la organización mejorar su actuación y resultados. En este sentido las organizaciones que aprenden son aquellas que facilitan el aprendizaje de todos sus miembros, que se transforman continuamente para satisfacer las necesidades del medio.

En el marco de este proceso la Asociación Comunidad Esperanza, generará información valiosa sobre sus prácticas lo cual les permitirá reflexionar sobre lo que han hecho bien y aquello que aún falta por mejorar, todo con el fin de mejorar y adaptar sus servicios para garantizar la satisfacción de necesidades de la población beneficiaria de los mismos.

9.13 Guía metodológica

Es un documento orientador para un equipo de trabajo que pertenece a un proyecto social, es dinámico, aporta aspectos teóricos y prácticos para su implementación en procesos formativos y de aprendizaje. Por su utilizad, puede convertirse en un instrumento de capacitación del personal que se incorpora al proyecto o programa.

Para la implementación del proyecto de intervención con ACE, una guía se refiere a un documento que recopile la información necesaria sobre cómo realizar procesos de sistematización de experiencias, desde la definición de conceptos, cómo se realiza metodológicamente, herramientas que contribuyen a recolectar la información, hasta cómo comunicar los aprendizajes y resultados obtenidos.

9.14 Educación popular

Brito Lorenzo, Zaylín (2008), indica que “la educación popular debe ser entendida como un proceso sistemático de participación y formación mediante la instrumentación de prácticas populares y culturales tanto en los ámbitos públicos como privados con el objetivo de apoyar el pasaje del saber popular al saber orgánico, es decir, del saber de la comunidad al saber de clase en la comunidad”.

Por su parte, una frase célebre de Freire indica: *“enseñar no es transferir conocimiento, sino crear las posibilidades para su...producción o construcción”*, y en este sentido, el proyecto de PPSII parte de esta concepción desde el momento que se presenta como uno de los resultados realizar un proceso de formación-acción en donde los actores clave construirán participativamente una sistematización de experiencias con el objetivo de aprender de ellas para mejorar la práctica.

9.14 Capacitación

Siliceo, Alfonso (2004) señala que *“la capacitación consiste en una actividad planeada y basada en necesidades reales de una empresa u organización y orientada hacia un cambio en los conocimientos, habilidades, y actitudes del colaborador”* (pág. 25). En términos generales, la capacitación se refiere a un proceso educativo a corto plazo en el cual se utiliza una planeación que al momento de ejecutarse los integrantes de una organización elevan sus competencias y como efecto de cascada, acrecientan su eficiencia para el logro de los objetivos institucionales, de los programas o proyectos en los cuales están inmersos.

Atendiendo a una de las causas que origina el problema priorizado en la práctica profesional, se estableció la necesidad de desarrollar un proceso de capacitaciones dirigidas al personal con el objetivo de fortalecer sus conocimientos en cuanto a sistematización de experiencias y cómo elaborar historias de éxito, por lo que este proceso fue de vital importancia dentro del ejercicio de la práctica profesional supervisada.

9.15 Violencia

La violencia es un concepto con múltiples dimensiones y connotaciones. De acuerdo al diccionario de la Real Academia Española violencia es: *“la aplicación de medios fuera de lo natural a cosas o personas para vencer su resistencia*, esto hace pensar que la violencia arrastra lo humano con lo inhumano, llegando a golpear severamente a la persona humana.

En la actualidad en Guatemala y en especial en el departamento de Alta Verapaz niños, jóvenes y mujeres sufren diferentes tipos de violencia producto muchas veces de las condiciones económicas, sociales y culturales por las cuales atraviesan, y que por temor las víctimas no denuncian ante las autoridades competentes los atropellos que sufren.

Cada vez más la violencia se vuelve común en las sociedades, los niños que viven y conviven con padres o familiares que los violentan ven cada vez más ese fenómeno social provocando su replicabilidad en otros ámbitos de la sociedad.

9.16 Acompañamiento psicosocial a víctimas de violencia

Asociación Comunidad Esperanza (2015) comparte que para ellos es *“conocer a la persona y los diferentes contextos donde se desenvuelve (geográfico, económico, social, religiosos, académico y cultural) para identificar características de vulnerabilidad y establecer mecanismos o estrategias de atención de los casos y brindarles las herramientas necesarias que les permita mediante el proceso de acompañamiento, propiciar la reparación de los daños y así puedan construir su futuro con mayor dignidad y auto reconocimiento como sujetos sociales”*. Por lo anterior el acompañamiento se entiende como un proceso y no como acciones aisladas unas de otras, por lo que esta práctica dentro del centro de formación integral Ciudad de la Esperanza de Asociación Comunidad Esperanza le proporciona un distintivo en comparación con el resto de establecimientos educativos que no brindan un acompañamiento psicosocial personalizado a las víctimas de violencia.

FUENTES CONSULTADAS

- Acosta, L. A. (2005). *Guía práctica para la sistematización de programas y proyectos de cooperación técnica*.
- Alboan, Hegoa, Instituto de Derechos Humanos Pedro Ampe. (2004). *Guía para la sistematización de experiencias de transformación social*. Bilbao: Lankopi S.A.
- Alegría, F. I. (2008). *Manual para la sistematización de experiencias de Fé y Alegría*. Quito Ecuador.
- Americana, C. C. (2008). *Monitoreo y Evaluación. Historias de Interés Humano*.
- Arenales, O. (2012). *Guía Didáctica para realizar la Práctica Profesional Supervisada*. Guatemala.
- Atehortua, M. A. (2007). *Sistematización de prácticas, experiencias y proyectos educativos ¿tarea del gestor educativo?* Colombia.
- Berdegú, Julio. Ocampo, Ada. Escobar, German. (2007). *Sistematización de experiencias locales de Desarrollo Rural. Guía Metodológica*.
- Carrillo, A. T. (08 de febrero de 2015). *La Sistematización de experiencias educaivas: reflexiones sobre una práctica reciente*. Obtenido de http://www.pedagogica.edu.co/storage/ps/articulos/pedysab13_04arti.pdf.
- Esperanza, A. C. (2008). *Proyecto Educativo Institucional*. Cobán, Alta Verapaz.
- Frank de Ruiter, Jenny C. Aker, Guy Sharrock, Carolyn Fanelli. (2008). *Historia de Interés Humano / Directrices y herramientas para escritura eficaz de informes*. Estados Unidos.
- FAO), O. d. (2004). *Guía Metodológica de sistematización*. Honduras: Litografía López.
- (2010). *Guía para el PMD ProI: Gestión de Proyectos para profesionales del Desarrollo nivel I*.
- Hagens, C. (septiembre 2008). *Guía para escribir Historias de interés humano y manejo de proceso de escritura*.
- Jara, O. (2001). *Dilemas y Desafíos de la Sistematización de Experiencias*. Costa Rica.

- Jara, O. (2012). *Sistematización de experiencias, investigación y evaluación: aproximaciones desde 3 ángulos*.
- Landívar, U. R. (2008). *Taller 3: Metodología para sistematización de experiencias*. Guatemala.
- Landívar, U. R. (2011). *Lineamientos de Práctica Profesional Supervisada*. Guatemala.
- Trisha Long, Mara Russell Paula Bilinsky Elizabeth Dalziel Judy Bryson Erica Tarver Constance McCorkle Paul Tillman Keith Wright Roger Burks y Tom Ewert. (2008). *Historia de Exito y Aprendizaje*. Estados Unidos.

ANEXOS

Anexo 1: Carta de notificación Universidad Rafael Landívar



Universidad
Rafael Landívar
Tradición Jesuita en Guatemala

Dirección del Departamento de Trabajo Social
Facultad de Ciencias Políticas y Sociales
Teléfono: (502) 24262626 ext. 2315 y 2371
Fax: ext.2369
Campus Central, Vista Hermosa III, Zona 16
Guatemala, Ciudad. 01016
mcolindres@url.edu.gt

Cobán, Alta Verapaz
Julio 15 de 2014

Licenciado
Sergio Godoy
Coordinador General
Asociación Comunidad Esperanza
Ciudad

Estimado Licenciado:

De manera atenta y con mucho agrado me dirijo a usted para informarle que luego del análisis realizado para seleccionar centros de práctica a los Estudiantes de la Licenciatura en Trabajo Social con énfasis en Gerencia del Desarrollo, se ha autorizado a la estudiante: ERICKA ANNABELLA BELTETON GUZMAN con carne No. 2208906 iniciar su proceso de Práctica Profesional Supervisada (PPS) en la Asociación Comunidad Esperanza, institución que amablemente nos permite el espacio para la realización de la misma.

Desde la concepción de la carrera de Trabajo Social, la práctica es una importante oportunidad de proyección social, en la que el alumno aprende, se retroalimenta y gana experiencia profesional, al mismo tiempo colabora en la satisfacción de necesidades sentidas por las instituciones en donde se realiza la misma.

El proceso de práctica estará dividido en dos fases:

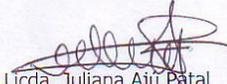
- En la primera fase (PPSI), a realizarse de julio a octubre 2014 aproximadamente, la estudiante mantendrá contacto con la institución a través de una persona enlace designada por Comunidad Esperanza, sin contar aún con un tiempo presencial específico dentro de la institución. En esta primera fase, el estudiante diseñará un proyecto de intervención que permitirá fortalecer el quehacer de la asociación.
- En la segunda fase (PPSII), la cual se realizará de enero a mayo de 2015 aproximadamente, el estudiante se incorpora a la institución de acuerdo al cronograma y horario definido juntamente con la persona enlace en la fase uno. El objetivo primordial será la implementación del proyecto de intervención.

Con ese propósito, durante este semestre la estudiante deberá realizar acercamientos con ustedes para obtener por medio del personal: técnico, administrativo y gerencial la información necesaria y la asesoría oportuna para la realización de su PPSI.

Por lo anterior expuesto, agradezco desde ya, su apoyo a fin de que la estudiante pueda definir de manera preliminar el área de intervención, y que la misma constituya un importante aporte para su institución y para las comunidades o destinatarios de su proyección. Si hubiese alguna duda o comentario, puede comunicarse con mi persona al Campus Regional San Pedro Claver, S.J. de la Verapaz al teléfono: 77208300 ext. 1009.

Atentamente




Licda. Juliana Ajú Patal
Coordinadora Académica
Facultad de Ciencias Políticas y Sociales
Campus Regional San Pedro Claver SJ



Anexo 2: Carta aceptación por parte de Asociación Comunidad Esperanza (PPSII)



ASOCIACIÓN COMUNIDAD ESPERANZA
Centro de Formación Integral Ciudad de la Esperanza
PROGRAMA DE APOYO A LA NIÑEZ Y JUVENTUD EN RIESGO
El que acoge un niño como este en mi nombre, a mi me acoge (Mt. 18,5)

Cobán, Alta Verapaz
Enero 12 de 2015

Licenciada
Juliana Ajú
Coordinadora Facultad
Ciencias Políticas y Sociales
Universidad Rafael Landívar
Campus San Pedro Claver S.J. De la Verapaz
San Juan Chamelco, A.V.

Estimada Licenciada:

Por este medio hago de su conocimiento que la estudiante de la Licenciatura en Trabajo Social con Énfasis en Gerencia para el Desarrollo: ERICKA ANNABELLA BELTETON GUZMAN, se incorporó a la Asociación en la presente fecha, con el objetivo de iniciar la ejecución de la Práctica Profesional Supervisada (PPSII).

Sin otro particular me suscribo, atentamente,

Prof. Elmer Quezada
Director

Centro de Formación Integral Ciudad de la Esperanza
Asociación Comunidad Esperanza



6ª. Avenida 10-68, zona 12. Colonia el Esfuerzo I. Cobán, Alta Verapaz, Guatemala.
Telefax. (502) 77367652 – 77367207
www.comunidadesperanza.org

Anexo 3: Evaluación cualitativa



ASOCIACIÓN COMUNIDAD ESPERANZA
Centro de Formación Integral Ciudad de la Esperanza
PROGRAMA DE APOYO A LA NIÑEZ Y JUVENTUD EN RIESGO

El que acoge un niño como este en mi nombre, a mí me acoge (Mt. 18,5)

Cobán, Alta Verapaz
Mayo 07 de 2015

Licenciada
Aura Caal Jucub
Tutora de PPSII
Licenciatura en Trabajo Social
Universidad Rafael Landívar
San Juan Chamelco, A. V.

Estimada Licenciada:

Por este medio me permito trasladarle la evaluación cualitativa de Ericka Annabella Beltetón Guzmán, estudiante de la Universidad Rafael Landívar quien realizó sus prácticas profesionales en ésta Asociación de agosto a octubre 2014 y de enero a abril del presente año.

A continuación se evaluaron los siguientes criterios:

Asistencia

Durante el tiempo que duro la práctica profesional asistió los días y horas establecidas, trabajando de una manera ordenada de acuerdo al plan de trabajo establecido.

Identificación con la institución

Se puede decir que el tiempo que duro la práctica profesional se identificó con la Institución, involucrándose no solamente en las tareas propias, sino en otras que tuvo la apertura de colaborar.

Relaciones Interpersonales

Se relacionó con la mayoría del equipo de Asociación Comunidad Esperanza; tuvo apertura a los comentarios, sugerencias y asimismo también tuvo la iniciativa de proponer iniciativas con el personal con quien se trabajó directamente. La Relación Interpersonal fue buena.

Colaboración

Se involucró en las actividades en donde se le solicitó ayuda, demostrando ser una persona colaboradora y responsable.

Liderazgo

En las actividades desarrolladas demostró ser una persona Líder, que sabe guiar y dirigir al grupo con el que trabaja, además puede mantenerlos concentrados por la importancia y metodología aplicada en las diferentes actividades.

Gestión y manejo de recursos

Tiene la capacidad de gestionar ante las diferentes instancias y manejar los recursos de una manera apropiada, dándole el debido uso a los recursos con los que cuenta.

6ª. Avenida 10-68. zona 12. Colonia el Esfuerzo I. Cobán. Alta Verapaz. Guatemala.



ASOCIACIÓN COMUNIDAD ESPERANZA
Centro de Formación Integral Ciudad de la Esperanza
PROGRAMA DE APOYO A LA NIÑEZ Y JUVENTUD EN RIESGO

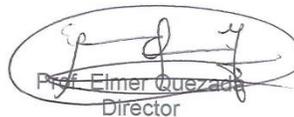
El que acoge un niño como este en mi nombre, a mi me acoge (Mt. 18,5)

Ejecución y aporte de la propuesta

La propuesta trabajada viene a fortalecer a la Institución de una gran manera, ya que se aprovechó del Recurso Humano y Profesional para realizar un proceso que no se tenía implementado en la Institución y que deja reflejado un buen trabajo por parte de la Practicante Profesional.

En nombre de la Asociación Comunidad Esperanza, agradezco a la Universidad Rafael Landívar por permitirnos a través de la Prácticante Profesional Ericka Beltetón poder tener un documento confiable y útil para poder sistematizar procesos que ayudarán de gran manera a la Institución y directamente a sus beneficiarios.

Atentamente,



Prof. Eimer Quezada
Director

Centro de Formación Integral "Ciudad de la Esperanza"



6^a. Avenida 10-68, zona 12. Colonia el Esfuerzo I. Cobán. Alta Verapaz. Guatemala.

Anexo 4: Nota entrega de productos PPSII



Cobán, Alta Verapaz
Mayo 15 de 2015

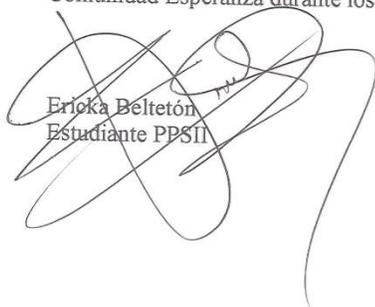
Profesor
Elmer Quezada
Director Centro de Formación Integral Ciudad de la Esperanza
Enlace Práctica profesional Supervisada II
Ciudad

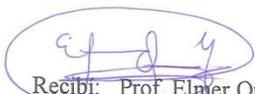
Estimado Profesor Elmer:

Por este medio yo: ERICKA ANNABELLA BELTETON GUZMAN, estudiante de la Licenciatura en Trabajo Social de la Universidad Rafael Landívar, Campus San Pedro Claver S.J. de la Verapaz con carné número 2208906, hago entrega de los siguientes productos en versión impresa y digital en el marco de la práctica profesional Supervisada en su fase II comprendida de enero a abril del presente año:

- Guía Metodológica sobre Sistematización de Experiencias Educativas y Construcción de Historias de éxito
- Informes de las capacitaciones realizadas con el equipo educativo de ACE
- Sistematización de experiencias del proceso de acompañamiento psicosocial brindada a víctimas de violencia en Asociación Comunidad Esperanza.

Los documentos antes mencionados, previo a su impresión, fueron revisados y validados por lo que se constituyen en los productos finales en el marco del proyecto de práctica profesional supervisada: "Capacitación al personal del área educativa de Asociación Comunidad Esperanza sobre metodología de sistematización de experiencias educativas y construcción de historias de éxito" ejecutado en el área de Educación de Asociación Comunidad Esperanza durante los meses de enero a mayo del presente año.


Ericka Beltetón
Estudiante PPSII


Recibi: Prof. Elmer Quezada
Director Ciudad de la Esperanza y Enlace PPSII



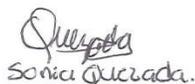
Anexo 5: Nota validación guía metodológica para la sistematización de experiencias educativas y construcción de historias de éxito.



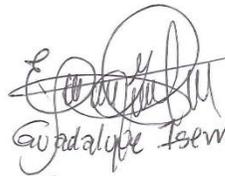
Cobán, Alta Verapaz, Abril 27 de 2015

Por medio de la presente se hace constar que los **Integrantes de Junta Directiva** y el **Equipo de Asociación Comunidad Esperanza** que fue capacitado sobre el uso de la **Guía metodológica sobre Sistematización de Experiencias Educativas y Construcción de Historias de Éxito** tuvieron la oportunidad de leerla, analizarla y aplicar algunos ejercicios sugeridos para su empoderamiento.

Por lo anterior, los actores antes mencionados **VALIDARON** la guía por medio de un instrumento escrito en donde plasmaron sugerencias para mejorarla, identificando su importancia y nivel de funcionalidad para enriquecer las acciones y prácticas que hasta la fecha, Asociación Comunidad Esperanza realiza en beneficio de los niños, adolescentes y jóvenes en situación de vulnerabilidad social.


Sonia Quezada.

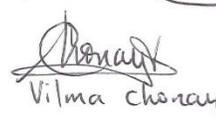

Julio Carrasco


Guadalupe Isem

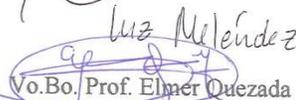

Marta Macz .


Guadalupe Isem


Luz Meléndez


Vilma Chonay


Rosario Pineda


Vo.Bo. Prof. Elmer Quezada

Director Centro de Formación Integral Ciudad de la Esperanza
Enlace Institucional



Anexo 6: Nota validación informe de sistematización.



ASOCIACIÓN COMUNIDAD ESPERANZA
PROGRAMA DE APOYO A LA NIÑEZ Y JUVENTUD EN RIESGO
El que acoge un niño como este en mi nombre, a mí me acoge (Mt. 18,5)

A QUIEN CORRESPONDA:

EL INFRASCRITO SECRETARIO DE LA JUNTA DIRECTIVA DE ASOCIACIÓN COMUNIDAD ESPERANZA, UBICADA EN LA DÉCIMA AVENIDA, DIEZ GUIÓN SESENTA Y OCHO, ZONA DOCE, COLONIA EL ESFUERZO 1, HACE SABER:---

Que en conjunto con los coordinadores de las áreas de: Trabajo Social, Relaciones Públicas y Acompañamiento a la Víctima, han tenido a bien conocer el trabajo realizado por Ericka Anabella Beltetón Guzmán, Estudiante PPSII de la Universidad Rafael Landívar; mismo que cumple con las expectativas esperadas por la Institución; por tal razón por Unanimidad se Valida el **"Informe de Sistematización de Experiencias para el Proceso de Acompañamiento Psicosocial a Víctimas de Violencia"** de Asociación Comunidad Esperanza

Y PARA LOS USOS LEGALES QUE A LA INTERESADA CONVENGAN SE EXTIENDE LA PRESENTE EN UNA HOJA MEMBRETADA, FIRMADA Y SELLADA A LOS QUINCE DÍAS DEL MES DE MAYO DEL AÑO DOS MIL QUINCE.


Elmer Giovanni Quezada García
Secretario Junta Directiva
Asociación Comunidad Esperanza



6ª. Avenida 10-68, zona 12. Colonia el Esfuerzo I. Cobán, Alta Verapaz, Guatemala. C. A. Apartado postal No. 14. Telefax. (502) 7736 7207 – 7736 7611

www.comunidadesperanza.org

El Servicio de Educación gratuito es brindado gracias al apoyo del MINEDUC a través de subvención económica

Anexo 7: Comisión de seguimiento a procesos de sistematización e historias de éxito.



ASOCIACIÓN COMUNIDAD ESPERANZA
 Centro de Formación Integral Ciudad de la Esperanza
PROGRAMA DE APOYO A LA NIÑEZ Y JUVENTUD EN RIESGO
El que acoge un niño como este en mi nombre, a mi me acoge (Mt. 18,5)

COMISION PARA LA SISTEMATIZACION DE EXPERIENCIAS E HISTORIAS ÉXITO

Asociación Comunidad Esperanza

Integrantes:

No.	NOMBRE	CARGO
1	Rosario Pineda Durini	Vice presidenta Junta directiva ACE y coordinadora de Relaciones Públicas.
2	Juan Pablo Juc	Tesorero Junta Directiva ACE y Coordinador Trabajo Social
3	Elida Guadalupe Hércules	Vocal de Junta directiva y docente de 4to primaria
4	Sonia Quezada	Docente de básico y bachillerato
5	Vilma Chonay	Docente básico y bachillerato
6	Luz María Meléndez	Tutora del centro de formación área básico y bachillerato
7	Esperanza Guadalupe Sem Coy	Tutora del centro de formación área primaria
8	Julio Cárcarmo	Coordinador de tutores
9	Marta Macz	Coordinadora Recursos Humanos

Responsabilidades/funciones

Sistematización

- Gestionar la inclusión de procesos de sistematización de experiencias dentro de los POAs de plan estratégico institucional
- Desarrollar 1 vez al año procesos de sistematización de experiencias para generar aprendizaje organizacional
 - Identificar área a realizar la sistematización (priorizar de acuerdo a necesidades y demandas)
 - Desarrollar plan de acción para la sistematización
 - Implementar el proceso
 - Compartir la información generada de la sistematización, a quien corresponda
 - Brindar seguimiento a lecciones aprendidas y recomendaciones brindadas en los informes de sistematización de experiencias.
- Incorporar en nuevos proyectos institucionales procesos de sistematización de experiencias
- Tener registro de las sistematizaciones realizadas como parte de la memoria histórica de ACE
- Actualizar/contextualizar la guía de sistematización de experiencias de acuerdo a necesidades y demandas de ACE



ASOCIACIÓN COMUNIDAD ESPERANZA

Centro de Formación Integral Ciudad de la Esperanza
PROGRAMA DE APOYO A LA NIÑEZ Y JUVENTUD EN RIESGO
El que acoge un niño como este en mi nombre, a mí me acoge (Mt. 18,5)

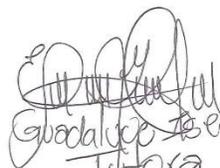
- Realizar procesos de formación y actualización a personal que considere oportuno y que pueda desarrollar sistematización de experiencias.
- Actualizar funciones de integrantes de la comisión de acuerdo a necesidades y demandas institucionales.

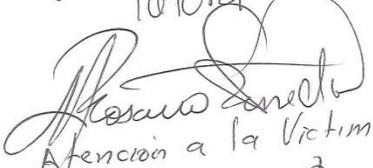
Historias de éxito:

- Generar una base de datos actualizada de alumnos y ex alumnos candidatos aptos para escribir su historia de éxito.
- Escribir 05 historias de éxito al año, como mínimo.
- Generar un consolidado de historias de éxito, para consulta interna y externa.
- Capacitar al personal que considere pertinente, sobre la metodología para construir historias de éxito
- Brindar acompañamiento a personal para realizar historias de éxito
- Actualizar guía práctica de construcción de historias de éxito

Fecha de conformación de la comisión y redacción de responsabilidades:

Abril de 2015

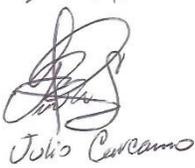

Guadalupe Telemaco
Tutora


Masara Sanchez
Atención a la Víctima

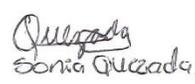

Yvonne

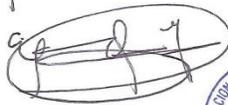

Irma Chonay


Luz Meléndez


Julio Carrasco


Marta Macz
Recursos Humanos


Sonia Quezada


Yo Bo. Elmer Quezada



Anexo 8: Resultado 1, Guía Metodológica para sistematizar experiencias y construcción de historias de éxito.



ASOCIACIÓN COMUNIDAD ESPERANZA
Centro de Formación Integral Ciudad de la Esperanza
PROGRAMA DE APOYO A LA NIÑEZ Y JUVENTUD EN RIESGO

Guía Metodológica para **Sistematizar** Experiencias Educativas

y

Construcción de Historias de Éxito

Un aporte de:
Ericka Annabella Beltetón Guzmán

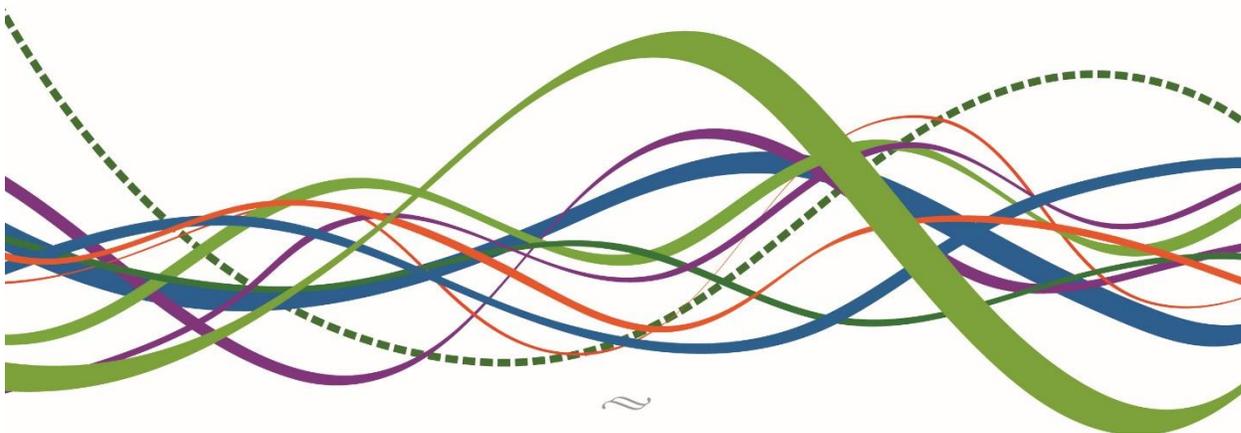


Universidad
Rafael Landívar
Tradición Jesuita en Guatemala

Cobán, Alta Verapaz, Abril 2,015

Guía Metodológica para

Sistematizar
Experiencias Educativas



Índice

PRESENTACIÓN	01
---------------------	----

COMPONENTE I: ORIENTACIONES GENERALES

Unidad I:	03
¿Qué es sistematización?.	04
¿Qué no es sistematización.	04
Unidad II:	06
Importancia de la sistematización.	06
¿Para qué sirve la sistematización?.	06
¿Prácticas o experiencias?.	06
Unidad III:	08
Condiciones para realizar un ejercicio de sistematización.	08
¿Quiénes deben sistematizar?.	08
Momentos de la sistematización.	09
Unidad IV:	11
La sistematización como herramienta de aprendizaje.	11
La sistematización y la generación de conocimientos.	12
Diferencias y vinculaciones entre investigación, evaluación y sistematización.	12

COMPONENTE II: MARCO METODOLÓGICO

Unidad I:	14
¿Cómo sistematizar? Una propuesta en cinco tiempos.	14
Unidad II:	17
1º. Tiempo: Punto de partida	17
Unidad III:	19
2º. Tiempo: Las preguntas iniciales	19
Unidad IV:	21
3º. Tiempo: Recuperación del proceso vivido	21
Unidad V:	23
4º. Tiempo: La reflexión de fondo	23
Unidad VI:	24
5º. Tiempo: Los puntos de llegada	24

ANEXOS

	26
1. Propuesta estructura plan de sistematización	27
2. Técnicas para la recuperación y análisis de las experiencias.	28
3. Ejemplo guía para entrevista.	30
4. Recomendaciones para realizar entrevistas.	31
5. Ejemplo matriz para vaciado información.	32
6. Propuesta estructura informe técnico de sistematización.	33

BIBLIOGRAFÍA

34

Presentación

Asociación Comunidad Esperanza identificada por sus siglas –ACE- es una Organización No Gubernamental –ONG-, no lucrativa, con fines sociales, cristiana católica, formalmente constituida, con reconocimiento legal y personería jurídica que ampara su intervención, que inicia sus acciones en el municipio de Cobán Alta Verapaz en el año 2004, brindando una educación integral personalizada a niños y jóvenes de las áreas periurbanas de Cobán, A.V.

Los niños y jóvenes que reciben los servicios, son niños y jóvenes que por sus condiciones de vida pueden considerarse que se encuentran en situación de riesgo ya que un alto porcentaje son altamente vulnerables a los fenómenos sociales como: la violencia intrafamiliar, alcoholismo, delincuencia común, tráfico y consumo de drogas. Es así como Asociación Comunidad Esperanza se convierte en un proyecto integral que pretende dar respuesta a las necesidades de ésta población brindándoles servicios gratuitos en las área de: educación, consejería y acompañamiento, salud, comedor infantil, casa hogar, entre otros.

Sin embargo, a la fecha, Asociación Comunidad Esperanza no dispone de un documento que les permita sistematizar sus prácticas y experiencias educativas, y dando respuesta a esa carencia, se diseñó la presente guía de sistematización que tiene como objetivo primordial ser una herramienta de trabajo para el personal de la Asociación, brindando elementos conceptuales y metodológicos que faciliten la comprensión teórica y práctica de la sistematización como herramienta de generación de aprendizajes y conocimientos.

La presente guía está organizada en dos componentes: el primero, denominado Orientaciones Generales, donde se destacan los principales conceptos que orientan el ejercicio de la sistematización, y el segundo componente denominado: Marco metodológico que da a conocer las etapas que deben considerarse al momento de realizar un ejercicio de sistematización de experiencias.

Adicionalmente, cada unidad va acompañada de un conjunto de ejercicios de evaluación y ejercicios prácticos que van a permitir a sus lectores adquirir un dominio práctico de la metodología propuesta.

ICONO	SIGNIFICADO	CONCEPTO
	Objetivo (s)	Indica los resultados que se pretenden logran con los aprendizajes que propone la unidad.
	Definiciones	Propone los conceptos y las definiciones de otros autores como referencia para la reflexión.
	Idea clave	Representa las ideas centrales, que muestran lo medular de la unidad o de un texto.
	Ejercicios de evaluación Actividades a realizar	Refuerzan el aprendizaje adquirido (teórico) Permite que los lectores de la guía planifiquen y ejecuten un ejercicio de sistematización.

Primer componente

Orientaciones Generales



Primera Unidad

Contenidos:

- ¿Qué es sistematización?
- ¿Qué no es sistematizar?



Que el personal de Asociación Comunidad Esperanza, en especial del área educativa, tengan claridad sobre lo que es la sistematización, descartando conceptos de lo que no es la sistematización.

Es importante mencionar que los conceptos sobre sistematización varían dependiendo del enfoque o ámbito en donde se produce, a continuación, varios conceptos sobre lo que es sistematización:



1. ¿Qué es sistematización?

Sistematización es una palabra muy utilizada en el lenguaje cotidiano, para referirse especialmente a procesos como: ordenar, establecer enlaces, entre otros, según la Real Academia Española la define como: "organización según un sistema" es decir, según un conjunto de reglas o principios sobre una materia, racionalmente enlazados entre sí.

Es importante destacar que no siempre que se refiere a la sistematización de experiencias se está hablando de lo mismo, ya que algunas personas o profesionales piensan inmediatamente en recolección de información en cuadros estadísticos y computadoras, esto como un proceso de carácter cuantitativo.

Generalmente se conciben dos opciones sobre la sistematización:

- 1). Sistematización de datos o de información.
- 2). Sistematización de experiencias.

Comúnmente se utiliza la primera opción, ya que se asocia al ordenamiento y clasificación de datos e informaciones, estructurando de manera precisa cada una de las partes, dando paso a la construcción de bases de datos organizados, por ejemplo.

La segunda opción no es tan común y es la más compleja, en virtud que se refiere a procesos históricos que se desarrollan en un período determinado en donde intervienen diferentes actores, en un contexto y marco institucional determinado.

La sistematización es la interpretación crítica de una o varias experiencias que, a partir de su ordenamiento y reconstrucción, descubre o explicita la lógica del proceso vivido, los factores que han intervenido en dicho proceso, cómo se han relacionado entre sí y por qué lo han hecho de ese modo.

O. Jara (1998)

Es un proceso de reconstrucción y reflexión analítica sobre una experiencia vivida personalmente (o sobre determinados aspectos de ésta), mediante el cual interpretamos lo sucedido, para comprenderlo.

M. Francke y M.L.Morgan (1995)

Se trata de un proceso participativo de reflexión crítica de lo sucedido en una experiencia y sus resultados, realizado fundamentalmente por sus actores directos, para explicar por qué se obtuvieron esos resultados y extraer lecciones que permitan mejorarlos.

J. Berdegué y otros (2002)

Un proceso de reflexión que pretende ordenar u organizar lo que ha sido la marcha, los procesos, los resultados de un proyecto, buscando en tal dinámica las dimensiones que pueden explicar el curso que asumió el trabajo realizado.

S. Martinic (1984)

Una modalidad de conocimiento de carácter colectivo, sobre prácticas de intervención y acción social que a partir del reconocimiento e interpretación crítica de los sentidos y lógicas que la constituyen, busca potenciarlas y contribuir a la conceptualización del campo temático en el que se inscriben.

A. Torres (2004, 1999)

Para efectos de ésta guía, el concepto que más se adapta a las necesidades de Asociación Comunidad Esperanza es la concebida por Oscar Jara, sin embargo, la esta podrá analizada y adaptada de acuerdo a su dinámica y necesidades:

“La sistematización es la interpretación crítica de una o varias experiencias que, a partir de su ordenamiento y reconstrucción, descubre o explicita la lógica del proceso vivido, los factores que han intervenido en dicho proceso, cómo se han relacionado entre sí y por qué lo han hecho de ese modo.”

2. ¿Qué no es sistematizar?

Es importante resaltar algunas actividades que se desarrollan durante la práctica del proceso de sistematización y que tienden a confundir entre lo que es y no es sistematización.

A continuación se mencionan algunas de ellas:

- ✓ Narrar las experiencias, aunque es importante para sistematizar, se debe ir mucho más allá de la narración.
- ✓ Describir procesos, es necesario realizar este paso dentro del proceso de sistematización, sin embargo, debe pasar del nivel descriptivo al interpretativo.
- ✓ Ordenar y tabular información sobre la experiencia.



Ejercicios de evaluación:

En grupo, responder las siguientes preguntas:

- De acuerdo a los conceptos sobre sistematización, expliquen ¿qué es sistematización?
- Construyan un concepto de sistematización propio de Asociación Comunidad Esperanza.
- Expliquen ¿Qué no es sistematización?
- ¿Qué experiencias de sistematización conocen en cuanto a educación, promoción social u otros campos?
- ¿Qué tienen en común los conceptos de los autores presentados en esta unidad?

Segunda Unidad

Contenidos:

- Importancia de la sistematización
- ¿Para qué sirve la sistematización?
- ¿Prácticas o experiencias?



Que el personal docente y administrativo de Asociación Comunidad Esperanza se empodere del sentido de la sistematización de experiencias y tengan la disponibilidad de llevarla a la práctica en sus espacios laborales.

1. Importancia de la sistematización

Muchos programas o proyectos educativos y de desarrollo que realizan contribuciones significativas en su campo, podrían ampliar el efecto de su quehacer y mejorar la calidad de su trabajo, siempre y cuando, emprendieran procesos de sistematización para dar a conocer a un público diverso (donantes locales y extranjeros) los resultados de su experiencia.

2. ¿Para qué sirve la sistematización de experiencias?

PRESENTE

- Comprender las experiencias que se realiza
- Aprender de las experiencias (generar aprendizajes)
- Indagar sobre los problemas, las medidas de solución y factores de éxito
- Comparar la teoría con la práctica
- Generar nuevos conocimientos desde y para la práctica

FUTURO INMEDIATO

- Mejorar las acciones/prácticas
- Contribuye a mejorar las estrategias, enfoques y metodologías
- Para compartir la experiencia a otras áreas o proyectos similares
- Generar memoria histórica institucional

3. Pero.... ¿Qué se Sistematiza?

PRÁCTICAS

Entendidas como toda actividad con carácter educativo: talleres pedagógicos, seminarios, cursos, charlas, asesorías, entre otros.

EXPERIENCIAS

De acuerdo con Oscar Jara se dice que "Las experiencias son procesos sociales dinámicos en permanente cambio y movimiento".

En cuanto a las **prácticas**, se identifican a partir del análisis de la experiencia, y se entienden como aquellas acciones, estrategias, decisiones entre otras que trae consigo un resultado exitoso, facilita o favorece el proceso, y que por lo tanto puede ser reproducido en otras experiencias.

Se consideran **buenas prácticas**, aquellas que se encuentran dentro del enfoque de formación basada en competencias o que promueven la apropiación del enfoque en la asociación, es decir aquellas que introducen estrategias didácticas innovadoras, formas de valoración que retroalimentan el proceso de aprendizaje, experiencias de aprendizaje que involucran al contexto como insumo, herramienta, espacio cuyo propósito está íntimamente relacionado con desempeños profesionales y reales.

En cuanto a las **experiencias**, son la práctica concreta y sistémica de enseñanza – aprendizaje con propósito de contribuir al mejoramiento de procesos educativos que proponen una forma de construir conocimiento y/o nuevas estrategias didácticas.

Por lo tanto, las experiencias son procesos vitales e históricos, que se originan a partir de una dinámica de situaciones y acciones en un contexto determinado, en las que interactúan personas con sus saberes, emociones, valores e intereses, con resultados esperados en inesperados, elementos objetivos y

subjetivos, donde hay un compartir y un confrontar, donde se utiliza y se origina conocimiento práctico y conocimiento teórico, y que son interpretadas desde las subjetividades de los distintos actores.



“Las experiencias son procesos sociales dinámicos en permanente cambio y movimiento. Se originan a partir de la dinámica de situaciones y acciones”.

“Las prácticas son el núcleo de la experiencia; el conocimiento que otorgan es tácito o asistemático, el mismo, que en el proceso de la sistematización se transforma en conocimiento explícito y sistemático.



Ejercicios de evaluación:

Reúnanse en grupos, y respondan en su cuaderno las siguientes preguntas:

- Para ustedes, ¿cuál es la importancia de realizar procesos de sistematización en Asociación Comunidad Esperanza?
- ¿Qué significa para ustedes una práctica? Y ¿qué es una experiencia? ¿cuál es la diferencia entre ambas?
- Piensen y elijan una práctica o experiencia educativa de ACE que pudieran sistematizar durante el estudio de la presente guía.

Tercera Unidad

Contenidos:

- Condiciones para realizar un ejercicio de sistematización
- ¿Quiénes deben sistematizar?
- Momentos de la sistematización
- ¿Cuándo se sistematiza?



Que el personal docente, administrativo y directivo de Asociación Comunidad Esperanza, reflexionen sobre la importancia de identificar, previo a la planificación de un proceso de sistematización, los momentos, condiciones y quiénes deben liderar el proceso.

1. Condiciones para la sistematización:

Cuando una asociación o institución inicia a concebir la idea de realizar una sistematización de sus prácticas o experiencias, es indispensable que visualicen algunas condiciones que son necesarias tomar en cuenta para obtener los resultados que se han planteado. Estas condiciones son:

● A nivel Institucional:

Estar convencidos en promover internamente procesos acumulativos de la práctica institucional a través de ejercicios de sistematización. Pero ello es necesario, en este caso que Asociación Comunidad Esperanza asigne recursos (financieros, personales y tiempo) para hacer viable el proceso, al igual que como se hace en monitoreo y evaluación de sus programas o proyectos.

● A nivel personal:

Que el personal de la Asociación esté en la disponibilidad de aprender de la propia práctica, que manifieste sensibilidad para dejarla hablar por sí misma y no hacerle decir sólo lo que nos interesa o nos conviene, tener capacidad de análisis, interpretación, síntesis y comunicación de los resultados.

2. ¿Quiénes deben sistematizar?

Es importante mencionar que la sistematización como una modalidad de producción de conocimientos surgida en el contexto de la educación popular tiene un carácter participativo ya que crea espacios para

confrontar, compartir, discutir y difundir opiniones y percepciones entre los actores que han participado en la experiencias o prácticas, es decir, participan tanto ejecutores como beneficiarios de los programas o proyectos.

Actualmente existe acuerdo en relación a que se hace necesario que en el proceso de sistematización participen personas que vivieron la experiencia, como por ejemplo:

- Beneficiarios.
- Docentes, tutores, responsables de unidades de la Asociación Comunidad Esperanza y que estuvieron en el proceso.

Pero también, pueden participar otros actores que no estuvieron inmersos en el proceso, por ejemplo:

- Otro personal de la asociación y que desconoce de la experiencia.
- Personal externo de la asociación.

Estos últimos actores pueden tomarse en cuenta dentro del proceso, siempre y cuando se analice el objetivo de la sistematización y de la situación del propio grupo ya que la participación de ellos puede ser un elemento enriquecedor o limitador.

No existe un consenso respecto a la participación de estos dos últimos actores, sin embargo, se conocen experiencias en donde su participación ha sido enfocada como asesores contribuyendo por ejemplo a su planificación.

A nivel de la asociación, lo ideal es conformar una comisión responsable, con representantes de los diferentes actores que participaron o participan en la experiencia que puedan brindar seguimiento a estos ejercicios, siempre con el acompañamiento de los orientadores principales del proceso.



Una de las características principales de los ejercicios de sistematización es su carácter participativo, por lo que deben involucrarse los siguientes actores:

- o Beneficiarios
- o Facilitadores/docentes inmersos en las prácticas o experiencias
- o Personal de la institución u organización ajenos a la experiencia o Personal externo de la institución

Para garantizar los resultados del ejercicio de sistematización, los responsables de llevar a la práctica deben tener las siguientes cualidades:

- Contar con legitimidad frente a la práctica, experiencia o proyecto a sistematizar
- Gozar de liderazgo, aceptación y representatividad frente a los actores de la experiencia.
- Mostrar grado de compromiso, capacidad de trabajo y buenas relaciones con el grupo beneficiario.
- Cuando en la sistematización participan agentes externos también deben contar con la aceptación del grupo, deben tener sus funciones y competencias explicadas claramente y demostrar conocimiento del tema y de la metodología.
- Dominar el tema conceptual y metodológico sobre el proceso de sistematización y sobre las temáticas específicas de la práctica o experiencia objeto de la sistematización.
- Poseer actitudes y habilidades propias de la sistematización: capacidad para recoger, organizar y registrar información; adicionalmente, deberá tener competencias de cognitivas para reflexionar, interpretar y analizar la información.
- Disponibilidad de tiempo, debido a que el equipo responsable de la sistematización debe elaborar y ejecutar un plan de trabajo que incluye metodología de trabajo entre otros.

Condiciones administrativas:

- Claridad en cuanto la asignación de responsabilidades y disponibilidad de tiempo.
- Asignación de un espacio físico para planificar el proceso, pero también para poder ordenar la información y analizarla críticamente
- Disponibilidad de materiales y equipos: computador, útiles de oficina, entre otros.
- En ocasiones es importante el apoyo de personal auxiliar como: digitadores, secretarías, encuestadores, documentalistas para ir registrando toda la información que se va generando.

3. Momentos de la sistematización:

Es importante que al momento de identificar una experiencia que pueda ser sistematizable, se indague sobre el momento en el cual se encuentra, ya que ello determinará su punto de partida y planificación.

Para efectos de ésta guía, se identifican tres momentos, y cada uno de ellos determinará las variaciones en los enfoques, técnicas e instrumentos que se utilizarán en la planificación del ejercicio de sistematización:

Sistematización retrospectiva

Recupera e interpreta una experiencia pasada y que ha finalizado, con el objetivo de aprender de ella. Se debe realizar una reconstrucción histórica del proceso realizado.

Sistematización de seguimiento o prospectiva

Se caracteriza por acompañar la experiencia desde su planificación y en toda la ejecución de la misma, hasta su término.

Sistematización de experiencias en proceso

Este tipo de sistematización se produce cuando la experiencia se encuentra en marcha, pero no se ha acompañado desde su inicio. Se sistematiza para interpretarla, darla a conocer o rediseñarla.

Fuente: Fe y Alegría. Manual para la sistematización de experiencias en Fé y Alegría. Quito, Ecuador. Mayo, 2008.

La **sistematización de experiencias en proceso**, tiene dos variantes que se deben tomar en cuenta:

a) Si la experiencia está iniciada, aún no termina, ni ha tenido resultados, la sistematización servirá para mejorarla o corregirla. Combina características del enfoque retrospectivo y de seguimiento o prospectivo.

b) Si la experiencia está en proceso, tiene diferentes participantes y ha producido resultados, el enfoque debe ser retrospectivo enriquecido con registros descriptivos y examen directo de la acción.



Ejercicios de evaluación:

En grupo, respondan en un papelógrafo las siguientes preguntas y luego socialicenlas:

- Para ustedes, ¿es importante contar con un sistematizador externo o interno? ¿por qué?
- ¿Ustedes consideran que es factible sistematizar una experiencia o práctica en donde participen alumnos, padres de familia, docentes y personal de la asociación? ¿por qué?
- ¿Qué experiencia pudiera ser sistematizada?
- ¿Cómo la desarrollarían? Planteen algunas preguntas generales.

Cuarta Unidad

Contenidos:

- La sistematización como herramienta de aprendizaje
- La sistematización y la generación de conocimiento
- Diferencias entre investigación, evaluación y sistematización



Que el equipo de ACE identifique los conocimientos y aprendizajes que puede generar un ejercicio de sistematización, en el marco de prácticas o procesos vividos, asimismo que identifiquen con claridad las vinculaciones entre evaluación, investigación y sistematización.

1. Sistematización como herramienta de aprendizaje

Existe una estrecha vinculación entre la sistematización de experiencias y el aprendizaje, esto debido a que el proceso de sistematización lleva implícito un doble interés: a) aprender de las experiencias y b) aprender a sistematizarlas, lo cual es una necesidad para los equipos técnicos y docentes de organizaciones quienes deberán incorporar este componente como parte de sus actividades cotidianas.

Cuadro comparativo entre: La sistematización como aprendizaje moderno y El aprendizaje tradicional		
Crterios	Sistematización (nueva enseñanza)	Enseñanza tradicional
¿Que pretende?	Investiga cómo aprender	Investiga cómo enseñar
Características	Identifica necesidades e intereses.	Enseña/corriges/evalúa.
	Los participantes guían su aprendizaje, deciden qué y cómo quieren aprender	Los tutores guían el aprendizaje en función de lo que consideran deben enseñar.
Concepción del error	Del error se aprende.	No se acepta el error, genera hábitos incorrectos.

Fuente: Presentación de M^a del Mar Martín, especialista en comunicación - PESA Nicaragua, en el Taller Regional de Sistematización y Comunicación. Managua, nov. 2003.

En el cuadro anterior, para el aprendizaje tradicional es importante investigar métodos de enseñanza, sin embargo, actualmente la sistematización ve la necesidad de investigar cómo se aprende (proceso de aprendizaje), y en función de ello, determinar cómo enseñar.

Es por ello que la sistematización es una herramienta que permite analizar su proceso de adopción y de aprendizaje en los usuarios y usuarias, contribuyendo así a tener la oportunidad de mejorar el proceso de intervención.

2. Sistematización como medio para producir conocimiento

Todo proceso de intervención (práctica) sobre una realidad determinada, genera algún tipo de conocimiento en quien la desarrolla, y esto es lo que se conoce como experiencia.

La sistematización por lo tanto, permite transformar esa experiencia adquirida en un conocimiento más estructurado, es decir: ordenado, fundamentado, replicable y transmisible a otros.

Pretende orientar a los profesionales para darle orden y rigor al conocimiento que está en su práctica cotidiana.



Fuente: CENET. 1er Taller de Sistematización. PESA Honduras y Sistema de Extensión Lempira (SEL), septiembre, 2003

3. Vinculaciones entre investigación, evaluación y sistematización

Es importante destacar que existen vinculaciones entre la investigación, evaluación y la sistematización; las evaluaciones proporcionan información y valoración que pueden ser útiles para un proceso de sistematización, también los resultados de una sistematización también pueden enriquecer una evaluación con importantes insumos.

Por otro lado, es importante dentro del proceso de sistematización, la utilización de algunos métodos y técnicas de investigación.

Se puede también afirmar que todas contribuyen al mismo propósito: “conocer la realidad para transformarla”, y todas se alimentan mutuamente y las tres son indispensables. Sin embargo, hay que reconocer que existen diferencias que las distingue una de otras, en el siguiente cuadro se aprecian algunas de ellas.

Diferencias entre Sistematización, investigación y evaluación			
Criterios	Sistematización	Investigación	Evaluación
Objeto de conocimiento	Una práctica social o experiencia de intervención en la cual se han jugado roles protagónicos.	Un aspecto o dimensión de la realidad social frente al cual el investigador se sitúa externamente.	Los resultados y logros de un proyecto desde una perspectiva ajena al proceso.
Interés principal	Rescatar el proceso, dar cuenta de cómo se actuó, analizar los efectos de la intervención en las familias, las relaciones que se generaron entre los diversos actores del proceso, los factores que intervinieron para lograr o no, los resultados.	Comprobar o descartar hipótesis, clarificar supuestos, analizar y describir hechos, explicar relaciones causa-efecto.	Medir resultados obtenidos, el cumplimiento de los objetivos, la adecuación de los métodos, la eficiencia en el uso de los recursos, el impacto provocado.
Finalidad	Aprender de la experiencia para mejorar la práctica.	Generar conocimiento científico a partir de la realidad estudiada.	Recomendar modificaciones y proponer mejoras.

Fuente: Organización de las Naciones Unidas para la Agricultura y la Alimentación (FAO). Guía metodológica de sistematización. Programa Especial para la Seguridad Alimentaria PESA en Centroamérica. Honduras (oct. 2005).



La sistematización busca reconstruir y reflexionar sobre la experiencia o práctica tal cual se dio, y no como hubiéramos querido que se diera.

En este sentido se diferencia de la evaluación, ya que no busca comprobar ni valorar el logro de los objetivos, metas y resultados propuestos.



Ejercicios de Evaluación

En grupo respondan las siguientes preguntas, y luego compartan sus respuestas en plenaria.

- Reflexionen ¿qué significa “aprender de nuestras prácticas”?
- Expliquen ¿qué es lo que se obtiene de la sistematización?

Según su criterio ¿qué tipo de conocimiento puede generar la sistematización?

¿Cómo vincularían la evaluación y la investigación en un ejercicio de sistematización?

Segundo componente

Marco Metodológico



Primera Unidad

¿CÓMO SISTEMATIZAR? Una propuesta de cinco tiempos



Que el equipo docente, administrativo y directivo de Asociación Comunidad Esperanza, conozca de manera general la propuesta metodológica para realizar sistematización de experiencias y lo pueda aplicar a su vida laboral.

Luego de conocer los aspectos conceptuales de la sistematización, es indispensable saber cómo se realiza este ejercicio, de hecho para muchos docentes y facilitadores es lo que más interesa e inquieta, por lo que se presenta de manera precisa y concreta el método propuesto por Jara H, Oscar (1994). Para sistematizar experiencias una propuesta teórica y práctica.

Se destaca que dicha propuesta no es un recetario que necesariamente debería seguirse al pie de la letra, pero es de reconocer que se ha convertido en un instrumento utilizable;

al momento que Asociación Comunidad Esperanza lo ponga en práctica, tendrá la oportunidad de cuestionarlo, modificarlo y adaptarlo según sus particularidades y dinámicas de intervención.

El equipo de Comunidad Esperanza analizó, discutió y llegó a un consenso que permitió que describieran su propio concepto de sistematización:

“Es la reunión de experiencias que después de su estudio crítico explica el proceso y los factores que intervinieron entre sí para lograr la adopción y aprendizaje de todos lo que intervinieron generando un mejoramiento continuo”.

Oscar Jara considera que el método de sistematización como mínimo , debe de contener 5 “tiempos”, cada uno tiene a su vez algunos momentos clave y productos que debe generar una vez finalizada cada etapa. A continuación un cuadro que lo resume:

Tiempo	Momentos	Productos
1. El punto de partida	<ul style="list-style-type: none"> Haber participado en la experiencia Tener registro de las experiencias 	Plan de sistematización
2. Las preguntas iniciales	<ul style="list-style-type: none"> ¿Para qué queremos sistematizar? (Definir OBJETIVO) ¿Qué experiencia (s) queremos sistematizar? (Delimitar el OBJETO) ¿Qué aspectos centrales de esa experiencia nos interesa sistematizar? (Precisar un EJE) 	
3. Recuperación del proceso vivido	<ul style="list-style-type: none"> Reconstruir la historia Ordenar y clasificar la información 	Informe técnico
4. La reflexión de fondo ¿por qué pasó lo que pasó?	<ul style="list-style-type: none"> Analizar, sintetizar e interpretar críticamente el proceso 	
5. Los puntos de llegada	<ul style="list-style-type: none"> Formular conclusiones Comunicar los aprendizajes 	
		Estrategia de comunicación



**Ejercicios
de evaluación:**

- De acuerdo a la propuesta de Oscar Jara ¿Qué otros momentos o etapas de la sistematización le agregarían u omitirían para que sea contextualizada y adaptada a las necesidades de ACE?
- En grupo, identifiquen una experiencia o práctica que pueda ser sistematizada y que cumpla con los requerimientos necesarios.

Segunda Unidad

1er. TIEMPO:
Punto de partida



Que el personal de Asociación Comunidad Esperanza reflexione sobre la importancia de que las personas que ejecutan la sistematización deben haber participado de la experiencia y el contar con registros para iniciar con la práctica de un ejercicio de sistematización.

Como se mencionó anteriormente, la propuesta a poner en práctica para la sistematización es una versión metodológica de Oscar Jara, por lo que a continuación se inicia con el primero de los cinco tiempos:

1. El punto de partida

En todo proceso de sistematización, el punto de partida o primer momento es la propia práctica, lo que significa que la sistematización en sí, pasa a ser un segundo momento, ya que no se puede sistematizar algo que no ha puesto en práctica previamente.

Sin embargo, en éste primer tiempo es necesario definir inicialmente dos elementos: ¿quién sistematiza? y ¿de qué o con qué información se parte?.

A continuación se describe cada una:

1.1 Haber participado en la experiencia ¿quién sistematiza?

La propuesta metodológica, sostiene que solo pueden realizar la sistematización las personas o actores que han estado inmersos en la experiencia, por lo que no se concibe a un sistematizador externo que la

asociación contrate, por no disponer de recursos tiempo y personal para realizar el ejercicio, por lo que es necesario haber participado de alguna manera en una experiencia para iniciar a sistematizarla.

Sin embargo, tampoco se descarta la posibilidad de contar con el apoyo de un profesional externo como apoyo, por ejemplo, para la planificación del ejercicio de sistematización.

1.2 Tener registros de las experiencias ¿de qué información se parte?

Cualquier experiencia a sistematizar, es un proceso que ha transcurrido en el tiempo y a lo largo de su trayecto, se han realizado muchas y muy diferentes cosas. Por ello, es importante contar con registro de todo ello, que hayan sido elaborados lo más cerca posible del momento en que ocurrió cada hecho, por lo que es importante:

Que el personal de Asociación Comunidad Esperanza reflexione sobre la importancia de que las personas que ejecutan la sistematización deben haber participado de la experiencia y el contar con registros para iniciar con la práctica de un ejercicio de sistematización.

Llevar un registro de informaciones de la experiencia útiles para el proceso de sistematización.

Los registros pueden ser: actas de reuniones, diarios o cuadernos de campo, planificaciones, memorias de reuniones, fotografías, grabaciones, videos, entre otros. A continuación un cuadro que puede orientar sobre las necesidades de información:

Necesidades de información			
Objetivo / objeto / eje	Información necesaria ¿Qué información es necesaria?	Localización ¿Dónde está?	Técnicas ¿Cómo se recolectará la información?

Con esta información se pueden elaborar cuadros de registros dependiendo de qué se quiere sistematizar y cómo se hará, es importante mencionar que en cualquier caso, convendría que el registro fuera lo más útil y menos complicado posible.



Para poder sistematizar una experiencia, es necesario definir previamente lo siguiente:

- ✓ ¿Quién sistematizará? Personas que hayan participado en la experiencia.
- ✓ ¿Con qué información se parte? Tener registros de la experiencia a sistematizar.



Actividades a realizar en grupo:

- En la unidad anterior, cada grupo identificó y analizó una experiencia a sistematizar, ahora en esta unidad, todo el grupo deberá llegar a un consenso sobre la experiencia que consideren se pueda sistematizar y que cumpla con los elementos para ser sistematizable, como por ejemplo haber participado en ella.
- Luego, procedan a identificar los registros que existan de dicha experiencia, por ejemplo: ¿qué registros hay? ¿dónde los pueden encontrar?, ¿quién los tiene? Entre otros.
- Hagan un inventario de todos los registros que encuentren y que contribuyan a reconstruir históricamente la experiencia.

Tercera Unidad

2do. TIEMPO:
Las preguntas iniciales



Que el personal de Asociación Comunidad Esperanza identifique con claridad las diferencias entre el objetivo, objeto y eje de la sistematización, contribuyendo así a elaborar la planificación del ejercicio de sistematización.

1. 2do. Tiempo: Preguntas iniciales.

En esta fase del proceso, es donde da inicio propiamente la sistematización de la experiencia, la planificación.

Tomando como base que una característica importante en los procesos de sistematización es su carácter participativo, Oscar Jara plantea como propuesta realizar un taller de reflexión y análisis en donde participe el personal técnico y directivo de la asociación, y de esa manera se pueda definir el para qué, qué y por qué de la sistematización. A continuación los pasos a seguir:

1.1. Definir el objetivo de la sistematización

Este paso debe dar respuesta primordialmente a la siguiente pregunta: **¿para qué queremos sistematizar?**, es aquí donde se define de la manera más clara y precisa el sentido, la utilidad y el producto o resultado que se espera obtener de la sistematización.

Otras preguntas que pueden contribuir significativamente a definir el objetivo de la sistematización son las siguientes:

- ✓ ¿Qué producto queremos obtener?
- ✓ ¿Qué utilidad tendrá para nosotros, para la Asociación y familias participantes?
- ✓ ¿Para quién más podría ser útil?

Para formular el objetivo de la sistematización se recomienda tener presentes los objetivos del programa, proyecto o experiencia a sistematizar.

1.2. Delimitar el objeto de la sistematización

En este paso, se trata de identificar claramente la o las experiencias que se desean sistematizar, respondiendo primordialmente la pregunta: **¿qué experiencias concretas queremos sistematizar?**, adicionalmente se debe delimitar el tiempo y espacio.

Es importante que el personal de Asociación Comunidad Esperanza identifique con claridad las diferencias entre el objetivo, objeto y eje de la sistematización, contribuyendo así a facilitar la elaboración de la planificación del ejercicio de sistematización.

Otras preguntas que pueden ayudar a definir el objeto de sistematización son:

- ✓ ¿Se sistematizará toda la experiencia o solo una parte?
- ✓ ¿Se abarcará solo un período o una etapa determinada?

Es importante que en este paso, no se abarque demasiado, ya que puede quitarle profundidad al análisis que se requiere.

1.3. Precisar el eje de sistematización

En este último paso del segundo tiempo de sistematización, se trata de precisar el eje de la sistematización, que es más bien el enfoque o las gafas con las que se mirará esa experiencia concreta.

Se trata de mirar la experiencia desde una perspectiva determinada, en un determinado lugar y tiempo con el objetivo de evitar dispersión, y ese es precisamente el papel del eje de la sistematización.

El eje de sistematización es como la columna vertebral que comunica con toda la experiencia, pero desde una óptica específica.

Su formulación debe ser coherente con el objetivo y objeto de sistematización.

Preguntas que contribuyen a focalizar el eje de sistematización:

- ✓ ¿Por qué se quiere sistematizar esta experiencia y no otra?
- ✓ ¿Cuál será el enfoque central, el hilo conductor que atraviese el análisis de toda la experiencia?
- ✓ ¿Qué aspectos centrales de esa experiencia nos interesa sistematizar?



- Responder a las preguntas iniciales ayuda a orientar y enfocar el proceso de sistematización:
- Para qué se quiere sistematizar? (definir el objetivo de la sistematización)
- Qué experiencia se desea sistematizar? (delimitar el objeto a sistematizar)
- Qué aspectos centrales de esas experiencias interesa sistematizar? (precisar un eje de sistematización)

Como se mencionó en una de las unidades de ésta guía, en lo que se refiere a quiénes y con quiénes se hará la sistematización, es fundamental la participación del equipo ejecutor y de las personas beneficiadas de los programas o proyectos. Con relación al equipo ejecutor o equipo docente, se sugiere no involucrar a todos los integrantes debido a dos motivos: el primero, es para no desvincularlos de sus labores y el segundo, es que no todos poseen las competencias requeridas para el ejercicio de sistematización.

En esta etapa, también se analiza cómo se operativizará la sistematización, por lo que se hace necesario diseñar un plan de sistematización que contenga información como: con qué recursos se cuenta, cuánto tiempo, quiénes serán los responsables, entre otras informaciones. **Ver anexo 1 (Propuesta estructura plan de sistematización).**



Actividades a realizar en grupo:

Tomando como base ésta unidad deberán realizar lo siguiente:

- ✓ Definan el objetivo de la sistematización que realizarán
- ✓ Delimiten el objeto a sistematizar
- ✓ Precisen el o los ejes de sistematización
- ✓ Diseñen un plan general de sistematización

Cuarta Unidad

3er. TIEMPO:
Recuperación del proceso vivido



Que los lectores de la guía, puedan determinar las herramientas y técnicas necesarias para recuperar el proceso vivido dentro de la sistematización que seleccionaron para su práctica.

Previo a recuperar el proceso vivido en la sistematización de experiencias, se debe tomar en cuenta **ciertas consideraciones éticas** para el manejo de la información, por lo que a continuación se establecen algunas de ellas:

- Informar desde el inicio a los participantes sobre los objetivos de la sistematización.
- Al momento de iniciar con la entrevista, los participantes tienen la libertad de:
 - ✓ Aceptar libre y voluntariamente el brindar información en entrevistas grabadas o no
 - ✓ Interrumpir en el momento que consideren necesario
 - ✓ No responder preguntas inaceptables o impertinentes por parte del entrevistador
 - ✓ Realizar las preguntas que consideren necesarias, las cuales deben ser respondidas a su entera satisfacción por parte del entrevistador.
- Adicionalmente se les deberá indicar a los participantes que la información obtenida en las entrevistas será utilizada única y exclusivamente para los fines de la sistematización.
- Una vez transcrita la información que fue grabada con autorización de las personas, se procederá a su eliminación.
- La información generada en las entrevistas podrá ser publicada sin que los nombres de los participantes sean divulgados, salvo previa autorización por parte de ellos.

- La asociación velará por la privacidad, el respeto y la autonomía de los participantes que están inmersos en el proceso de sistematización de acuerdo con las normas éticas establecidas con anterioridad.

1. 3er. Tiempo: Recuperación del proceso vivido

Esta etapa, constituye la esencia del ejercicio de sistematización, ya que una vez definido el plan de sistematización, el siguiente paso es llevarlo a la práctica, iniciando con la recolección de la información con los actores directos e indirectos de la experiencia.

Sin embargo, de acuerdo a Oscar Jara hay dos momentos que marcarán el proceso:

1.1 Reconstruir la historia

1.2 Ordenar y clasificar la información

Ambos, tendrán sus procedimientos y temporalidad mismos que pueden variar de acuerdo a la complejidad y duración de la experiencia que se está sistematizando.

1.1 Reconstruir la historia

En este momento, se debe tener una visión general de los principales acontecimientos de la experiencia pudiendo ser de manera cronológica, con un gráfico o en forma de cuento o narración.

Es importante dejar constancia de las diferentes interpretaciones que se presenten en la reconstrucción histórica, ya que seguramente los hechos y acontecimientos fueron vividos de forma intensa por sus protagonistas.

Ver anexo 3 (ejemplo guía para entrevista).

Ver anexo 4 (recomendaciones para realizar entrevistas)

Algunas técnicas para recuperar la historia:

- Línea del tiempo
- Lluvia de ideas
- Entrevistas
- Grupos focales
- Talleres
- Videos
- Visitas domiciliarias

1.2 Ordenar y clasificar la información

Una vez capturada la visión integral del proceso vivido, en esta etapa se ubican los diferentes componentes de dicho proceso y es aquí donde se utiliza el eje de sistematización ya que indicará qué componentes se tomarán en cuenta.

Este ordenamiento y clasificación permitirá construir de forma precisa los diferentes aspectos de la experiencia vista como proceso, debiendo tomar en cuenta las acciones, resultados y las opiniones de quienes promueven la experiencia como de quienes participan en ella. **Ver anexo 5 (ejemplo matriz para vaciado de información).**



Ejercicios de grupo:

- ✓ De acuerdo al plan de sistematización diseñado en la unidad anterior, procedan a ejecutarlo, recolectando la información necesaria que permita reconstruir la historia.
- ✓ Ordenen y clasifiquen la información que recolectaron

Quinta Unidad

4to. TIEMPO:
La reflexión de fondo
¿por qué pasó lo que pasó?



Que el equipo de ACE identifique la importancia que tiene en esta fase del proceso pasar de lo descriptivo a lo analítico en la sistematización para obtener los aprendizajes que permitirán mejorar la práctica.

4to. Tiempo: La reflexión de fondo

En esta etapa se realiza la interpretación crítica del proceso vivido, por lo que es necesario pasar de lo descriptivo a lo analítico y así encontrar la razón de ser de lo que sucedió en el proceso de la experiencia respondiendo a la pregunta: ¿por qué pasó lo que pasó?

1.1 Análisis e interpretación crítica del proceso:

El desafío está en no quedarse solo con la reconstrucción de lo que sucedió, sino realizar una interpretación crítica para extraer aprendizajes que puedan ser útiles en el futuro.

Uno de los principales instrumentos que se pueden utilizar aquí es una guía de preguntas críticas que interroguen el proceso de la experiencia y permitan identificar los actores esenciales que han intervenido a lo largo del proceso y explicitar la lógica y el sentido de la experiencia.

En esta etapa, es fundamental la participación de beneficiarios de los programas o proyectos educativos, por lo que lo más recomendable es ejecutar este análisis por medio de la planificación de un taller de devolución de la información. **Ver anexo 2 (Técnicas de recuperación y análisis de la información).**

Algunas preguntas que pueden contribuir a realizar este análisis crítico:

- Qué etapas y cambios han habido en la experiencia?
- ¿Qué elementos claves potenciaron y debilitaron la experiencia?
- ¿Qué factores influyeron en los diferentes niveles de la experiencia?
- ¿Qué lecciones aprendidas se obtuvieron?



Ejercicio grupal

- ✓ De acuerdo a lo indicado en la presente unidad, interpreten críticamente el proceso vivido juntamente con los beneficiarios como actores clave, respondiendo a la pregunta: ¿por qué se dio de esta manera y no de otra?
- ✓ Luego redacten un informe con las conclusiones a las que llegaron.

Sexta Unidad

5°. TIEMPO:
Los puntos de llegada



Brindar orientación al personal de ACE sobre cómo redactar las conclusiones y qué estrategia utilizar para compartir los resultados de la sistematización realizada.

1. 5to. Tiempo: Los puntos de llegada

Este es el último tiempo de la propuesta metodológica en donde se deben formular las conclusiones y lecciones aprendidas, y aunque aparentemente estas son tarea fácil, realmente no es así.

A pesar de ser el último tiempo del proceso, se debe dedicar especial atención de manera que puedan cumplirse los objetivos de la sistematización planteados desde el inicio.

1.1 Formular conclusiones:

Luego del análisis y de la reflexión crítica efectuados en el tiempo anterior por medio del taller de devolución de la información, de igual manera éste momento debe realizarse participativamente, ya que consiste en escribir las conclusiones del proceso, escritas como lecciones aprendidas y que se traducirán en nuevos conocimientos.

Como se mencionó al inicio de ésta guía, la sistematización tiene como objetivo facilitar un proceso de aprendizaje y generar nuevos conocimiento o iniciativas que permitan el mejoramiento de sus acciones en el trabajo cotidiano.

Pero... ¿qué es una lección aprendida?

Puede definirse como una generalización basada en una experiencia que ha sido evaluada. Las lecciones aprendidas son "experiencias", una lección aprendida es el resultado de un proceso de aprendizaje, y estas deben ser producidas a partir de las experiencias.

Para formular dichas lecciones aprendidas, se sugiere plantearse algunas preguntas:

- ¿Qué se debería hacer diferente?
- ¿Qué se debería hacer de la misma manera?
- ¿Qué nuevos elementos son necesarios incorporar en futuras intervenciones?
- ¿Qué sugerencias hay para la sostenibilidad?

1.2 Comunicar los aprendizajes

Este último tiempo del proceso, no deja de ser importante, pues es aquí donde se comparte con otros los resultados y aprendizajes obtenidos de la sistematización.

Previo a definir la estrategia de comunicación de los aprendizajes, deberá definirse:

- 1) A qué audiencia irá dirigido, y,
- 2) Qué tipo de publicación se utilizará.

Usualmente para comunicar esta información, se redacta un informe técnico (**Ver anexo 6, propuesta estructura informe técnico**), sin embargo, podría considerarse la utilizar de otras estrategias de comunicación que sean creativas y que den cuenta de la experiencia, siempre y cuando se disponga del recurso tiempo y presupuesto para ello.

Estrategias para comunicar los aprendizajes:

- Teatro
- Fábula
- Video
- Gráficos
- Historieta
- Radio-drama
- Informe técnico
- Eventos de socialización
- Elaboración de materiales escritos

Linea del tiempo



Ejercicio grupal

- ✓ Procedan de manera participativa, a redactar las lecciones aprendidas del proceso de sistematización.
- ✓ Redacten un informe técnico sobre el proceso de sistematización realizado.
- ✓ Identifiquen las estrategias a utilizar para comunicar sus aprendizajes.

Anexos

- 1.** Propuesta estructura plan de sistematización
- 2.** Técnicas para la recuperación y análisis de las experiencias
- 3.** Ejemplo guía para entrevista
- 4.** Recomendaciones para realizar entrevistas
- 5.** Ejemplo matriz para vaciado de información
- 6.** Propuesta estructura informe técnico de sistematización.

PROPUESTA ESTRUCTURA PLAN DE SISTEMATIZACION

Introducción y justificación de la experiencia: Antecedentes y resumen de la experiencia y por qué la necesidad de sistematizarla.

Objetivos: Breve explicación de los productos que se quieren alcanzar con el ejercicio de sistematización, a quienes beneficiará

Metodología: Presentación del método seleccionado para la sistematización, descripción de las etapas a seguir, técnicas e instrumentos a utilizar, definición de las fuentes de información, entre otros.

Recursos: Materiales, recursos humanos y financieros a necesitar para la realización de la actividad.

Cronograma: Distribución de las actividades y responsables en el tiempo, dentro de un plazo adecuado para realizar dicha sistematización.

Fuente: M. Francke y M. L. Morgan. La Sistematización: apuesta por la generación de conocimientos a partir de las Experiencias de Promoción. Escuela para el Desarrollo, Lima, 1995

TÉCNICAS PARA LA RECUPERACIÓN Y ANÁLISIS DE LA EXPERIENCIA	
HERRAMIENTA/TÉCNICA	OBJETIVO / USOS
La entrevista	Otra forma de registrar lo que ha ocurrido, puede ser conversando con otras personas que han participado directa o indirectamente de la experiencia o conocen de ella: estudiantes, compañeros, directivos, padres entre otros. Ese diálogo es la técnica de la entrevistas, en ella se busca que las personas den su relato de la experiencia desde su perspectiva, enfatizando aquello que más les impactó y les pareció más significativo.
La entrevista estructurada	Esta entrevista está basada en preguntas cerradas, propias del proceso de investigación cuantitativa.
La entrevista no estructurada	Se distingue por su carácter cualitativo, actúan con libertad tanto el entrevistado como el entrevistador. Se tiene una guía de preguntas que abordan los temas a tratar, desarrollando así un diálogo.
La entrevista en profundidad	Esta herramienta se caracteriza por centrarse en uno o dos objetivos muy delimitados, se utilizar para ahondar en algunos aspectos que se han identificado como relevantes en diagnósticos previos. Necesita una planificación previa para tomar en cuenta el pasado, presente y futuro.
La entrevista grupal	En esta se recogen los puntos de vista que expresan los miembros de n grupo, en respuesta a una pauta sobre temas o preguntas que realiza el investigador. Se le llama también entrevista focal o grupo focal.
Lluvia de ideas	Esta técnica permite obtener de un grupo, información pertinente y en forma rápida, ya sea en reuniones o asambleas, o bien en grupos reducidos especialmente organizados (grupos focales). Los temas son abiertos y lo que se busca es recolectar todas las ideas y percepciones que los participantes tienen sobre un tema.
Árbol de problemas	Esta herramienta, permite entender mejor la problemática, y distinguir entre causas y efectos. A pesar de ser relativamente complejo, se puede llegar a definir las causas de los principales problemas. No debe utilizarse si el grupo no demuestra agilidad e interés en la discusión. En el caso de la sistematización de experiencias, esta técnica puede ser útil para identificar los problemas que existían inicialmente, antes de la intervención del proyecto, o bien aquellos que, durante la etapa de ejecución, dificultaron o influyeron negativamente en la experiencia, así como identificar sus causas y efectos

Anexo 2

Línea del tiempo	<p>Es una representación gráfica que permite señalar los acontecimientos claves, tal como los participantes los recuerdan.</p> <p>Su utilidad radica en que permite hacer la reconstrucción cronológica de los acontecimientos, ya sea en relación con la comunidad, o con la experiencia que se va a sistematizar</p>
Devolución de la información	<p>Contrastar la información obtenida con los actores en la experiencia y completarla con las explicaciones de los participantes, de manera que permita contar con una visión compartida de la situación inicial, el proceso de intervención, la situación actual y las lecciones aprendidas con la experiencia.</p> <p>Se trata de un taller fundamental en el proceso de sistematización, pues permite compartir los conocimientos generados a partir de información secundaria y primaria, analizarlos, discutirlos y explicitar los conocimientos adquiridos por los participantes con la experiencia en proceso de sistematización.</p>

Anexo 3

EJEMPLO GUÍA DE ENTREVISTA	
Nombre del entrevistado:	
Lugar / comunidad:	Fecha:
Tema	Preguntas
Situación inicial	Ejemplo: ¿Qué tipo de educación recibía antes de ingresar al centro de formación integral ciudad de la esperanza?
Proceso de intervención	Ejemplo: ¿Qué tipo de acciones han desarrollado en los últimos 2 años que le han permitido tener una educación integral?
Situación final	Ejemplo: ¿Actualmente cómo desarrolla su plan de vida?
Lecciones aprendidas	Ejemplo: ¿Qué cambiaría y que no cambiaría del proceso de acompañamiento y educación integral brindada por ACE?

RECOMENDACIONES PARA REALIZAR ENTREVISTAS

- a) Explicar claramente, antes del día de la entrevista y nuevamente al momento de realizarla, el objetivo que se persigue. Hay que destacar la importancia y el valor de la información que brinde la persona entrevistada, como protagonista de la experiencia, así como el carácter reservado o anónimo de la misma.
- b) Fijar la cita para la entrevista en el lugar, día y hora que mejor se acomode a la persona entrevistada, especificando el tiempo que durará (de preferencia no más de una hora), a fin de no interferir con sus actividades y no dar la sensación de que se le quitará parte de su tiempo que, para él o ella, es importante.
- c) Acordar entrevistas únicamente con las personas que están dispuestas a brindarlas; frente a personas que se muestran desconfiadas o reticentes, es mejor no insistir.
- d) Realizar la entrevista entre dos personas: mientras una hace las preguntas (conversa con el entrevistado) la otra escribe las respuestas; de esta manera se registra más información y, al mismo tiempo, se mantiene el carácter de conversación que debe tener la entrevista.
- e) Usar una grabadora para registrar las entrevistas puede ser muy útil, ya que permite captar la totalidad de las respuestas; también es recomendable usar una cámara fotográfica para documentarlas. Sin embargo, hay que tener en cuenta que hay personas que se sienten incómodas cuando se les graba o fotografía, por lo que se sugiere consultar antes al entrevistado para contar con su consentimiento. Se le asegurará que su uso será restringido y que, en todo caso, los únicos beneficiados serán ellos mismos. Independientemente de ello, para el caso de la grabadora, se recomienda usar la más pequeña y discreta posible.
- f) Denotar en todo momento una actitud amistosa, cordial, relajada y de cierta familiaridad, de manera que el entrevistado se encuentre en buena disposición para brindar la información. La empatía con el entrevistado es clave para lograr una mayor riqueza informativa.
- g) Por tratarse de una experiencia vivida tanto por los miembros del equipo del proyecto como por los beneficiarios, es recomendable que la entrevista la haga una o un técnico que conozca al agricultor o persona beneficiaria, lo que reforzará el necesario ambiente de confianza. Esta recomendación excluye, obviamente, los casos en que hayan existido situaciones que generen desconfianza entre agricultor y técnico.
- h) En general, las preguntas deben ser abiertas y, siempre que sea posible, estar seguidas de un ¿por qué? Preguntar los porqués puede ser clave para identificar los mecanismos o las motivaciones que llevan a las personas a actuar de una manera determinada y no de otra.
- i) Respetar el tiempo fijado para la entrevista. Si no es posible, y previendo la necesidad de tiempo adicional, señalarlo a la persona entrevistada, y preguntarle si estaría dispuesta a continuar o, en su defecto, pedir una nueva cita para continuar en otro momento.

Fuente: Programa Especial para la seguridad alimentaria PESA en Centroamérica, Guía Metodológica de Sistematización (2004).

Anexo 5

EJEMPLO MATRIZ PARA VACIADO DE INFORMACIÓN ENTREVISTAS					
	Entrevistas				
	1	2	3	4	Etc.
Situación inicial					
Pregunta 1..					
Proceso de intervención					
Pregunta #..					
Proceso final					
Pregunta #..					
Lecciones aprendidas					
Lección #..					

Este tipo de matriz facilita el análisis de la información permite una doble lectura: de manera vertical ofrece una visión rápida de las respuestas de cada entrevistado, caso por caso. La lectura horizontal da una visión global de las respuestas del conjunto de entrevistados con relación a cada pregunta o aspecto del tema.

Anexo 6

EJEMPLO FORMATO INFORME TÉCNICO DE LA SISTEMATIZACIÓN

Portada

Datos generales

- Título experiencia
- Fecha de la experiencia
- Organización
- Ubicación
- Autor de la experiencia
- Autor de la sistematización de la experiencia
- Fecha del informe

Contenido (índice)

Resumen

- Objetivo
- Objeto
- Eje
- Sujetos de la sistematización
- Procesos y resultados obtenidos
- Aprendizajes

Introducción

Proceso de sistematización

Descripción analítica de la experiencia

Conclusiones

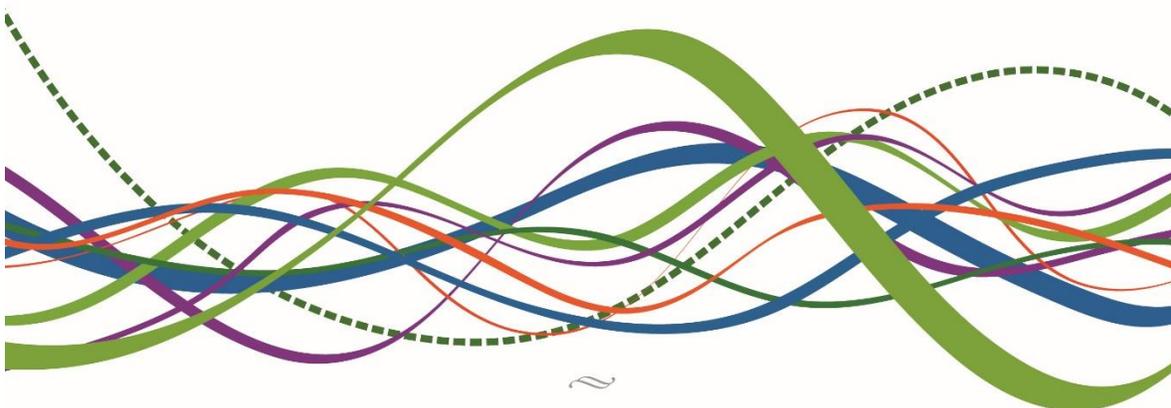
Bibliografía

Anexos

Bibliografía

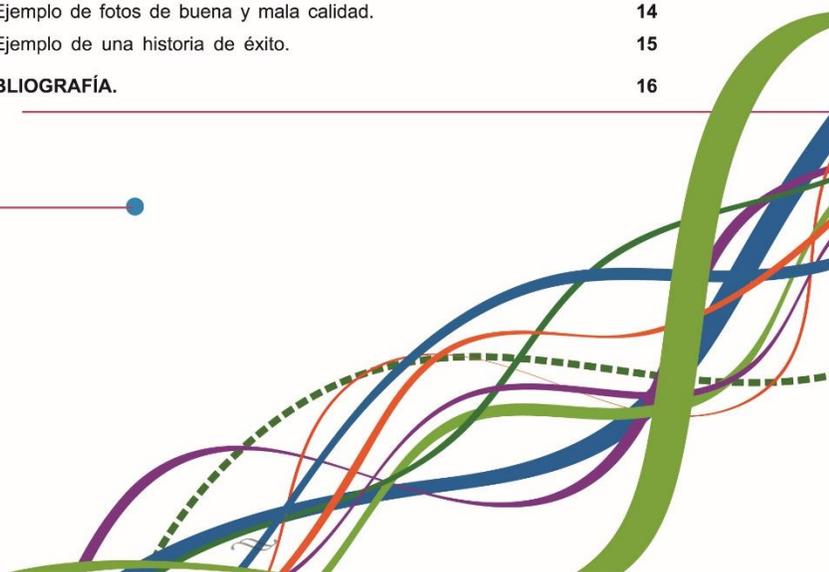
- (FAO), O. d. (2004). Guía Metodológica de sistematización. Honduras: Litografía López.
- Acosta, L. A. (2005). Guía práctica para la sistematización de programas y proyectos de cooperación técnica.
- Alboan, Hegoa, Instituto de Derechos Humanos Pedro Ampe. (2004). Guía para la sistematización de experiencias de transformación social. Bilbao: Lankopi S.A.
- Alegría, F. I. (2008). Manual para la sistematización de experiencias de Fé y Alegría. Quito Ecuador.
- Atehortua, M. A. (2007). Sistematización de prácticas, experiencias y proyectos educativos ¿tarea del gestor educativo? Colombia.
- Berdegué, Juio. Ocampo, Ada. Escobar, German. (2007). Sistematización de experiencias locales de Desarrollo Rural. Guía Metodológica.
- Carrillo, A. T. (08 de febrero de 2015). La Sistematización de experiencias educativas: reflexiones sobre una práctica reciente. Obtenido de http://www.pedagogica.edu.co/storage/ps/articulos/pedysab13_04arti.pdf.
- Jara, O. (2001). Dilemas y Desafíos de la Sistematización de Experiencias. Costa Rica.
- Jara, O. (2012). Sistematización de experiencias, investigación y evaluación: aproximaciones desde 3 ángulos.
- Landívar, U. R. (2008). Taller 3: Metodología para sistematización de experiencias. Guatemala.

Guía práctica para la
Construcción de
Historias de Éxito



Indice

CAPÍTULO I: ORIENTACIONES GENERALES	02
¿Qué entendemos por Historia de Éxito?.	03
¿Por qué y cómo pueden ser utilizadas por el equipo de Asociación Comunidad Esperanza?.	03
CAPÍTULO II: ASPECTOS METODOLÓGICOS	04
PRIMER PASO:	05
Elaborar los términos de referencia, identificar el equipo que escribirá las historias y elaborar un bosquejo del plan de acción.	05
SEGUNDO PASO:	06
Seleccionar a los participantes y los sitios.	06
TERCER PASO:	06
Recolección de la información.	06
CUARTO PASO:	07
Escribir la historia.	07
QUINTO PASO:	08
Compartir la historia.	08
ANEXOS.	09
Propuesta guía de preguntas entrevista semi-estructura.	10
Recomendaciones para escribir historias de éxito.	11
Ejemplo de fotos de buena y mala calidad.	14
Ejemplo de una historia de éxito.	15
BIBLIOGRAFÍA.	16



ICONOS

ICONO	SIGNIFICADO	CONCEPTO
	Objetivo (s)	Indica los resultados que se pretenden logran con los aprendizajes que propone la unidad.
	Idea clave	Representa las ideas centrales, que muestran lo medular de la unidad o de un texto.

Capítulo I

Orientaciones Generales



El presente capítulo, tiene como objetivo aclarar la concepción que el personal de Asociación Comunidad Esperanza tiene en relación a qué son historias de éxito y demostrar por qué y cómo pueden ser utilizadas.

1. ¿Qué entendemos por Historia de Éxito?

Cuando se habla de una historia de éxito se está hablando de la descripción cualitativa de: qué, cuándo, por qué, dónde y cómo un proyecto o programa ha tenido un impacto positivo en la vida de una persona.

Estas historias documentan las experiencias de las personas que han sido beneficiadas por el proyecto, enfatizando así el trabajo humano realizado por la asociación.



Una historia de éxito se centra en: El impacto positivo de un proyecto en la vida de una persona, narrado en sus propias palabras.

2. ¿Por qué y cómo pueden ser utilizadas por el equipo de Asociación Comunidad Esperanza?

Generalmente, las instituciones y asociaciones como Comunidad Esperanza, redactan cada cierto tiempo informes generales y de progreso de los diferentes proyectos que ejecutan, y muchos de ellos tienen un carácter cuantitativo y escasamente se plasma información subjetiva y de carácter cualitativo, es por ello que las historias de éxitos pueden convertirse en una valiosa información que por supuesto puede nutrir los informes generales y de progreso, centrándose principalmente en los impactos positivos que el proyecto ha tenido en la vida de las personas que han sido beneficiados por ellos.

Una historia de éxito describe por ejemplo cómo era su vida antes de ingresar al proyecto y qué cambios significativos o impactos ha tenido en su vida en el presente, por lo tanto, estas historias se centran en lo particular, en contraste con un relato más general sobre un cambio.

Pero también es importante mencionar que en los últimos tiempos, tanto donantes locales como extranjeros de Asociación Comunidad Esperanza han tenido un creciente deseo por recibir este tipo de información, ya que esperan conocer sobre las actividades realizadas y los impactos que han generado los recursos invertidos en la vida de las personas, por lo que las historias de éxito responden a esta demanda y necesidad.

Las historias de éxito con frecuencia son más apropiadas para mercadeo y financiamiento de propuestas por parte de las instituciones o asociaciones.

También estas historias pueden contribuir significativamente a la sensibilización de diferentes sectores sociales en relación a temas de desarrollo, por medio del uso efectivo de los medios de comunicación existentes.

Por qué historias de éxito?



Para complementar informes generales y de progreso de los programas y proyectos que ejecutan las organizaciones, pero con un enfoque cualitativo

Cómo utilizarlas?

- Para compartirlas/socializarlas con los donantes actuales y hacerles saber el impacto positivo que han tenido los programas o proyectos en la vida de los beneficiarios.
- Para mercadeo y financiamiento de nuevos proyectos (futuros donantes).
- Para sensibilizar sobre temas específicos de desarrollo a través de campañas en medios de comunicación.

Capítulo II

Aspectos Metodológicos





Que el personal de Asociación Comunidad Esperanza conozca las orientaciones generales sobre cómo escribir historias de éxito, desde su planificación, recopilación de datos, la escritura final de las mismas hasta su difusión.

PASOS MINIMOS PARA CONSTRUIR HISTORIAS DE ÉXITO

Paso 1:	Elaborar los términos de referencia, identificar un equipo y preparar bosquejo de plan de acción
Paso 2:	Seleccionar a los participantes y los sitios
Paso 3:	Recolectar la información
Paso 4:	Escribir la historia
Paso 5:	Compartir la historia

Para que las historias de éxito llenen las expectativas de la asociación y del público al que van dirigidas, es necesario que cumplan con el primer paso que se describe a continuación y que tiene una estrecha vinculación con el proceso de planificación.

Primer paso:

Elaborar los términos de referencia, identificar el equipo que escribirá las historias y elaborar un bosquejo del plan de acción.

Elaborar los términos de referencia -TdR-

Para la redacción de los TdR se sugiere incluir entre otra información la siguiente: breve descripción del proyecto o programa, objetivos de las historias, productos a alcanzar y su temporalidad, metodología propuesta, consideraciones éticas a tomar en cuenta durante el proceso, asimismo las expectativas del personal directivo y técnico del proyecto en relación al desarrollo de las historias, las capacidades, habilidades y responsabilidades de los diferentes integrantes del equipo que estarán involucrados en el proceso.

Identificar el equipo que escribirá las historias

Es importante que la asociación defina e identifique si será personal interno o consultores quienes participarán en las etapas del proceso. Si es un consultor externo, se debe evaluar si dará un valor agregado al trabajo como por ejemplo el incremento a la validez de la información recolectada, ante donantes y la misma asociación.

El equipo que construirá las historias debe reunir entre otras, las siguientes competencias técnicas:

- Manejo de instrumentos de recolección de la información,
- Fotoperiodismo.

Independientemente si el personal que construirá las historias es interno o externo, será importante evaluar sus competencias técnicas para el manejo de instrumentos de recolección de la información, así como fotoperiodismo para que la escritura de las historias sea de calidad.

Elaborar un bosquejo del plan de acción

Este instrumento es de suma importancia sobre todo, para analizar los tiempos de cada tarea a realizar y actores involucrados, el apoyo logístico que se requerirá, los responsables directos, definición de lugares y horarios, selección de participantes y el plan de difusión.

Sin embargo, es posible que a lo largo del proceso, dicho plan de acción puede ser modificado, y de ser así, es importante compartir estos reajustes con la persona de la asociación que está dirigiendo el proceso para el visto bueno.

El plan de acción deberá responder a las preguntas:

- ✓ ¿qué?
- ✓ ¿cuándo?
- ✓ ¿por qué?
- ✓ ¿cuánto tiempo?
- ✓ ¿quién?
- ✓ ¿dónde?

Segundo paso: Seleccionar a los participantes y los sitios

Una vez redactados los TdR, seleccionado al equipo y delineado un plan de acción, se procede juntamente con el equipo responsable (quiénes dirigen y escribirán las historias) a definir a quiénes se entrevistarán y los lugares a visitar, sin embargo también se recomienda involucrar a personal técnico en ésta etapa pues ellos saben con más certeza si las personas propuestas para las entrevistas son candidatas potenciales para escribir sus historias de éxito.

Es indiscutible que para esta fase, el presupuesto del proyecto o asociación y la factibilidad de acceso a las comunidades pueden influir sobre el número de personas y lugares a visitar en esta etapa del proceso.

Selección de los participantes

Para la selección de los participantes, la asociación se puede apoyar en los líderes locales y personal ejecutor para generar una lista de personas potenciales, entre quienes se puedan elegir.

Es importante que una vez se tenga la lista, y previo a su selección, se analice a conciencia información sobre cómo y por cuánto tiempo cada uno de ellos ha participado en el proyecto y si han experimentado éxito en su vida.

Selección de los sitios

Se recomienda que los lugares a visitar sean seleccionados por el equipo administrativo y técnico de la asociación pues son quienes conocen a las personas y dónde viven, también pueden involucrarse a los actores locales quienes pueden informar si las visitas a realizar en las comunidades (geográficamente) son lugares seguros, accesibles, retirados, posibilidades de transporte, entre otros.

Tercer paso: Recolección de la información

Consideraciones éticas

Previo a abordar las posibles técnicas a utilizar en este tercer paso, es necesario que la asociación y el personal que estará inmerso en el proceso, tome en cuenta ciertas consideraciones éticas, las cuales se enlistan a continuación:

- Previo a la entrevista, explicar al entrevistado el objetivo de la misma.
- Previo a la entrevista, se debe obtener consentimiento del entrevistado sobre grabar la conversación, tomar fotografías y su divulgación, esto último se certifica en la guía de preguntas. **(ver anexo 2)**
- No causar daño físico o emocionar a los participantes.
- No violar derechos de privacidad.
- No compartir información que el entrevistado no desea.
- No realizar observación oculta al entrevistado.

Herramientas para la recolección de la información:

Organizaciones que han generado este tipo de historias, han manifestado que las herramientas como la observación, fotografías y en especial, las entrevistas semi-estructuradas son muy eficaces en el proceso.

La entrevista semi estructurada, es una herramienta que permite generar una lista de preguntas abiertas, en donde los entrevistados pueden responder con libertad y así se obtiene información más a detalle y de carácter cualitativo.

Las herramientas a utilizar durante las entrevistas, deben ser elaboradas por la persona quién la escribirá, por otro lado, deberá adaptarla a las necesidades de información de dicha historia y por último es necesario que realice las pruebas de la herramienta previa aplicación.

La calidad de la información que se genere para la construcción de la historia, dependerá de la calidad de la herramienta que se utilice para tal fin y de las competencias del entrevistador.

Propuesta guía de preguntas para entrevista semi-estructura:

- ✓ Centrarse en la historia de la persona
- ✓ Indicar situación actual de la persona o familia
- ✓ Situación en la que se encontraba antes del proyecto
- ✓ Cómo fue su ingreso al proyecto
- ✓ En qué forma el proyecto ha impactado en su vida y en su familia.
- ✓ Qué planes tiene para el futuro

Consejos para realizar una buena entrevista:

- ✓ Informar a la persona desde el inicio, el objetivo de la entrevista
- ✓ Manejar la entrevista como una conversación, generar confianza es clave.
- ✓ Registre frases clave del entrevistado, luego escribalas textualmente cuando esté construyendo la historia, esto permitirá escuchar su propia voz (o testimonio).
- ✓ Tomar fotografías al entrevistado, sobre todo, que éstas reflejen el éxito o éxitos alcanzados producto del programa o proyecto

Toma de fotografías

Este paso dentro del proceso, es usualmente invisibilizado, pues la persona responsable del proceso, se concreta en realizar la entrevista, olvidando que la toma de fotografías se convierte en un instrumento valioso para la recolección de información.

Si la herramienta a aplicar, es la observación, el instrumento clave es la cámara fotográfica la cual deberá reflejar los distintos momentos y valoraciones de la persona entrevistada. También puede completar la información recolectada en la entrevista.

A continuación algunos consejos prácticos para tomar fotografías de calidad y que llenen los requerimientos de la asociación:

Consejos prácticos para la toma de fotografías:

1. Solicitar permiso previamente al entrevistado
2. Seleccione un lugar apropiado para la entrevista, que tenga suficiente iluminación, por ejemplo.
3. Encuentre en el lugar de la entrevista, un fondo neutral y tome en cuenta la combinación de colores entre el fondo y la ropa del protagonista.
4. Imagine una fotografía que por sí sola explique aclare o refuerce la historia.
5. Acérquese lo más que pueda al protagonista o entrevistado.
6. De preferencia utilizar la luz del lugar y no usar flash.
7. Utilizar la regla de tercios, enfocando al protagonista en la parte superior o inferior y en el tercio izquierdo o derecho de la imagen.
8. No use la fecha de registro en la fotografía.
9. Siempre que pueda o que el entrevistado le solicite, déle copias de sus fotografías.

(Ver anexo 3

ejemplo de fotografía de buena y mala calidad)

**Cuarto paso:
Escribir la historia**

Este es el paso más importante del proceso, pues es cuando la persona responsable del proceso, debe sentarse a escribir la historia, debiendo demostrar principios básicos de periodismo, es decir, una excelente gramática y creatividad para ir entretejiendo las ideas y frases dichas por el protagonista de la historia.

Como se mencionó en el capítulo I de ésta guía, las historias de éxito deben responder a seis preguntas básicas: quién, qué, dónde, cuándo, por qué al inicio para poner en contexto al lector de la misma o si es posible, contar una anécdota. Las historias de éxito deben tener entre 490 y 750 caracteres.

Es necesario que una vez concluida la historia, la socialice con la persona responsable de la asociación quien está a cargo del proceso, para la validación y autorización para su difusión.

(Ver anexo 1, recomendaciones para escribir historias de éxito)

(Ver anexo 4, ejemplo de historia de éxito)

**Quinto paso:
Compartir la historia**

Es muy usual que las asociaciones u organizaciones inviertan tiempo para construir historias de éxito, sin embargo, no contemplan dentro de su plan de acción la etapa para su difusión, provocando con ello, restarle importancia y recursos a este último paso, pero no menos importante del proceso. Por lo que se sugiere planificarlo anticipadamente, definiendo cómo y cuándo se compartirán las historias, así como definir el público al que desean compartirlas.

La creatividad tendrá que ponerse de manifiesto por parte de la persona que escribió las historias, y presentar a la persona responsable de la asociación, las propuestas para su difusión de acuerdo al público al que irán dirigidas.

Algunos espacios y medios que pueden ser aprovechados para la difusión, pueden ser los siguientes:

- ◆ Reuniones con directores ejecutivos de organizaciones locales y donantes
- ◆ Presentación de nuevos proyectos con donantes
- ◆ Eventos de socialización
- ◆ Para los organismos donantes, se puede enviar una carta explicando el propósito de la historia y el vínculo con otras historias de éxito que su organización haya publicado.
- ◆ Folletos.
- ◆ Boletines informativos.
- ◆ Revistas.
- ◆ Periódicos.
- ◆ Afiches.
- ◆ Facebook institucional
- ◆ Página web institucional

Anexos

Anexo 1

RECOMENDACIONES PARA ESCRIBIR HISTORIAS DE EXITO	
QUE HACER	QUE NO HACER
ANTES	
Informar desde un inicio a los entrevistados sobre el objetivo de la misma.	Improvisar la técnica o técnicas a utilizar para recolección de la información para construir las historias.
Solicitar autorización al entrevistado para la toma de fotografías y publicar su historia de éxito.	Visitar a las personas sin previo aviso.
Sustentar la historia con personas reales, que luego puede ser verificable su existencia de manera independiente.	Tomarle fotografías al entrevistado en una actividad o acción diferente a la mencionada en su historia.
DURANTE	
Narrar las historias de personas a las que el proyecto está atendiendo.	Describir a las culturas o conocimientos locales como atrasados. Ejemplo: el cultivo mediante técnicas tradicionales ha provocado la disminución de la cosecha.
El párrafo introductorio de la historia debe responder a las siguientes preguntas (Cinco Ws y la H, en escritura en Inglés): "quién", "qué", "dónde", "cuando", "por qué", "cómo".	Usar jerga, siglas o palabras extranjeras o incluso locales y que no sean conocidas, se deben explicar.
Proporcionar en la historia información breve de los entrevistados. Ejemplo número de años de experiencia, grado académico, de donde es originario entre otros.	Deshumanizar a los beneficiarios mediante el uso de término clínico. Ejemplo, 150 de estos niños se rehabilitaron en lugar de "150 de estos niños recuperaron su salud y fuerza".
Si se utiliza siglas, el nombre completo deberá deletrearse la primera vez.	Hacer declaraciones cualitativas que puedan causar escepticismo acerca de la imparcialidad del programa o proyecto. Ejemplo, "Isabela es una niña hermosa" esto puede ser interpretado como que el programa solo atiende a niñas bonitas.
Narrar la historia con frases textuales de impacto que durante la entrevista proporcionó el beneficiario.	Sobre dramatizar la información, para no disminuir la credibilidad. Ejemplo, a menudo experimenta dolores de pecho, mientras desyerba el suelo empapado de plaguicidas.
Que la historia tenga de 500 a 750 caracteres para mantener interés del lector.	Olvidar el país o localidad en el que está trabajando, no hay que dar por sentado que el lector sabe dónde está localizada.
Recordar que la información escrita en la historia será utilizada para varios propósitos. Ejemplo, informe para donantes y comunicados de prensa. Por ello es importante realizar una buena redacción de la misma con coherencia y lógica entre párrafos.	
Como mínimo las historias deberán incluir la siguiente información: Cinco Ws y la H (conforme su escritura en inglés) Condición específica o características de la persona antes de participar en el proyecto. ¿Cómo, por qué y cuándo? la persona decide participar en el proyecto. Las actividades específicas del proyecto en las que participó la persona. Impacto positivo específico del proyecto en la vida del individuo o desafíos y lecciones aprendidas del proyecto.	
DESPUES	
Definir la estrategia apropiada para compartir la historia.	Socializar la historia sin previa autorización de la asociación o entrevistado.
Socializar la historia con los actores interesados en conocerla.	Divulgar la información que fue grabada durante la recolección de la información.

Propuesta guía de preguntas entrevista semi-estructurada

Historia de Éxito

Guía de preguntas generadoras

1. Cuál es su nombre completo?

2. Cuál es su edad?

3. De dónde es originario? (a) y dónde vive actualmente?

4. Cuál es su Título del nivel medio?

5. Posee algún título técnico-vocacional?

6. Estudia actualmente?

SI NO

6.1 Dónde?

6.2 Qué carrera?

6.3 Qué semestre?

7. Actualmente trabaja?, si su respuesta es no, pasar a la pregunta 10

SI Dónde NO

8. Qué puesto y funciones desempeña?

Anexo 2

9. En qué año y en qué nivel educativo ingreso a ACE?

10. Puede compartir cómo fue su ingreso a ACE?

11. Cuánto tiempo fue su permanencia en ACE y qué nivel educativo aprobó?

12. De qué forma ACE contribuyó a su proyecto de vida, o, a lo que usted realiza en la actualidad?

13. Cómo era su vida antes de ingresar a ACE?

14. Qué cambios significativos hubieron en su vida producto de su paso por ACE?

15. De cara al pasado, cómo observa los cambios que ha logrado?

16. Qué cambios ha generado en su familia?

17. Cómo hubiera sido su vida?, qué estaría haciendo en estos momentos si no hubiera tenido la oportunidad de formar parte de ACE?

18. Usted cree que en la actualidad los jóvenes que viven en zonas de contextos de pobreza y pobreza extrema pueden tener un proyecto de vida exitoso, como el suyo?

SI NO

¿por qué?

19. Qué consejos le brindaría a chicos y chicas de las zonas peri urbanas y áreas catalogadas como zona roja para pensar y llevar a la práctica su proyecto de vida?

CERTIFICACIÓN

Por este medio certifico que la información y fotografías generadas por el entrevistador para la realización de la historia de éxito son válidas, por lo que autorizo a Asociación Comunidad Esperanza publicarla a través de los medios de comunicación que ellos consideren convenientes.

Nombre del Entrevistado:

Firma:

Fecha de la entrevista

Anexo 3

Ejemplo de una buena y mala fotografía

Las fotografías a continuación retratan a Kecouta, un agricultor de sésamo o ajonjolí en el sur de Senegal. Kecouta era el protagonista de una historia de interés humano como parte de la evaluación final de un proyecto de cultivo de sésamo/ajonjolí financiado por el Programa Título II de USAID.

Fotografía 1 a –Mala

Después de la entrevista, el equipo solicitó permiso para tomar fotografías a Kecouta y a su familia. Inicialmente, toda la familia quiso participar, y se tomó una fotografía (foto 1ª). Sin embargo, dado que la historia de Kecouta es sobre su hijo, en este caso es mejor que la fotografía se enfoque específicamente en estos dos protagonistas, en el lugar de toda la familia. Esto fortalecerá la conexión entre la historia y la imagen. Además, la fuente de luz en esta foto proviene de la parte frontal, en lugar de lateral y la escena luce desordenada, en lugar de tener una composición específica. Por estas razones, la fotografía es mala.



Fotografía 1 b –Buena

Después de que los entrevistadores explicaron su interés en tomar una fotografía de Kecouta con su hijo recién nacido, Kecouta dio permiso para la foto-retrato (fotografía 1 b). Dado que el enfoque de la historia se centraba en Kecouta y su hijo recién nacido, esta fotografía tiene conexión directa con la historia. Además, la fotografía se centra en el padre y el hijo como protagonistas principales y no incluye otros elementos de distracción. Desde una perspectiva visual, el escenario para la fotografía es la habitación principal de la casa, que ofrece un fondo neutral. La luz entra por una puerta abierta que proporciona un buen contraste en el rostro de Kecouta, se utilizó también un flash de modalidad de "llenado" para hacer que el protagonista se resalte más claramente. Por último, al utilizar una gran apertura y una lente de 50mm se capturó algunas particularidades del entorno de Kecouta. Todos estos elementos juntos hacen que ésta sea una muy buena fotografía.



Fuente: Frank de Ruiter, Jenny C. Aker, Guy Sharrock, Carolyn Fanelli. (2008).
Historia de Interés Humano / Directrices y herramientas para escritura eficaz de informes. Estados Unidos.

Ejemplo de Historia

La historia de Maimouna

Un Largo viaje para una niña tan pequeña

Cuando en Septiembre 2005. La madre de Maimouna, Dohali, la trajo al centro de recuperación alimentaria dirigido por Caritas, socio de Catholic Relief Services (CRS), en el sur de Senegal, ambas habían viajado durante cuatro días. La pequeña de ocho meses de edad se negó a comer y había dejado la lactancia materna, e incluso continuó vomitando lo poco que tenía en su estómago. Se había enfermado de neumonía, malaria y parásitos durante varias semanas. Pero a pesar de que estaba exhausta, desnutrida y enferma, Maimouna no estaba dispuesta a renunciar.

Cuando Maimouna llegó al centro de alimentación, las hermanas Marie Rose y Valerie tomaron sus medidas. Maimouna pesaba sólo 7.5 libras, muy debajo del peso de muchos recién nacidos en los Estados Unidos y Europa. Aun más revelador fue su relación peso/talla. La relación de Maimouna era muy debajo al 80 por ciento.

Las Hermanas cuidaron de Maimouna como habían cuidado de otros niños con desnutrición severa en los últimos años. Mediante la preparación de una variedad de alimentos básicos provenientes de la Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional (USAID), incluyendo una mezcla de trigo-soja, lentejas y aceite de maíz y vegetal, las hermanas daban cinco comidas diarias a Maimouna y trataron sus infecciones con los medicamentos necesarios. Tres semanas después de haber sido ingresada al centro, Maimouna era una niña nueva. Aunque todavía estaba muy enferma, había subido de peso hasta aproximadamente 9.68 libras. No estaba aún lista para ir a casa, pero estaba teniendo importantes progresos.

Como su madre le dijo a CRS, "El día que llegué aquí, pensé que Maimouna iba a morir. Lloré todo el día. Ahora Maimouna está mejor. Ya no vomita todo el tiempo, ha empezado a comer y está aumentando de peso. Maimouna ha dejado de llorar." A través de años de experiencia en centros de recuperación alimentaria, CRS y Caritas también han aprendido de experiencias como la de Maimouna: si bien suministrar alimentos es necesario para salvar la vida de Maimouna, no es suficiente para asegurar que ella no se enferme nuevamente. Por lo tanto, Caritas trabaja con madres como Dohali para enseñarles a preparar comidas adecuadas, identificar los síntomas de una enfermedad y aprende más acerca de la salud, el saneamiento y el cuidado de los niños. Dohali ha reconocido que esto es una parte importante del programa de CRS: "He aprendido a preparar alimentos adecuados para mi hija, de modo que no vuelva a enfermarse."

El equipo de CRS y Caritas en Kolda participan en un proyecto financiado por el Programa de Alimentos para la Paz de USAID. Las actividades incluyen agricultura y distribución de alimentos para poblaciones sumamente vulnerables, incluidos niños/as con desnutrición severa. En Senegal, CRS está proporcionando raciones de alimentos a dos centros de recuperación alimentaria que sirven a las poblaciones de la región de Casamance, afectada por años de conflicto. En función del número de beneficiarios hasta la fecha, se estima que a finales de los cinco años del programa, más de 5,000 personas habrán sido beneficiarias en estas facilidades apoyadas por CRS. Como resultado del compartir de experiencias y de lo que han aprendido los clientes anteriores en sus comunidades de origen, también se espera que muchos otros se beneficien.

De esta y muchas otras maneras, CRS trabaja para mejorar la salud y la vida de muchos miles de hombres, mujeres y niños, al igual que Maimouna, en comunidades de todo África.

Catholic Relief Services es la agencia humanitaria oficial a nivel internacional de la comunidad católica de los EE.UU. Brinda asistencia a personas en más de 90 países y territorios en función de sus necesidades, no de raza, credo o nacionalidad. Para obtener más información, por favor visite www.crs.org.

Fuente: Frank de Ruiter, Jenny C. Aker, Guy Sharrock, Carolyn Fanelli. (2008). Historia de Interés Humano / Directrices y herramientas para escritura eficaz de informes. Estados Unidos.

Bibliografía

- Frank de Ruiter, Jenny C. Aker, Guy Sharrock, Carolyn Fanelli. (2008). *Historia de Interés Humano / Directrices y herramientas para escritura eficaz de informes*. Estados Unidos.
- Hagens, C. (septiembre 2008). *Guía para escribir Historias de interés humano y manejo de proceso de escritura*.
- Trisha Long, Mara Russell Paula Bilinsky Elizabeth Dalziel Judy Bryson Erica Tarver Constance McCorkle Paul Tillman Keith Wright Roger Burks y Tom Ewert. (2008). *Historia de Exito y Aprendizaje*. Estados Unidos.

Antes de ingresar a Asociación Comunidad Esperanza (ACE) como practicante de la Carrera de Trabajo Social consideraba que era un colegio o instituto como cualquier otro establecimiento del medio. A medida que transcurrió el tiempo, tuve la oportunidad de compartir conocimientos con el personal directivo, administrativo y docente de ACE, adicionalmente tuve la bendición de compartir historias, sonrisas y lágrimas con algunos niños que impactaron mi vida.

El proceso de práctica me permitió reafirmar mi conciencia social como profesional, pero también me hizo reflexionar sobre la importancia de la familia para vivir en una sociedad en donde existe el respeto y la protección a los derechos humanos.

Sirva la presente "Guía metodológica para la sistematización de experiencias educativas y construcción de historias de éxito", de orientación para el equipo de Asociación Comunidad Esperanza al momento de sistematizar sus experiencias y prácticas exitosas con el objetivo de mejorar y/o fortalecer sus intervenciones; asimismo para escribir las historias de niños y jóvenes que recibieron una educación integral en ACE y que gracias a ello, han logrado mejorar su calidad de vida y la de sus familias, convirtiéndose en triunfadores y ejemplo de lucha, pese a las dificultades que atravesaron en un momento determinado.

Finalmente, un reconocimiento especial a todo el personal de Asociación Comunidad Esperanza, desde el coordinador general hasta las personas que se encargan de mantener en orden y limpieza las instalaciones, por el privilegio de no solo laborar, sino de ser gestores del cambio de vida de los niños y jóvenes que se forman y transforman a través de los diferentes proyectos que ahí se ejecutan, dignificando así sus vidas. Les motivo a seguir adelante con esa sensibilidad humana ante las necesidades sociales que aquejan a nuestro país.

Con especial cariño,

*Ericka Annabella Beltetón Guzmán
Estudiante Licenciatura en Trabajo Social
Universidad Rafael Landívar*

Abril de 2015



Anexo 9. Resultado 2, Capacitación al personal del área educativa sobre sistematización de experiencias y construcción de historias de éxito.



Informes de Capacitación

Personal Asociación Comunidad Esperanza (ACE)

Facilitadora:
Ericka Beltetón, estudiante PPSII



Cobán, Alta Verapaz, Marzo de 2015



1er. Informe de Capacitación sobre:

Sistematización de Experiencias Educativas

Facilitadora:
Ericka Beltetón, estudiante PPSII



Cobán, Alta Verapaz, Febrero de 2015

Informe de Capacitación sobre: Sistematización de Experiencias Educativas

Objetivos de aprendizaje para los participantes:

Al finalizar la capacitación los participantes estarán en la capacidad de:

- Identificar qué es una sistematización de experiencias y diferenciarla entre una evaluación y una investigación, tomando como base la guía metodológica preparada como parte del proyecto de PPSII.
- Reconocer los pasos metodológicos que implica el realizar una sistematización de experiencias educativas.

Objetivos como PPSII:

- Contribuir al fortalecimiento de las capacidades del equipo de Asociación Comunidad Esperanza, dotándoles de herramientas prácticas para realizar procesos de sistematización de experiencias educativas.
- Compartir y poner en práctica la guía para sistematización de experiencias educativas

Participantes:

- 09 integrantes del equipo de Asociación Comunidad Esperanza, representados por la junta directiva, docentes, tutores y personal administrativo.

Fecha:

- 25 de febrero de 2015

Lugar:

- Instalaciones Asociación Comunidad Esperanza, Cobán, Alta Verapaz

Desarrollo de la actividad

Días previo a la capacitación:

Se entregó de manera física a cada participante, una copia de la guía metodológica para sistematizar experiencias educativas y construcción de historias de éxito la cual se convirtió en el primer producto a entregar por parte de la estudiante en el marco de la ejecución de la práctica profesional supervisada II.

La estrategia utilizada obedeció al corto tiempo para desarrollar la capacitación la cual se realizaría en tres horas y media. Cada participante tuvo la oportunidad de leer, revisar, analizar y discutir el contenido y ejercicios de la guía, así como su nivel de adaptabilidad al contexto y trabajo que realiza Asociación Comunidad Esperanza.

Inicio:

La capacitación dio inicio con la bienvenida de los participantes a cargo del Prof. Elmer Quezada, director del centro de formación integral Ciudad de la Esperanza y secretario de la Junta Directiva de Asociación Comunidad Esperanza.

Nivelación de expectativas:

El segundo punto a abordar de acuerdo al plan y agenda de la capacitación, fue la nivelación de expectativas, para ello fue entregada a cada participante una tarjeta en donde debían plasmar sus ideas en torno a la

capacitación, al transcurrir un tiempo prudencial se le solicitó a cada uno pasar al frente y pegar su tarjeta en un papelógrafo destinado para ello.

Posteriormente, la facilitadora clasificó las expectativas de los participantes, desarrollando así la nivelación de expectativas, quedando de la siguiente manera:

1. **ADQUIRIR/ FORTALECER CONOCIMIENTOS – SISTEMATIZACIÓN DE EXPERIENCIAS:**

- Adquirir y fortalecer nuevos conocimientos
- Compartir experiencias vivenciales para la sistematización de ACE
- Obtener un amplio conocimiento sobre el tema de sistematización
- Aprender a sistematizar

En la capacitación desarrollada se les indicó a los presentes, que las expectativas anteriores serían cumplidas, pues el taller de capacitación abordará el tema de sistematización de experiencias educativas.

2. **HISTORIAS DE ÉXITO**

- Aprender, analizar y estructurar historias de éxito

Para éstas expectativas, la facilitadora manifestó que el tema en mención sería abordado en la próxima capacitación programada en los siguientes días.

La actividad anterior, permitió vincular los objetivos planteados para la capacitación y que se esperaban cumplir al finalizar la jornada de formación/actualización.



a) Conceptualización teórica (tomado del primer componente de la guía metodológica para sistematizar experiencias educativas)

✓ **Qué es sistematización de experiencias?**

Para abordar este tema, se hizo entrega a cada participante de una hoja bond dividida en tres partes las cuales se convertirían en 3 momentos: inicialmente y de manera individual cada participante escribió qué significaba para él – ella la sistematización. Posteriormente, un segundo momento consistió en desarrollar la misma dinámica solo que ahora en parejas; el tercer momento, fue compartir en grupo (5 personas) sus resultados y consensaron en un papelógrafo el concepto que en conjunto construyeron, permitiendo así la activación de sus pre-saberes desde lo individual (ser), en parejas (conocer), en grupo (socializar) y exposición (hacer).



✓ **Construcción propio concepto de sistematización para ACE:**

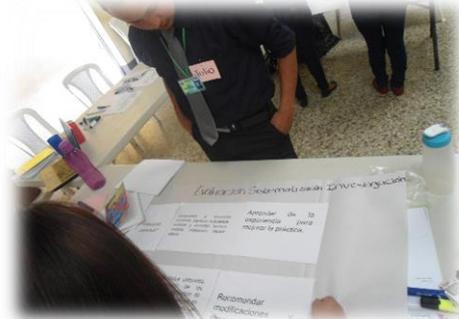
Luego de compartir por medio de diapositivas conceptos sobre sistematización de experiencias de autores como: Oscar Jara, S. Martinic, J. Berdegué, cada participante aportó sus ideas, reflexiones, pensamientos y críticas para comprender de una mejor manera la sistematización de experiencias y así construir su propio concepto, el cual se describe a continuación:

“En Asociación Comunidad Esperanza conciben la sistematización de experiencias como la reunión de experiencias que después de su estudio crítico explica el proceso y los factores que intervinieron entre sí para lograr la adopción y aprendizaje de todos lo que intervinieron, generando un mejoramiento continuo en la acción educativa”.

✓ **Diferenciando entre evaluación, investigación y sistematización**

Para desarrollar este punto de reflexión dentro de la agenda, se organizaron 2 grupos, a cada uno se le hizo entrega un juego de hojas impresas en forma de rompecabezas de los conceptos sobre sistematización, investigación y evaluación, debiendo de diferenciar entre cada uno de ellos su interés principal y su finalidad.

El finalizar la actividad que fue altamente participativa se pudo determinar que los participantes identifican con claridad las diferencias y vinculaciones entre unas y otras, dejando claridad que se necesitan unas de otras para poder desarrollar procesos de sistematización de experiencias educativas con calidad, pero también se reflexionó sobre la importante diferenciarlas ya que su finalidad e interés principal van por rutas distintas.



✓ **Pasos metodológicos para realizar una sistematización de experiencias**

Con el apoyo de diapositivas, se procedió al abordaje de los cinco tiempos metodológicos para realizar procesos de sistematización de experiencias propuestos por Oscar Jara, este espacio fue altamente participativo, pues los asistentes tuvieron la oportunidad de externar sus dudas y reforzar los conocimientos que adquirieron luego de la lectura previa de la guía metodológica para sistematizar experiencias educativas.

Los tiempos metodológicos que más generaron dudas fueron las preguntas iniciales y la reconstrucción de la historia, por lo que se les aclaró utilizando para ello ejemplos de prácticas o experiencias de Comunidad Esperanza.

b) Experimentación activa

Esta fase dentro de la capacitación fue muy importante, pues los participantes, llevaron de la teoría a la práctica los conocimientos adquiridos antes y durante la capacitación, incluso, se tomaron algunos ejercicios de grupo sugeridos en la guía, con los cuales se hizo la práctica.

Para ésta actividad, fue necesario conformar 2 grupos; uno integrado por el equipo de docentes y administración y otro grupo conformado por tutores, quienes a lo largo de su labor en ACE identifican experiencias y prácticas que pueden ser sistematizadas.

El objetivo de la práctica fue realizar un ejercicio práctico de sistematización de experiencias del área a la que pertenecen, es por ello que en este primer momento, a cada grupo se le solicitó identificar la experiencia a sistematizar, posteriormente, desarrollaron un plan general para la sistematización según los tiempos metodológicos propuestos por Oscar Jara y por último socializaron los resultados con todo el grupo.

c) Compromiso de los participantes

El personal que fue capacitado, se le delegó el compromiso de realizar los últimos dos tiempos de la sistematización con la experiencia seleccionada, disponiendo para ello de una semana, para luego socializar en la segunda capacitación los aprendizajes y conclusiones de su ejercicio.

Evaluación de la capacitación:

Para concluir cada uno de los presentes tuvo la oportunidad de externar por medio de una hoja de evaluación escrita sus valoraciones, opiniones y comentarios del evento y los conocimientos adquiridos, expresando el 100% que sus expectativas habían sido cumplidas, la metodología utilizada fue participativa, mostrándose satisfechos de la actividad y resultados de la misma.



Aspectos relevantes

- El personal capacitado quedó satisfecho de la actividad realizada indicando que adquirieron nuevos conocimientos por medio de la puesta en marcha de una metodología altamente participativa.
- El personal mostró interés para realizar un ejercicio de sistematización de experiencias, lo cual permite dejar capacidad instalada en el equipo de Asociación Comunidad Esperanza.
- El entregar a cada participante la guía metodológica con días de anticipación a la capacitación, permitió avanzar en contenidos y tiempo, lo que generó un mejor aprovechamiento de la actividad.

- Durante la actividad se tuvo la oportunidad de llevar a la práctica ejercicios grupales y de evaluaciones sugeridas en la guía, lo cual permitió la socialización de la guía metodológica sobre sistematización de experiencias, elaborada como resultado del proyecto de Práctica Profesional Supervisada.
- El apoyo de la persona enlace e integrantes de junta directiva de la Asociación fue fundamental para el desarrollo adecuado de la capacitación.

Dificultades encontradas

El factor tiempo para el desarrollo de la capacitación inicialmente fue una dificultad, sin embargo, el utilizar como estrategia la entrega con antelación de la guía a cada participante permitió aprovechar al máximo el tiempo que se tenía disponible para la actividad.

Conclusiones

- Los objetivos planteados para esta actividad fueron alcanzados en virtud que se fortalecieron los conocimientos y capacidades del personal capacitado, tienen claridad de lo que es la sistematización de experiencias, la pueden diferenciar de la evaluación e investigación, asimismo reconocen sus vinculaciones.
- El equipo capacitado reconoce los pasos metodológicos que implica el realizar una sistematización de experiencias educativas
- Se compartió y llevó a la práctica una parte de la guía metodológica para sistematización de experiencias educativas como resultado del proyecto de PPSII.
- La metodología de aprender haciendo permitió los resultados descritos anteriormente.

ANEXOS

Anexo 1. Plan de capacitación.



PLAN DE CAPACITACION

Participante: Personal de Asociación Comunidad Esperanza

- 03 docentes
- 03 tutores
- 2 representantes de Administración
- 2 integrantes junta directiva

Fecha: 25 de febrero de 2015

Horario: De 14:00 a 17:30

Responsable: Ericka Annabella Beltetón, estudiante PPSII

PROCESO DE CAPACITACION PARA ADULTOS		
TEMA: "Sistematización de experiencias educativas".	OBJETIVOS DE APRENDIZAJE: Al terminar la capacitación los participantes estarán en la capacidad de:	
	<ul style="list-style-type: none"> • Identificar qué es una sistematización de experiencias y diferenciarla entre una evaluación y una investigación • Reconocer los pasos metodológicos que implica el realizar una sistematización de experiencias educativas 	
MOMENTOS PREVISTOS	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	METODOLOGIA
1. OBSERVACION REFLEXIVA Tiempo: 10'	Se solicita a los participantes expresar sus expectativas en torno a la capacitación. Se aprovechará para nivelar expectativas.	Se utilizarán tarjetas y marcadores en donde cada participante plasmará sus expectativas, luego pasaran al frente a pegarlas en un papelógrafo destinado para tal fin. Una vez pegadas todas las tarjetas, la facilitadora ordenará las ordenará de acuerdo a las ideas de los participantes y nivelará dichas expectativas manifestando si se cumplirán o no en esta primera capacitación.
2. CONCEPTUALIZACION TEORICA: Tiempo: 80'	En este momento de la capacitación se van respondiendo las preguntas de los participantes planteadas en las	Por medio del método constructivista se abordarán los subtemas planificados, utilizando para ello el triángulo



	<p>expectativas, adicionalmente a otras que complementarán la capacitación.</p>	<p>campirán:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Trabajo individual (ser) • Trabajo en parejas (conocer) • Trabajo en grupos (hacer) • Puesta en común (compartir). <p>Para abordar otros conceptos se utilizará la proyección de diapositivas.</p>
<p>3. EXPERIMENTACION ACTIVA Tiempo: 95'</p>	<p>Los participantes reunidos en grupos, tendrán la oportunidad de planificar una sistematización de experiencia educativa, basándose en los momentos 1 y 2 la sistematización. Esto incluye delimitar:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Objetivo • Objeto • eje • Con quienes • Técnicas • Herramientas 	<p>Los participantes se reunirán en 2 grupos organizados de la siguiente manera:</p> <p>1er grupo: 3 docentes 1 administración 1 junta directiva</p> <p>2do. Grupo: 2 tutores 1 administración 1 junta directiva</p> <p>Cada grupo deberá identificar una experiencia que pueda ser sistematizada, luego escribirán el objetivo, objeto y eje de la sistematización que seleccionaron, completando su plan de acción.</p> <p>Tendrán como base la guía para realizar una sistematización de experiencias educativas.</p> <p>Elegirán en cada grupo un secretario para anotar los aportes y conclusiones (papelografos, marcadores y masquin tape).</p> <p>Adicionalmente</p>



	<p>Posteriormente cada grupo socializará resultados.</p> <p>Tarea: Cada grupo implementará su plan de acción, teniendo para ello 2 días para reconstruir la historia de su sistematización. En la siguiente capacitación se compartirán resultados y lecciones aprendidas del trabajo de campo.</p>	<p>seleccionarán a un relator para compartir los resultados en plenaria.</p> <p>Cada grupo utilizará la metodología que consideren conveniente para compartir los resultados de su plan</p> <p>La metodología a utilizar por los participantes, será investigación-acción se apoyarán en la guía de sistematización para realizar el trabajo de campo.</p>
<p>4. EVALUACION Tiempo: 10'</p>	<p>Se realizará la evaluación de la actividad con el objetivo de identificar el nivel de aprendizaje por parte de los participantes. A la facilitadora le será de mucha utilidad esta información para medir su desempeño, la capacidad de transmisión de conocimientos y para mejorar futuros procesos de capacitación.</p>	<p>A cada participante se le hará entrega de un instrumento por escrito para realizar la evaluación de los temas abordados en la capacitación. Una vez finalizado el proceso, se recogerán dichos instrumentos para su posterior análisis.</p>

Aprobada:

Prof. Elmer Quezada
Enlace institucional



Anexo 2: Agenda de la capacitación.



AGENDA

CAPACITACION SOBRE:

"Sistematización de experiencias educativas"

Participantes: Personal Asociación Comunidad Esperanza

Objetivos de aprendizaje: Los participantes al finalizar la actividad, estarán en la capacidad de:

- Identificar qué es una sistematización de experiencias y diferenciarla entre una evaluación y una investigación.
- Reconocer los pasos metodológicos que implica el realizar una sistematización de experiencias educativas.

Objetivos como PPSII:

- Contribuir al fortalecimiento de las capacidades del equipo de Asociación Comunidad Esperanza, dotándoles de herramientas prácticas para realizar procesos de sistematización de experiencias educativas.
- Compartir y poner en práctica la guía para sistematización de experiencias educativas.

Lugar: Instalaciones Asociación Comunidad Esperanza

Fecha: Febrero 25 de 2015

HORARIO	TEMA/ACTIVIDAD	RECURSOS	RESPONSABLE
14:00 a 14:05	Bienvenida y oración	Humano	Prof. Elmer Quezada
14:05 a 14:15	Nivelación de expectativas	Marcadores, tarjetas, masquin tape, papelografos	Ericka Beltetón
14:15 a 14:30	*Comentarios / hallazgos sobre la guía para la sistematización de experiencias	Guías, anotaciones	Ericka Beltetón
14:30 a 14:40	Qué es sistematización de experiencias?	Trifoliales, lapiceros. Diapositivas, cañonera, laptop	Ericka Beltetón
14:40 a 15:00	Construcción propia concepto de sistematización para ACE	Papelografos, marcadores, masquin tape	Ericka Beltetón
15:00 a 15:10	Dinámica	Humano	Ericka Beltetón
15:10 a 15:20	Utilidad y condiciones de la sistematización	Diapositivas, cañonera, laptop	Ericka Beltetón
15:20 a 15:35	Diferenciando entre evaluación, investigación y sistematización	Trifoliales, hojas, lapiceros	Ericka Beltetón
15:35 a 17:00	Pasos metodológicos para realizar una sistematización de experiencias	Diapositivas, cañonera, laptop, papelógrafos, marcadores, masquin, Hojas, lapiceros.	Ericka Beltetón
	Trabajo en grupos para elaborar plan de sistematización		
17:00 a 17:10	Instrucciones para realizar práctica de reconstrucción histórica de la sistematización seleccionada por grupos.	Guía metodológica. Cañonera, diapositivas	Ericka Beltetón
17:10 a 17:20	Evaluación	Hojas/instrumentos, lapiceros	Ericka Beltetón
17:20	Despedida		Juan Pablo Juc

*Por factor tiempo se hizo entrega a cada participante una copia impresa de la guía, para su lectura previa al día de la capacitación.

Aprobada:


Prof. Elmer Quezada
Enlace institucional



Anexo 3: listado de asistencia.



FACULTAD DE CIENCIAS POLITICAS Y SOCIALES
LIC. EN TRABAJO SOCIAL CON ENFASIS EN GERENCIA DEL DESARROLLO-PPSII-



Actividad: *Capacitación a los sistematización experiencias dirigidos al personal ACE.*

Fecha: *25-02-2015*

No.	Nombre	Cargo	Correo Electrónico	Teléfono	Firma
1	<i>Oppeanza Guadalupe Román</i>	<i>Aux. sociopedagoga</i>	<i>airegaj@hotmai.com</i>	<i>21-83-0068</i>	<i>[Firma]</i>
2	<i>Enria Guadalupe García</i>	<i>Docente</i>	<i>son-9acscat@yahoos</i>	<i>46005869</i>	<i>[Firma]</i>
3	<i>Alura V. Carl Fuent</i>		<i>auryvcaal@hotmail.com</i>	<i>40200039</i>	<i>[Firma]</i>
4	<i>Rosario Rueda</i>	<i>coordinadora</i>	<i>rosario.pirrasal@comunidadesperanza.org</i>	<i>50000994</i>	<i>[Firma]</i>
5	<i>Luz Meléndez</i>	<i>Aux. Sociopedagoga</i>	<i>melendz1993@hotmail.es</i>	<i>4602-7736</i>	<i>[Firma]</i>
6	<i>Ericka Beltetón</i>				<i>[Firma]</i>
7	<i>Marta Alicia Mag</i>	<i>Recursos Humanos</i>	<i>marta.macias@comunidadesperanza.org</i>	<i>5598203</i>	<i>[Firma]</i>
8	<i>Edida Guadalupe Jimenez</i>	<i>Docente</i>	<i>elibersi@hotmail.com</i>	<i>40018547</i>	<i>[Firma]</i>
9	<i>Julio Rafael Cárdenas Castro</i>	<i>Asistente Sociopedagoga</i>	<i>julioramiro14@gmail.com</i>	<i>42156464</i>	<i>[Firma]</i>
10					
11					
12					
13					
14					
15					

Vo. Bo. Prof. Elmer Quisad
Enlace Institucional



[Firma]
Ericka Annabella Beltetón Guzmán
estudiante PPSII

Anexo 4: Instrumento evaluación de la capacitación.

**EVALUACION TALLER DE CAPACITACION SOBRE:
“SISTEMATIZACION DE EXPERIENCIAS”
DIRIGIDO A: PERSONAL ASOCIACION COMUNIDAD ESPERANZA**

Fecha: _____

1. **¿El taller de capacitación, cumplió con sus expectativas?**
Sí ____ no ____ Por qué? _____

2. **¿Los temas abordados quedaron claros?**
Sí ____ no ____ Por qué? _____

3. **¿Cómo le pareció la metodología utilizada?**
Buena _____ regular _____ debe mejorar _____
Por qué? _____

4. **¿Qué fue lo más importante que aprendió durante la capacitación?**
5. **¿Qué habilidades adquirió o desarrolló durante la capacitación?**
6. **¿Qué importancia y utilidad tiene para Asociación Comunidad Esperanza el implementar procesos de sistematización de experiencias?**
7. **¿Cómo espera aplicar en su vida laboral lo aprendido durante la capacitación?**
8. **Se le agradece brindar recomendaciones para mejorar este proceso:**



2do. Informe de Capacitación

Sobre:

Construcción de Historias de Éxito

Facilitadora:
Ericka Beltetón, estudiante PPSII



Cobán, Alta Verapaz, Marzo de 2015

Informe de Capacitación sobre: Construcción de Historias de éxito

Objetivos:

- Contribuir al fortalecimiento de las capacidades del equipo de Asociación Comunidad Esperanza, por medio de la dotación de herramientas prácticas que les permita construir historias de éxito.
- Compartir y poner en práctica la guía para construcción de historias de éxito.
- Validar la guía metodológica para sistematizar experiencias educativas y construcción de historias de éxito.
- Conformar la comisión para seguimiento a procesos de sistematización de experiencias y construcción historias de éxito.

Participantes:

- 09 integrantes del equipo de Asociación Comunidad Esperanza, representados por la junta directiva, docentes, tutores y personal administrativo que estuvieron presentes en la primera capacitación.

Fecha:

- 05 de marzo de 2015

Lugar:

- Instalaciones Asociación Comunidad Esperanza, Cobán, Alta Verapaz

Desarrollo de la actividad

Días previo a la capacitación:

Se entregó de manera física a cada participante, una copia de la guía práctica para construcción de historias de éxito, como parte de los resultados del proyecto de Práctica Profesional Supervisada II.

Inicio:

La capacitación dio inicio con la bienvenida a los participantes a cargo de la estudiante de PPSII asimismo con la oración por parte de uno de los participantes. Posteriormente se dio a conocer los objetivos de la capacitación.

CONTINUACIÓN SISTEMATIZACIÓN....

- **Recordatorio temas abordados en capacitación anterior:**

El segundo punto a abordar de acuerdo al plan y agenda de la capacitación, fue el recordatorio de los temas abordados con antelación, esta actividad se realizó a través de la lluvia de ideas en donde los participantes participaron activamente constatando que la mayoría aprehendió sobre lo que es la sistematización de experiencias.

- **Socialización de los resultados de las sistematizaciones de experiencias identificadas por los grupos en la capacitación anterior:**

Cada grupo tuvo la oportunidad de compartir los hallazgos y conclusiones de las sistematizaciones que realizaron, recordando la planificación que realizaron en la actividad anterior.

En ambos grupos, por factor tiempo, no se logró profundizar en la reconstrucción histórica de las experiencias a sistematizar así como en las técnicas a utilizar para recopilar la información, lo que dificultó de alguna manera ordenar la misma y generar conocimiento para mejorar su práctica.

Sin embargo, el interés y la motivación fueron evidentes así como su deseo por profundizar más en la metodología para desarrollar procesos similares en el futuro próximo que les permita replicar sus experiencias exitosas o generar lecciones aprendidas para mejorar sus intervenciones hacia los chicos y chicas beneficiarios de los servicios que brinda Asociación Comunidad Esperanza. Sin embargo, se comprometieron a concluir/pulir los ejercicios ya que reconocieron la importancia de realizarlo para mejorar su desempeño organizacional.

En el siguiente resultado del proyecto de PPSII se tiene contemplada la realización de una sistematización de experiencias en donde una muestra significativa del personal capacitado realizará juntamente con la estudiante de PPSII dicho ejercicio, contribuyendo a dejar capacidad instalada en el equipo a través de aprender haciendo.



CONSTRUCCION DE HISTORIAS DE ÉXITO

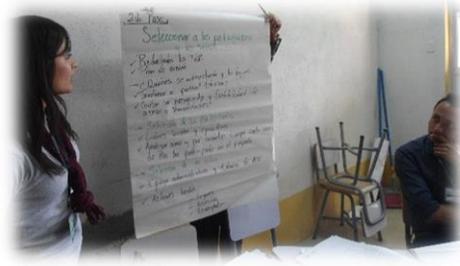
d) Conceptualización teórica sobre construcción de historias de éxito (tomado del primer componente de la guía práctica sobre construcción de historias de éxito)

Para el desarrollo de ésta parte conceptual se utilizó la proyección de diapositivas, así como también preguntas lanzadas al azar para evaluar si los participantes estudiaron la guía que se les hizo entrega previamente a ésta actividad.

Los temas abordados fueron:

- ✓ ¿Qué es una historia de éxito?
- ✓ ¿Cómo pueden ser utilizadas por el equipo de Asociación Comunidad Esperanza?
- ✓ Consideraciones éticas al momento de escribir las historias
- ✓ Recomendaciones para escribir una historia de éxito (antes, durante y después)

Mientras que el tema: “Pasos metodológicos mínimos para construir una historias de éxito” fue abordado en parejas, quedando integradas 5 de éstas a quienes se les asignó un paso metodológico. Tuvieron la oportunidad de releer y resumir lo más importante del paso asignado, lo escribieron en un papelógrafo y por último pasaron a socializar sus resultados, esto con el objetivo de reforzar/recordar los conocimientos en torno al tema.



e) **Experimentación activa**

Esta fase de la capacitación fue altamente participativa, los participantes se organizaron en tríos, una de las instrucciones brindadas es que debían identificar/seleccionar a una persona que pudiera ser candidato-a potencial para construirle una historia de éxito. Posteriormente se les indicó que debían desarrollar los pasos metodológicos requeridos para ello iniciando con el 3er. paso “recolección de la información”, luego el 4to. Paso “escribir la historia” para lo cual se les dotó de 1 laptop, y por último, abordar el 5to. y último paso del proceso de metodológico que es “la socialización de la historia de éxito”.

Al finalizar esta fase de la capacitación se pudo determinar que la motivación de los participantes fue bastante satisfactorio, esto debido a que dentro de la Asociación conocen de chicos y chicas que han cambiado su vida producto de la intervención del proyecto educativo de ciudad de la esperanza.



Validación de la guía metodológica para sistematizar experiencias educativas y construcción de historias de éxito:

La socialización y puesta en práctica de la guía metodológica tanto en la primera como en la segunda capacitación permitió determinar el nivel de funcionalidad de la misma, de acuerdo a las necesidades y demandas de la Asociación.

Para realizar ésta actividad de validación, se entregó a cada participante un instrumento que contenía criterios como: forma, fondo, escritura, diseño, fácil utilización, aplicabilidad de ejercicios de evaluación y ejercicios grupales. Cada criterio fue evaluado de acuerdo a los niveles de: excelente, muy bueno, bueno, debe mejorar y malo.

El 80% de los participantes calificaron de excelente la guía en virtud que es didáctica, efectiva, es explícita, práctica, se puede adaptar al contexto y cuenta con ejercicios que pueden ser aprovechados para desarrollar sistematizaciones de experiencias, por lo que con éste grupo queda validada la guía en mención.

Conformación comisión de seguimiento:

La general estuvo de acuerdo en que todos los que participaron en las 2 capacitaciones deben integrar la comisión, por lo que ésta quedó conformada de la siguiente manera:

Integrantes:

No.	NOMBRE	CARGO
1	Rosario Pineda Durini	Vice presidenta Junta directiva ACE y coordinadora de Relaciones Públicas.
2	Juan Pablo Juc	Tesorero Junta Directiva ACE y Coordinador Trabajo Social
3	Elida Guadalupe Hércules	Vocal de Junta directiva y docente de 4to primaria
4	Sonia Quezada	Docente de básico y bachillerato
5	Vilma Chonay	Docente básico y bachillerato
6	Luz María Meléndez	Tutora del centro de formación área básico y bachillerato
7	Esperanza Guadalupe Isem Coy	Tutora del centro de formación área primaria
8	Julio Cárcarmo	Coordinador de tutores
9	Marta Chén	Coordinadora Recursos Humanos

Responsabilidades/funciones:

Sistematización:

- Gestionar la inclusión de procesos de sistematización de experiencias dentro de los POAs de plan estratégico institucional
- Desarrollar 1 vez al año procesos de sistematización de experiencias para generar aprendizaje organizacional
 - Identificar área a realizar la sistematización (priorizar de acuerdo a necesidades y demandas)
 - Desarrollar plan de acción para la sistematización
 - Implementar el proceso
 - Compartir la información generada de la sistematización, a quien corresponda
 - Brindar seguimiento a lecciones aprendidas y recomendaciones brindadas en los informes de sistematización de experiencias.
- Incorporar en nuevos proyectos institucionales procesos de sistematización de experiencias
- Tener registro de las sistematizaciones realizadas como parte de la memoria histórica de ACE

- Actualizar/contextualizar la guía de sistematización de experiencias de acuerdo a necesidades y demandas de ACE
- Realizar procesos de formación y actualización a personal que considere oportuno y que pueda desarrollar sistematización de experiencias.
- Actualizar funciones de integrantes de la comisión de acuerdo a necesidades y demandas institucionales.

Historias de éxito:

- Generar una base de datos actualizada de alumnos y ex alumnos candidatos aptos para escribir su historia de éxito.
- Escribir 05 historias de éxito al año, como mínimo.
- Generar un consolidado de historias de éxito, para consulta interna y externa.
- Capacitar al personal que considere pertinente, sobre la metodología para construir historias de éxito
- Brindar acompañamiento a personal para realizar historias de éxito
- Actualizar guía práctica de construcción de historias de éxito

Evaluación de la capacitación:

Los participantes externaron por escrito, su satisfacción en cuanto a la claridad en los temas abordados, la metodología utilizada y lo participativa que fue, pues no solo fue teórica sino también práctica, permitiendo así mejorar sus conocimientos.

A continuación algunos comentarios del personal:

- Luego de la explicación se llevó a la práctica lo aprendido
- Se generó participación y los temas se abordaron de acuerdo a la experiencia institucional
- No fue tediosa y dio lugar a compartir ideas
- Participativa / muy dinámica / Interactiva
- Mostró la ruta a seguir
- Se desarrolló de manera ordenada

Aspectos relevantes

- El personal capacitado quedó satisfecho de la capacitación realizada indicando que adquirieron nuevos conocimientos por medio de la puesta en marcha de una metodología altamente participativa.
- El personal mostró interés en la capacitación para construir una historia de éxito, lo cual permite dejar capacidad instalada en el equipo de Asociación Comunidad Esperanza.
- El entregar a cada participante la guía metodológica con días de anticipación a la capacitación, permitió avanzar en contenidos y tiempo, lo que generó un mejor aprovechamiento de la actividad.
- Durante la actividad se tuvo la oportunidad de releer los pasos metodológicos de la guía metodológica elaborada como resultado del proyecto de Práctica Profesional Supervisada.
- El apoyo de la persona enlace e integrantes de junta directiva de la Asociación fue fundamental para el desarrollo adecuado de la capacitación.
- Algunas personas manifestaron su interés en participar en más talleres de capacitación para fortalecer los temas de sistematización e historias de éxito.

Dificultades encontradas

De igual manera que en la primera capacitación, el factor tiempo para desarrollar la actividad fue una dificultad, sin embargo, la participación activa de todos y su deseo de aprendizaje en el tema abordado, permitió extender un poco más el tiempo disponible para la actividad.

Conclusiones

- Los objetivos planteados para esta actividad fueron alcanzados en virtud que se fortalecieron los conocimientos y capacidades del personal capacitado, tienen claridad sobre el proceso metodológico que implica la construcción de historias de historias y la importancia que tiene para el fortalecimiento institucional.
- Se logró validar la guía metodológica para sistematización de experiencias educativas y construcción de historias de éxito, manifestando por medio de un instrumento su nivel práctico, fácil de adaptar al contexto y acorde a las necesidades de la Comunidad se convierte en una herramienta práctica para fortalecer el quehacer institucional.
- Quedó conformada la comisión de seguimiento a procesos de sistematización de experiencias y construcción historias de éxito, delimitando adicionalmente sus funciones, permitiendo garantizar el plan de sostenibilidad de este proceso.

ANEXOS

Anexo 1: Plan de capacitación.



PLAN DE CAPACITACION

Grupo: Personal de Asociación Comunidad Esperanza
Fecha: 05 de marzo de 2015
Horario: De 14:00 a 17:00
Responsable: Ericka Annabella Beltetón, estudiante PPSII URL

PROCESO DE CAPACITACION PARA ADULTOS		
TEMA: Construcción de historias de éxito.	OBJETIVOS: <ul style="list-style-type: none"> • Contribuir al fortalecimiento de las capacidades del equipo de asociación comunidad Esperanza, por medio de la dotación de herramientas prácticas que les permita construir historias de éxito. • Compartir y poner en práctica la guía para construcción de historias de éxito. • Validar la guía metodológica para sistematizar experiencias educativas y construcción de historias de éxito. • Conformación comisión de seguimiento a procesos de sistematización y construcción de historias de éxito. 	
MOMENTOS PREVISTOS	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	METODOLOGIA
1. CONCEPTUALIZACION TEORICA: Tiempo: 40'	✓ Inicialmente se abordarán entre otras, las siguientes orientaciones generales: <ul style="list-style-type: none"> • qué es una historia de éxito? • por qué utilizarlas? • cómo pueden ser utilizadas por ACE? • consideraciones éticas al construir historias de éxito • qué hacer y qué no hacer ✓ Posteriormente, se abordarán los 5 pasos mínimos para construir historias de éxito.	La facilitadora hará uso de la metodología participativa apoyándose de presentaciones en powerpoint que permitirá despertar el interés de los participantes. A los participantes se les solicitará reunirse en parejas afines, cada una abordará un paso para construir historias de éxito, quedando de la siguiente manera: <ul style="list-style-type: none"> • 1ra pareja: 1er paso • 2da pareja: 2do paso • 3ra. Pareja: 3er paso • 4ta. Pareja: 4to paso



		<ul style="list-style-type: none">• 5ta pareja: 5to paso Se les entregará papelografos y marcadores para anotar el resumen de cada paso, y luego todas tendrán la oportunidad de compartir con todos presentes sus resultados.
2. EXPERIMENTACION ACTIVA Tiempo: 90'	Los participantes llevarán a la práctica los conocimientos teóricos adquiridos en la anterior fase, por lo que deberán construir 5 historias de éxito.	Nuevamente organizados en parejas, realizarán lo siguiente: <ul style="list-style-type: none">• Identificarán a una persona del grupo o alumno que tenga las características para escribir su historia de éxito.• Deberán elaborar una guía de preguntas, tomando como referencia el anexo 2 de la guía proporcionada con antelación.• Recolectarán la información• Escribirán la historia, con la ayuda de una laptop facilitada para tal fin• Socializarán ante el grupo, la historia de éxito. Las historias serán evaluadas por los presentes, determinando si reúnen los requisitos mínimos vistos en la primera fase de la capacitación (orientaciones generales). La historia de éxito más completa será premiada.
3. EVALUACION: 05'	Se pasará instrumento para evaluación de la actividad.	Se entregará a cada participante un instrumento de evaluación el cual será llenado a lapicero para su posterior análisis.

Aprobado:


Prof. Elmer Quezada

Enlace institucional:



Anexo 2: Agenda de la capacitación.



AGENDA CAPACITACION SOBRE: "Construcción de historias de éxito"

Participantes: Personal Asociación Comunidad Esperanza

Objetivos como PPSII:

- Contribuir al fortalecimiento de las capacidades del equipo de asociación comunidad Esperanza, por medio de la dotación de herramientas prácticas que les permita construir historias de éxito.
- Compartir y poner en práctica la guía para construcción de historias de éxito.
- Validar la guía metodológica para sistematizar experiencias educativas y construcción de historias de éxito.
- Conformación comisión de seguimiento a procesos de sistematización y construcción de historias de éxito.

Lugar: Instalaciones Asociación Comunidad Esperanza
Fecha: Marzo 05 de 2015

HORARIO	TEMA/ACTIVIDAD	RECURSOS	RESPONSABLE
14:00 a 14:05	Bienvenida y oración	Humano	Ericka Beltetón
Sistematización de experiencias			
14:05 a 14:15	Recordatorio temas abordados en la capacitación anterior	humano	Todos
14:15 a 14:35 (10 m por grupo)	Socialización de las sistematizaciones de experiencias identificadas por los grupos (tarea)	Informes de las sistematizaciones, cañonera, laptop	Equipos
14:35 a 14:45	Comentarios/hallazgos del trabajo realizado	humano	Todos
Construcción de historias de éxito			
14:45 a 14:55	Aspectos generales para construir historias de éxito (fase teórica)	Diapositivas, cañonera, laptop	Ericka Beltetón
14:55 a 15:25 (10m para construir pasos y 5 m. para socialización por pareja)	Aspectos metodológicos para construir historias de éxito (fase teórica), construcción y socialización	Papelografos, marcadores, masquin tape	equipo
15:25 a 15:30	Dinámica	Humano	Ericka Beltetón
15:30 a 16:45 (75 minutos)	Construcción historias de éxito (fase práctica)	Diapositivas, cañonera, laptop, humano	equipo
16:45 a 17:00 (3m por pareja)	Socialización de las historias	Cañonera, laptop,	equipo
17:00 a 17:10	Validación de la guía metodológica	Guía, lapicero	Ericka Beltetón
17:10 a 17:20	Conformación comisión seguimiento a metodología de sistematización de experiencias e historias de éxito	humano	Ericka Beltetón
17:20 a 17:25	Evaluación	Hojas/instrumentos, lapiceros	Ericka Beltetón
17:25	Despedida		Rosario Pineda

**Por factor tiempo, se entregó previamente a cada participante un copia impresa de la guía, para su lectura antes de la capacitación.*

Aprobada:

Prof. Elmer Quezada
Enlace institucional

Anexo 3: Listado de participantes.



FACULTAD DE CIENCIAS POLITICAS Y SOCIALES
LIC. EN TRABAJO SOCIAL CON ENFASIS EN GERENCIA DEL DESARROLLO-PPSI



Actividad: Capatación sobre: Construcción de Historias de Éxito.
Fecha: 05-03-2015

No.	Nombre	Cargo	Correo Electrónico	Teléfono	Firma
1	Esperanza Guadalupe Isamoy	Aux. Sociopedagógica	oibegic@hotmail.com	31-83-00-66	
2	Vilma Ilusión Chonay M.	Docente	ilusion2@live.com	55882139	
3	Juan Pablo Juc Quib	Reservado	jpjuc2@hotmail.com	579959	
4	Julio Rafael Cavacano Castro	Asistente Sociopedag.	juvovavcano14@gmail.com	4215-6464	
5	Sonia Maribel Quezada Geras	Docente.	son-93araca76@xhoo.com	46005869	
6	Élida Guadalupe Hércules Sierra	Docente	elibersi@hotmail.com	4001-8597	
7	Marta Marez	REH	martamarez@gmail.com	55932007	
8	Rosario Pineda	RB PP	rosario.pineda@comunidadesperanza.org	50000994	
9	Utz Melendez	Aux. Sociopedagógica	melendezutaz@hotmail.com	4002-7736	
10	Éricka Beltrón	Estudiante PPSII			
11					
12					
13					
14					
15					

Firma y nombre de la persona



Ericka Beltrón, estudiante PPSII

Anexo 4: instrumento para validación guía metodológica.

**INSTRUMENTO PARA LA
VALIDACION DE LA GUIA METODOLOGICA PARA SISTEMATIZACION DE EXPERIENCIAS
EDUCATIVAS Y CONSTRUCCIPON DE HISTORIAS DE ÉXITO**

Objetivo: Determinar el nivel de entendimiento y aplicabilidad de la guía metodológica

Grupo: Personal Asociación Comunidad Esperanza

Instrucciones:

A continuación se enlistan algunos criterios para la validación de la guía, se solicita asignar con una X la ponderación que considere oportuna.

CRITERIO	EXCELENTE	MUY BUENO	BUENO	DEBE MEJORAR	MALO
Forma/diseño					
Fondo / redacción, lógica del documento					
Escritura					
Fácil utilización					
Aplicabilidad de ejercicios de evaluación y ejercicios grupales					

Observaciones generales:

Comentarios generales:

Recomendaciones:

Anexo 9.1 Historias de éxito.

La historia de Cisel

Una vida transformada por ACE

Cisel Thalia Jazmina Sacul, es una joven luchadora de 19 años de edad, originaria del municipio de Cobán, departamento de Alta Verapaz. Actualmente reside en la Colonia el Esfuerzo I zona 12. De profesión Bachiller en Ciencias y Letras con Orientación en Turismo y Administración Hotelera. Estudiante del primer semestre de Ingeniería Industrial en la Universidad Rural de Guatemala. Trabaja desde hace siete meses como administradora y cocinera en Dash Café ubicado en el parque San Marcos de la ciudad Imperial.

Su recorrido en Asociación Comunidad Esperanza más adelante identificada como ACE, proyecto fundado por el párroco Sergio Godoy, comienza en el año 2009, cursando el primer grado del nivel básico, luego de que su madre se enterara del proyecto. Contaba al principio con media beca, más adelante debido a su rendimiento académico y a sus deseos de superación personal, encontró apoyo en la profesora Mercedes Mérida y un español generoso que cubrieron la otra mitad de la beca. Tuvo la oportunidad de acceder a todos los beneficios que brinda ACE: psicología, alimentación, asistencia médica y odontológica. Su recorrido académico que duró cinco años y culminó satisfactoriamente con su graduación del nivel diversificado en el año 2013.

Asociación Comunidad Esperanza contribuyó a su proyecto de vida, brindándole formación académica integral que abarca todas las dimensiones del ser humano, principios y valores, una sólida base moral para su crecimiento personal y desempeño laboral, enriqueciendo así positivamente a su proyecto de vida.

Agradecida por todo lo recibido de ACE, contempla entre sus planes volver para ayudar a la comunidad inmersa en el proyecto, cuyo fin es brindar apoyo integral a la niñez y juventud en situación de riesgo del área periurbana de la ciudad de Cobán.

Antes de formar parte de la familia de ACE, veía su vida con muchas limitaciones, estancada en sus estudios pero con la firme esperanza de lograr ver un día cumplidos sus sueños. Reconoce que fuera de ACE son mínimas las oportunidades de superación sino se cuenta con los medios necesarios. Su paso por el proyecto le hizo ver lo valioso de su vida, vivir y experimentar las realidades que se viven en su medio con madurez y de cara al futuro, alcanzar sus metas con dedicación y esfuerzo convirtiéndola en una verdadera profesional de éxito.

No imagina su vida sin ACE, pero reconoce que sin el proyecto no hubiera sido posible culminar sus estudios ni optar por un trabajo como el que ahora tiene. “ACE nunca ha abandonado a mi familia, siempre ha estado dándonos apoyo. La comunicación con mi familia ha mejorado gracias a la terapia psicológica que me brinda”, comentó.

Cree que en la actualidad los jóvenes que viven en zonas de contextos de pobreza pueden tener un proyecto de vida exitoso si cuentan con la ayuda de ACE, lo cual es un medio que beneficia debido a la integralidad de sus servicios, como lo son educación, atención psicológica, asistencia médica, odontológica y social así como el apoyo moral que siempre se necesita.

“Luchar por su proyecto de vida, buscar apoyo en instituciones como ACE para salir adelante. Aprovechar al máximo, no todos tienen la oportunidad de tener éxito debido a las limitaciones o carencias propias del contexto”, es el consejo que Cisel le brinda los chicos y a las chicas de las zonas periurbanas y áreas catalogadas como zona roja para pensar y llevar a la práctica su proyecto de vida y su realización personal. Finalmente, describe a ACE como: “Una institución de éxito y bendición para los que la conformamos”.

*Redactada por:
Luz María Meléndez, Tutora y beneficiaria de ACE*

La historia de Wendy

Ejemplo de lucha para alcanzar sus metas...

Wendy Ventura Galdámez cuenta con 24 años de edad, reside con sus padres en la zona 12 de Cobán, Alta Verapaz.

Cuando Wendy tenía aproximadamente 17 años de edad, se dedicaba a vender tamales junto a su madre para ayudar a cubrir los gastos en familia, debido a que estudiaba junto a sus otros hermanos y no contaban con los recursos suficientes que se necesitaban. Posteriormente, debido a un accidente que sufrió el señor Juan Thomas Ventura Morales, padre de Wendy, y los costos que ello implicaba, la familia Ventura Galdámez debió priorizar los gastos mensuales, y una de las decisiones que tomaron fue que Wendy ya no continuara con sus estudios.

Sin embargo, amigos de su señora madre le compartieron que en el Centro de Formación Integral Ciudad de la Esperanza ubicado en Cobán, otorgaban becas de estudio, fue así como Wendy Ventura Galdámez en el año 2007 ingresó como alumna becada al centro de formación iniciando a cursar el cuarto bachillerato en Turismo y Administración Hotelera, dicha beca consistió en alimentación (almuerzo), útiles escolares, colegiatura, y por las tardes en el mismo centro de estudios, recibía tutorías para reforzar los conocimientos adquiridos en los cursos.

Comenta que Ciudad de la Esperanza contribuyó a ir construyendo su actual proyecto de vida, ya que ningún establecimiento educativo del medio se enfoca en los objetivos y metas de los jóvenes. Manifiesta que gracias a la formación recibida y nivel de competencia adquirida por medio de los cursos técnicos como: Guía de Turismo Regional, Instructora de Montaje de eventos y preparación de alimentos y bebidas le permitieron optar a una oportunidad laboral en pocos meses de haberse graduado en el centro de formación.

Ella manifiesta que recuerda con cariño al Profesor Rolando Putul, quien compartió que le ayudó a orientarla en su formación académica y humana. Wendy también comparte en sus propias palabras: *“El curso ¿quién soy yo? que impartió señora Rosario fue de igual manera especial para mí, ya que pude definir lo que quería ser en la vida, teniendo siempre en mente que para alcanzar el éxito es necesario luchar”*. La parte humana y la orientación a los jóvenes en cuanto a definir sus objetivos es lo que hace diferente a Ciudad de la Esperanza.

Asimismo comenta Wendy con un brillo especial en sus ojos: *“El cambio más significativo reflejado hoy día luego de haber egresado de Ciudad de la Esperanza, es ser el soporte económico y moral de mi familia, ya que he podido brindarles una mejor calidad de vida, ellos son mi fuente de inspiración y superación”*

Las enseñanzas del Centro de Formación también las ha replicado a nivel familiar, con vecinos y amigos, motivándoles para que continúen luchando y esforzándose para alcanzar sus metas.

Wendy tiene cierre de Pensum de la carrera de Administración de Empresas estudios que cursó en la Universidad Rafael Landívar, y reconoce que Ciudad de la Esperanza sentó las bases para continuar en la universidad. Asimismo, menciona que los jóvenes egresados de bachillerato



en Turismo y Administración Hotelera están respaldados en el medio por la calidad educativa brindada en dicho Centro de Formación.

Desde el año 2009 a la fecha, labora como Administradora en el Restaurante El Peñascal. Manifiesta lo siguiente: *“Nunca imaginé dirigir inicialmente a 22 personas ya que era recién graduada. Asimismo, desempeño funciones de control de personal, dirección y supervisión de tareas y es un trabajo que me gusta desarrollar. A los jóvenes les aconsejo que tomen formalmente la formación que reciben en Ciudad de la Esperanza para fijar su proyecto de vida, que continúen sus estudios y se superen cada día, que se visualicen cómo quieren verse en 5 ó 10 años, es necesario que fijen sus metas a corto plazo y evalúen constantemente si las han alcanzado con base a su esfuerzo y dedicación”.*



Los chicos que se forman en Ciudad de la Esperanza tienen el poder de romper con el paradigma de que son personas socialmente vulnerables o que están en riesgo social porque viven en una zona catalogada como área marginal.

Ella está convencida que las personas de ésta área son muy trabajadoras y que tienen la capacidad de salir adelante, siempre y cuando tengan el deseo de hacerlo.

Retos que Wendy ha asumido es hablar fluido el idioma Inglés ya que está consciente que eso le abrirá muchas más puertas para su superación profesional, además desea continuar preparándose con

una maestría y postgrado.

Finalmente Wendy indica que esta agradecida con la vida, con sus padres y con el Centro de Formación Integral Ciudad de la Esperanza, ya que gracias a ellos ha logrado ser lo que actualmente es.

La historia de Luz María

Se vale soñar, y soñar en grande

Luz María Angélica Meléndez Putul es una joven emprendedora de 21 años de edad, originaria de Tukurú Alta Verapaz y hoy día reside en la ciudad de Cobán, Alta Verapaz.

Desde el año 2006 ingresó al Centro de Formación Integral Ciudad de la Esperanza de Asociación Comunidad Esperanza, en donde le otorgaron una beca de estudios, iniciando así a cursar 1ero. básico. La beca consistió principalmente en servicios de educación, sin embargo, Luz María no solamente fue beneficiada con ésta oportunidad, sino que en el año 2009 se integra a Casa Hogar de Asociación Comunidad Esperanza producto de algunos problemas familiares, en éste hogar le brindaron cariño y comprensión como si fuera de su familia, además de alimentación y hospedaje.

Durante 6 años recibió por parte del Centro de Formación Integral una educación de calidad. Para el año 2011 se gradúa de Bachiller en Turismo y Administración Hotelera, y en el 2012 se le abre una nueva oportunidad de formación. En donde la señora Rosario de Casa Hogar de Asociación Comunidad Esperanza le gestionó una beca ante la Universidad del Valle de Guatemala, ubicada en el departamento de Sololá para estudiar Técnico Agroforestal, y fue así que emprendió el viaje para estudiar por un espacio de 2 años. Finalmente logro graduarse de Técnico Agroforestal. Y actualmente estudia el tercer semestre de la carrera de Agronomía en la Universidad Rural de Guatemala.

En el año 2014, el Centro de Formación Ciudad de la Esperanza le brinda la oportunidad de formar parte del claustro de docentes impartiendo el curso de Productividad y Desarrollo, en donde ella gustosamente acepta dicha oferta laboral. Para el año 2015, pasa a formar parte del equipo profesional de tutores en donde por las tardes desarrolla un programa de actividades con jóvenes del nivel básico, utilizando una metodología altamente participativa y práctica, con una educación personalizada que permite que las y los chicos refuercen los contenidos vistos en clase.



Con sus propias palabras Luz María cuenta lo siguiente: *“Me siento satisfecha y bendecida por el apoyo que desde hace años he recibido por parte de Asociación Comunidad Esperanza, y asombrada exclama: ¡luego de ser estudiante, ahora soy tutora del centro y voluntaria de casa Hogar!”*

“Asimismo, con el trabajo que actualmente tengo puedo apoyar al sustento de mi familia y a costear mis estudios universitarios, Asociación Comunidad Esperanza ha llenado mi vida, me ha hecho ser una persona diferente” indica Luz María.

Adicionalmente de laborar en el Centro de Formación como tutora, es voluntaria en Casa Hogar, en donde continúa viviendo en familia, desarrolla acciones humanas y orientadoras con los chicos sobre: la importancia de la limpieza, higiene en el hogar, alimentación sana y comparte momentos de recreación en pequeños parques situados en los alrededores del centro de formación integral. Menciona que si no hubiera tenido la oportunidad de recibir el proceso formativo en Ciudad de la Esperanza, su educación hubiera sido limitada. Por otro lado, el pertenecer al equipo de formadores le ha brindado la oportunidad de sobresalir.

Manifiesta Luz María que Ciudad de la Esperanza es: *“Una familia que tiene las puertas abiertas a los chicos que viven en condiciones de riesgo social, aportan y le apuestan 100% a la educación con el objetivo de lograr bienestar e integridad de estos sectores brindando oportunidades a los menos favorecidos, refuerzan valores espirituales y morales para ser mejores personas y profesionales con una calidad de vida”.*



proceso, sin educación no se puede avanzar”.

Ella manifiesta que los beneficiarios de éste proyecto tienen la decisión de recibir la educación para poder enfrentar las necesidades que a diario aquejan como fruto de la pobreza y pobreza extrema, y si tienen optimismo, deben luchar por sus sueños y metas.

Por último, en la actualidad Luz María tiene planificadas varias metas, una de ellas es graduarse de Ingeniera en Agronomía para obtener un mejor trabajo y calidad de vida para ella y su familia; otra de sus metas es proyectarse social y comunitariamente como una retribución por lo que Ciudad de la Esperanza hizo y continúa haciendo por ella, una obra de amor.

La joven manifiesta que este proyecto de esperanza debe continuar, debido a que el trabajo realizado a la fecha ha dado sus frutos, ha creado en las personas nuevas formas de ver el futuro y también una nueva manera de vivir el presente. Es satisfactorio saber que se puede ayudar a cambiar vidas de niños y jóvenes que viven en situaciones de riesgo social y en pobreza.

Adicionalmente aconseja a los chicos y chicas que por alguna razón no han tenido la misma oportunidad que ella: *“se vale soñar y soñar en grande”, “las personas debemos creer en eso, debemos trabajar mucho para alcanzar nuestros sueños, ya que todo es un*

La historia de Byron

Por nada del mundo se debe perder la Esperanza y la Fe...

Byron Isaías Pérez Argueta es un joven de 22 años de edad, vive con sus padres en la Colonia El Esfuerzo II de la zona 12 de Cobán, Alta Verapaz. Finalizó sus estudios de nivel básico en el Centro de Formación Ciudad de la Esperanza, estudió y se graduó de Perito en Mecánica Automotriz, tiene seis semestres aprobados de Geología en el Centro Universitario del Norte CUNOR de la Universidad de San Carlos de Guatemala y actualmente, cursa el primer semestre de la carrera de Administración Educativa en la misma universidad. Adicionalmente ha tenido la oportunidad de recibir cursos sobre electromecánica, electricidad básica, técnico operador de computadoras y nivel intermedio de idioma Inglés.

Antes de ingresar al Centro de Formación Integral Ciudad de la Esperanza ubicada en Cobán, Alta Verapaz, Byron vivía como cualquier otro niño, le gustaba leer mucho, sobre todo Ciencias Naturales, sin embargo, aún no tenía claridad sobre su proyecto de vida, ni sobre lo que quería lograr.

Manifiesta que al ingresar a dicho Centro educativo más conocido como “Ciudad de la Esperanza” contribuyó grandemente a lo que actualmente es y realiza como profesional y persona, ya que profesores como Rubén Darío Macz y seño Mercedes siempre le motivaron a continuar formándose, a tener sentido de vocación, investigación y a sobresalir para mejorar su calidad de vida. Comparte que tuvo la oportunidad de participar en las olimpiadas de las Ciencias en donde compitió con otros establecimientos del medio con mayor preparación, sin embargo, logró clasificar, y eso para él fue gratificante.

Byron enfatiza: *“En un colegio privado solo brindan clases teóricas, no se preocupan por la formación humana, mientras que en Ciudad de la Esperanza, se inculca la formación científica, humana y cristiana; hay compañerismo y hermandad sin importar las condiciones socioeconómicas entre alumnos y personal del centro”.*

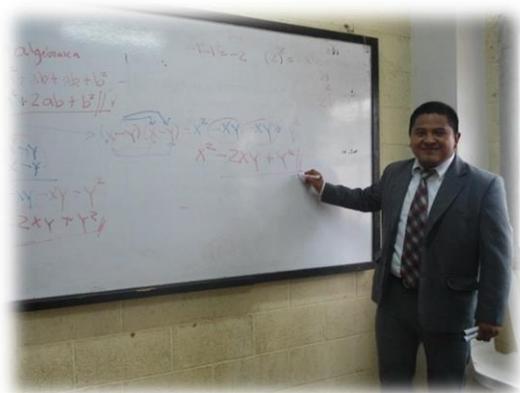
Asimismo comparte algunos cambios significativos en su vida luego de su paso por Ciudad de la Esperanza:

“Me propongo cada día ser una persona productiva a través de mi esfuerzo y dedicación, así también mi deseo por romper con los patrones de crianza que me han sido heredados históricamente y así continuar transformando positivamente mi vida y la de mi familia”

Pero todo ello, gracias a la oportunidad que me brindaron de formarme en Ciudad de la Esperanza, soy una persona que no me desvié por los malos caminos; de igual forma en el aspecto académico, quizás únicamente hubiera concluido el ciclo de nivel medio y me hubiera puesto a trabajar, sin pensar en los estudios universitarios; sin embargo, la orientación que recibí del Centro me han sido de mucha utilidad para ser la persona que ahora soy.

Asimismo, esto ha contribuido a ser una persona con muchos sueños en la vida y que deseo transformarlos en realidad: Como la de graduarme de Ingeniero Geólogo, y también el poder gestionar una maestría o doctorado en el extranjero, para poder ser un profesional con calidad humana y estabilidad económica y de esa forma contribuir a mejorar la calidad de vida de mi familia y la de las personas que más lo necesitan”.

Destaca también a nivel familiar ha generado cambios, ahora Byron vive por ellos y para ellos, a sus hermanos les ayuda a realizar las tareas, les motiva para que se superen y sean personas de bien. Ahora son grandes amigos y lo ven como esa persona en quien pueden confiar.



Ha sido la inspiración de sus hermanos para que ellos también continúen con sus estudios. Sus padres se sienten orgullosos de él, por ser un ejemplo a seguir de sus hermanos.

Actualmente trabaja como docente en el Centro de Formación Integral Ciudad de la Esperanza impartiendo el curso de matemáticas, “¡No me veía trabajar aquí!, estoy orgulloso de ello, porque inicia una nueva etapa y experiencia profesional para mí, eso tiene un significado muy especial ya que tendré la oportunidad de crecer como persona y como profesional”, exclama Byron.



A los jóvenes que reciben el proceso de formación en Ciudad de la Esperanza, Byron les aconseja: *“Reflexionen sobre lo que quieren para su vida, estudien todo lo que puedan ya que ustedes son la inspiración para construir los sueños de su familia; deben destacarse en la sociedad por ser personas de bien y productivas; sueñen y atrevanse a ser diferentes, por nada del mundo pierdan la esperanza y la fe, busquen oportunidades.... ¡si lo logran hacer, significa que dieron grandes pasos en su vida!”.*

Manifiesta que Ciudad de la Esperanza es una bendición para todos los jóvenes que ahí participan ya que brinda grandes beneficios tales como: la formación académica, alimentación, orientación vocacional, servicios de salud, atención humana, etc.

A Byron le gustaría que Ciudad de la Esperanza se extendiera hacia otros municipios del departamento de Alta Verapaz para continuar con esa labor social de brindar una oportunidad a las personas más desfavorecidas y de esa forma puedan mejorar su calidad de vida y la de su familia.

Anexo 10: Resultado 3, Sistematización de experiencias de las buenas prácticas y éxitos alcanzados en el área educativa.

Informe:

Sistematización de la Experiencia



**“Proceso de acompañamiento
psicosocial a víctimas de violencia”**

Sistematizadores:

Profa. Rosario Pineda, Oficina Atención a la Víctima de ACE

Prof. Juan Pablo Juc, Trabajo Social de ACE

Ericka Beltetón, Estudiante PPSII URL

Cobán, Alta Verapaz, Mayo de 2015

INTRODUCCIÓN

Durante la primera fase del proceso de Práctica Profesional Supervisada de la carrera de Trabajo Social se realizó un diagnóstico del área educativa de Asociación Comunidad Esperanza (ACE) donde por medio de la aplicación de herramientas de gerencia social se determinó que el problema prioritario a atender era “la escasa Información documentada de las prácticas y éxitos del área educativa”.

Tomando en consideración lo anterior, y con el objetivo de combatir dicho problema se consideró oportuno ejecutar el proyecto denominado: “*Capacitación al personal del área educativa de Asociación Comunidad Esperanza sobre metodología de sistematización de experiencias educativas y construcción de historias de éxito*” el cual estableció los siguientes productos:

1. Guía metodológica para sistematizar experiencias educativas y construcción de historias de éxito.
2. Personal del área educativa de ACE, capacitado sobre metodología de sistematización de experiencias educativas y construcción de historias
3. Sistematización de experiencias de las intervenciones del área educativa, construida participativamente.

Los primeros dos resultados permitieron que el personal desarrollara capacidades y habilidades por medio de un proceso de formación sobre el uso de guía metodológica para sistematizar experiencias educativas.

Es así como el presente informe de sistematización se convierte en el tercer resultado planteado en el marco del proyecto antes mencionado, desarrollado de manera participativa con los actores que en su oportunidad fueron formados, seleccionando y consensuando la siguiente experiencia a sistematizar: “*Acompañamiento psicosocial a víctimas de violencia brindado por Asociación Comunidad Esperanza*”. Este proceso participativo consolidó el principio de: “Aprender haciendo”.

Este ejercicio permitió constatar la importancia de documentar y sistematizar las prácticas de ACE para utilizar las lecciones extraídas de una experiencia para el mejoramiento de las iniciativas. Los resultados de esta experiencia fueron plasmados por escrito y publicados para compartir la información, con el objetivo que otros conozcan el trabajo y lecciones obtenidas en el desarrollo de la experiencia de acompañamiento psicosocial a víctimas de violencia. Esta documentación de la información evitará que la experiencia se pierda cuando el proyecto concluya o simplemente, quienes estaban a cargo de ella se dediquen a otras acciones interna o externamente de la Asociación.

El presente informe está constituido en 3 capítulos:

El primer capítulo describe el proceso metodológico de la sistematización de la experiencia; el segundo capítulo aborda la descripción de la experiencia de acompañamiento psicosocial a víctimas de violencia brindado por Asociación Comunidad Esperanza, y, el tercer y último capítulo, pone de manifiesto el análisis del proceso, las lecciones aprendidas, conclusiones y recomendaciones.

CAPÍTULO I

PROCESO DE SISTEMATIZACIÓN

Justificación

En los últimos años la sociedad guatemalteca ha sido impactada por hechos de violencia, enfocándose principalmente hacia los grupos más vulnerables socialmente, siendo la población femenina la más afectada. El origen de la violencia es uno de los fenómenos sociales que involucra una complejidad en el desarrollo y comportamiento de la sociedad, especialmente aquellos grupos que viven día a día la pobreza y la extrema pobreza, quienes se ven limitados a emprender un desarrollo que los ayude a mejorar sus condiciones de vida.

La vulnerabilidad en que está expuesta la juventud de las colonias de la zona 12 (y donde ACE tiene mayor incidencia), catalogada por las autoridades de gobierno como *zona roja* ha sido aprovechada por organizaciones criminales y pandillas, ganando terreno para el reclutamiento de jóvenes con el objetivo de incorporarlos a sus organizaciones para que realicen narcomenudeo en establecimientos educativos, tráfico, posesión de armas, extorciones y en casos extremos el sicariato. En el caso de las adolescentes son víctimas de la trata de personas; esto con el fin de llevarlas a la prostitución en ventas de licor disfrazadas de comedores populares⁸.

En respuesta a ésta demanda de la población beneficiaria y no beneficiaria de ACE víctimas de violencia social y doméstica, la asociación abre la posibilidad de brindarles acompañamiento psicosocial con el objetivo de dignificar sus vidas y las de sus familias por medio de un proceso personalizado, convirtiéndose así, en una de las experiencias que ha sido fundamental y distintiva en su quehacer institucional.

Es por ello que la experiencia fue seleccionada por los sistematizadores entre una gama de experiencias con que cuenta Asociación Comunidad Esperanza, con el objetivo de hacer una mirada retrospectiva de las prácticas vividas, reflexionar sobre los hallazgos y lecciones aprendidas y en función de ello, mejorar sus intervenciones.

Proceso Metodológico implementado en la sistematización de la experiencia ejecutada en Asociación Comunidad Esperanza (ACE):

Oscar Jara (2004) menciona que la sistematización es *“la interpretación crítica de una o varias experiencias que, a partir de su ordenamiento y reconstrucción, descubre la lógica del proceso vivido, los factores que han intervenido en dicho proceso, cómo se han relacionado entre sí y por qué lo han hecho de ese modo”*, con base a este concepto y a la metodología propuesta por el mismo autor la cual consiste en 5 momentos clave para recuperar la experiencia: punto de partida, definir preguntas iniciales, recuperar el proceso vivido, analizar el proceso y finalmente la construcción del análisis identificando conclusiones y comunicar aprendizajes, se diseñó y ejecutó el plan de sistematización para el área de Acompañamiento Psicosocial a víctimas de violencia de Asociación Comunidad Esperanza, por lo que a continuación se abordan los pasos recorridos de la presente experiencia:

1. El punto de partida

Previo a realizar la sistematización, y como parte del proceso metodológico, se procedió a identificar a las personas quienes realizaron dicho ejercicio; una condición fundamental para ello, era haber participado en la experiencia. Fue así que se seleccionó al equipo integrado por personal que además de estar comprometidos con la labor que realiza Asociación Comunidad Esperanza, en su momento, fueron capacitados sobre el uso de la guía metodológica para sistematizar experiencias educativas (Producto I PPS). Asimismo, como un actor externo, la estudiante de PPS de la Universidad Rafael Landívar brindó apoyo en todo momento, lo que enriqueció el proceso.

⁸ Proyecto Atención a la víctima (ACE), abril 2015.

2. Definir las preguntas iniciales

Por medio de un taller participativo en donde estuvieron presentes las personas que realizaron la sistematización, se procedió a identificar los siguientes aspectos:

2.1 Definición del objetivo de la sistematización

Obtener de la experiencia de acompañamiento y formación integral de Asociación Comunidad Esperanza un documento que refleje sus buenas prácticas y lecciones aprendidas contribuyendo a fortalecer y mejorar su intervención, así como también compartir los resultados con otras áreas de la asociación y donantes que así lo requieran.

2.2 Delimitación del Objeto de sistematización

Experiencia de acompañamiento y formación integral personalizada de Asociación Comunidad Esperanza (ACE) en las áreas marginales de Cobán en las que interviene.

2.3 Precisión del Eje de sistematización

- ✓ Acompañamiento psicosocial a víctimas de violencia.
- ✓ Lecciones aprendidas del proceso

2.4 ¿Con quiénes? / Participantes

Para darle un carácter participativo a la sistematización de experiencias, se identificó a los actores claves quienes participaron en la experiencia y aportaron información para su posterior análisis, concretando así a los siguientes participantes:

- **03 víctimas de violencia** que recibieron el acompañamiento años atrás y que por lo tanto, sus casos están concluidos.
- **06 integrantes del personal docente** del Centro de Formación Integral “Ciudad de la Esperanza”, seleccionados por su antigüedad dentro de la asociación y conocedores de la experiencia de acompañamiento psicosocial.
- **03 personas** encargadas de coordinar las diferentes áreas **que brindan el acompañamiento psicosocial a víctimas de violencia en ACE**, entre ellas: Psicología, Oficina de Atención a la víctima y Trabajo Social.
- **04 instituciones públicas que apoyan el trabajo de Comunidad Esperanza** en el tema de acompañamiento psicosocial, siendo: Procuraduría General de la Nación (PGN), Fiscalía de la Mujer, Juzgado de la Niñez y Adolescencia y la Dirección General de prevención de la violencia de la Policía Nacional Civil (PNC)

3. Recuperación del proceso vivido

3.1 Reconstruir la historia

Previo a recuperar la historia de la experiencia, se definieron las técnicas e instrumentos para recolectar la información en campo, definiendo realizar **entrevistas individuales** con víctimas e instituciones y desarrollar **grupos focales** con docentes y personas que brindan el acompañamiento psicosocial.

Para lograr exitosamente la recolección de la información en el campo, se delegó responsables para la aplicación de los instrumentos, por lo que las personas que brindan el acompañamiento psicosocial en ACE realizaron las entrevistas dirigidas a las víctimas de violencia, debido a que por un lado conocen el caso y por otro, evitar su re victimización, mientras tanto, las entrevistas grupales abiertas con grupos focales e instituciones las realizó la estudiante de PPSII, garantizando así el no sesgo de la información recolectada.

En la realización de los grupos focales los actores seleccionados, tuvieron la oportunidad de discutir y concretar desde su experiencia personal el proceso de acompañamiento psicosocial, enriqueciendo así la información recolectada.

Las fuentes de consulta utilizadas para realizar la reconstrucción histórica de la experiencia fueron las siguientes:

Fuentes primarias:

A través de entrevistas individuales y con grupos focales se recolectó la información, asimismo con actores claves inmersos en la experiencia de acompañamiento psicosocial (víctimas de violencia, docentes, personas que acompañan el proceso e instituciones públicas).

Fuentes secundarias:

Información documental que fue consultada en el área de atención a la víctima de ACE, por ejemplo, procesos generales, instrumentos utilizados entre otros que permitió recopilar información respecto a procesos generales del acompañamiento psicosocial a víctimas de violencia.

3.2 Ordenar y clasificar la información

Esta fase del proceso, inició por medio del uso de una matriz de dos entradas en donde se ingresó y ordenó la información recolectada en campo facilitada por los actores clave, permitiendo con ello su posterior análisis y conclusiones.

4. La reflexión de fondo**4.1 Analizar y sintetizar la información**

Para la realización del análisis crítico, fue importante el aporte de las personas quienes brindan el acompañamiento, en virtud que al conocer la experiencia, fue posible profundizar en los factores que benefician o limitan el proceso de acompañamiento psicosocial a víctimas de violencia, identificando con claridad sus causas y efectos.

Para esta fase fue fundamental contar con información de varias fuentes, lo que permitió la comparación de información para el posterior análisis y discusión de resultados.

5. Las puntos de llegada**5.1 Formulación de lecciones aprendidas, conclusiones y redacción informe final**

Para el planteamiento de lecciones aprendidas del proceso fue indispensable plantearse preguntas como: *¿qué salió bien?, ¿qué no salió tan bien?, ¿qué debe mejorar?, y ¿qué debe continuar?*.

El informe final de sistematización contiene información recolectada en campo e información obtenida del área de atención a la víctima de Asociación Comunidad Esperanza, el mismo cuenta con 3 capítulos que describe la metodología utilizada para la sistematización de la experiencia, la descripción de la experiencia de acompañamiento psicosocial y la presentación y análisis de resultados, en donde se encuentran inmersas las lecciones aprendidas, conclusiones y recomendaciones brindadas a Comunidad Esperanza vistas como nuevos conocimientos para mejorar y/o transformar su práctica.

CAPÍTULO II DESCRIPCIÓN DE LA EXPERIENCIA

INFORMACIÓN GENERAL DE ASOCIACIÓN COMUNIDAD ESPERANZA

¿Qué es Asociación Comunidad Esperanza (ACE) y su Centro de Formación Integral “Ciudad de la Esperanza”?⁹

Es una institución privada sin fines de lucro que acompaña a un sector de la población socialmente vulnerable de las áreas periurbanas de la ciudad de Cobán que en el año 2004 nace a la vida legal para respaldar sus acciones, sus esfuerzos están focalizados en atender especialmente a niños, adolescentes y jóvenes que viven en condiciones de riesgo social a causa de la pobreza extrema y la desestructuración familiar.

Su espiritualidad y filosofía institucional tiene como fin la dignificación del ser humano, reconociéndolo como hijo de Dios y bajo ese criterio, lo hace merecedor de tener vida en abundancia.

Desde su creación ACE estaba consciente que la educación es clave para combatir la pobreza y la exclusión, institucionalizando así que el eje central de sus acciones es “brindar una educación integral a sus beneficiarios”, es decir, dotar a sus beneficiarios de los siguientes servicios¹⁰:

a) Educación

El Centro de Formación Integral “Ciudad de la Esperanza” se encuentra avalado por el Ministerio de Educación (MINEDUC). Ofrece educación a: Menores y jóvenes en edades comprendidas entre los 5-20 años. Los niveles educativos que brinda de manera gratuita son: Preprimaria, Primaria, Básico y Bachillerato en Ciencias y Letras con Orientación en Turismo.

b) Seguridad alimentaria

Comedor escolar que provee de: desayuno, refacción y almuerzo a los/as estudiantes del centro educativo. Dotación de 1 almuerzo los días sábados a los trabajadores del vertedero municipal de Cobán. Manutención completa de los/as menores y jóvenes que alberga Casa Hogar.

c) Salud

- **Mental**
Atención a todas aquellas áreas de la persona que se hace necesario atender, en función de un sano desarrollo de su personalidad.
- **Dental**
A la población beneficiaria del centro de formación y casa hogar, pone a su disposición servicios odontológicos, como: tratamientos y cuidados especiales en piezas dentales.
- **Médica**
Se brinda a los beneficiarios (centro de formación y casa hogar) atención médica preventiva de enfermería y primeros auxilios, asimismo la dotación de medicina si fuera necesario.

⁹ Proyecto Atención a la Víctima ACE, marzo (2015).

¹⁰ Bifoliar: Acompañamiento psicosocial a la niñez y juventud en riesgo dentro de la educación formal inclusiva, Asociación Comunidad Esperanza, (2013)

d) Acompañamiento psicosocial, en especial a víctimas de violencia

Brinda atención a beneficiarios de Asociación Comunidad Esperanza y población socialmente vulnerable de las colonias circunvecinas, para la detección de situaciones de riesgo social así como el seguimiento, acompañamiento y asesoramiento cuando sea necesario.

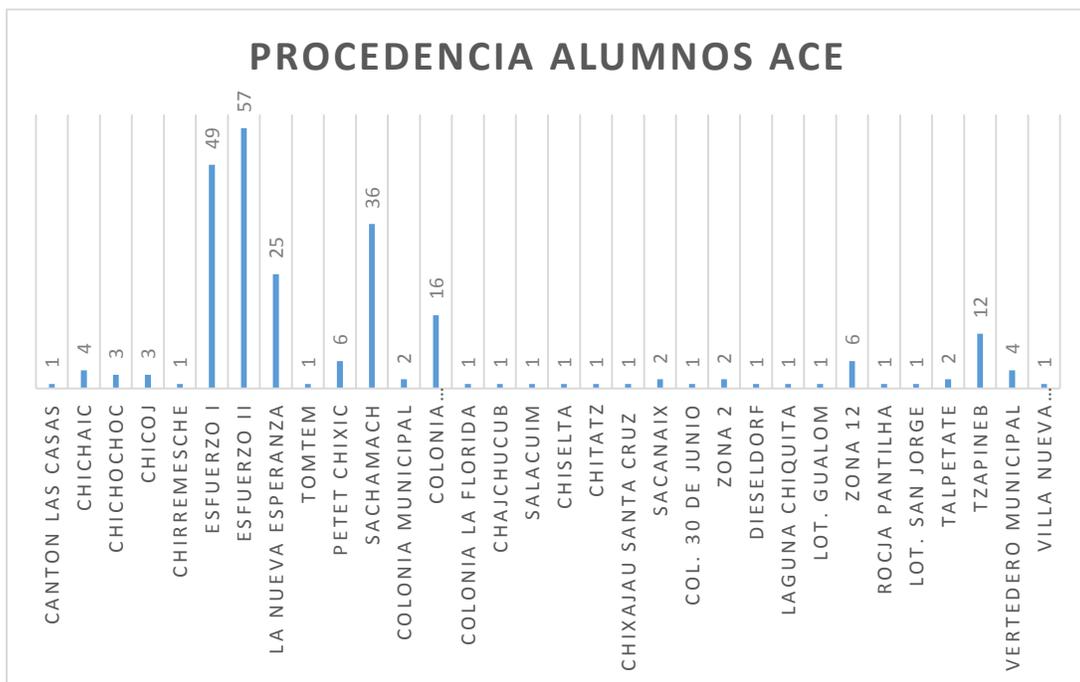
e) Casa Hogar

Espacio que acoge a menores y jóvenes de manera PERMANENTE que por diferentes problemáticas socioeconómicas, familiares y de violencia doméstica y social se encuentran en una situación de riesgo social y/o desamparo.

Ofrece a sus beneficiarios un plan de vida integral a largo plazo y de acuerdo a un protocolo.

Implementa acciones PREVENTIVAS hacia sus beneficiarios, tales como: acompañamiento y formación integral.

La cobertura geográfica de ACE con mayor incidencia está reflejada en la siguiente gráfica:



Fuente: Elaboración propia ACE (2015)

DESCRIPCIÓN DE LA EXPERIENCIA

El significado del acompañamiento psicosocial para Asociación Comunidad Esperanza

Conocer a la persona y los diferentes contextos donde se desenvuelve (geográfico, económico, social, religiosos, académico y cultural) para identificar características de vulnerabilidad y establecer mecanismos o estrategias de atención de los casos y brindarles las herramientas necesarias que les permita mediante el proceso de acompañamiento, propiciar la reparación de los daños y así puedan construir su futuro con mayor dignidad y auto reconocimiento como sujetos sociales.

¿Cuál es el objetivo propuesto para brindar el acompañamiento Psicosocial?

Para Asociación Comunidad Esperanza el objetivo primordial es “La Dignificación del ser humano y darle el reconocimiento como hijo de Dios”.

¿Por qué implementar el proceso de acompañamiento psicosocial?

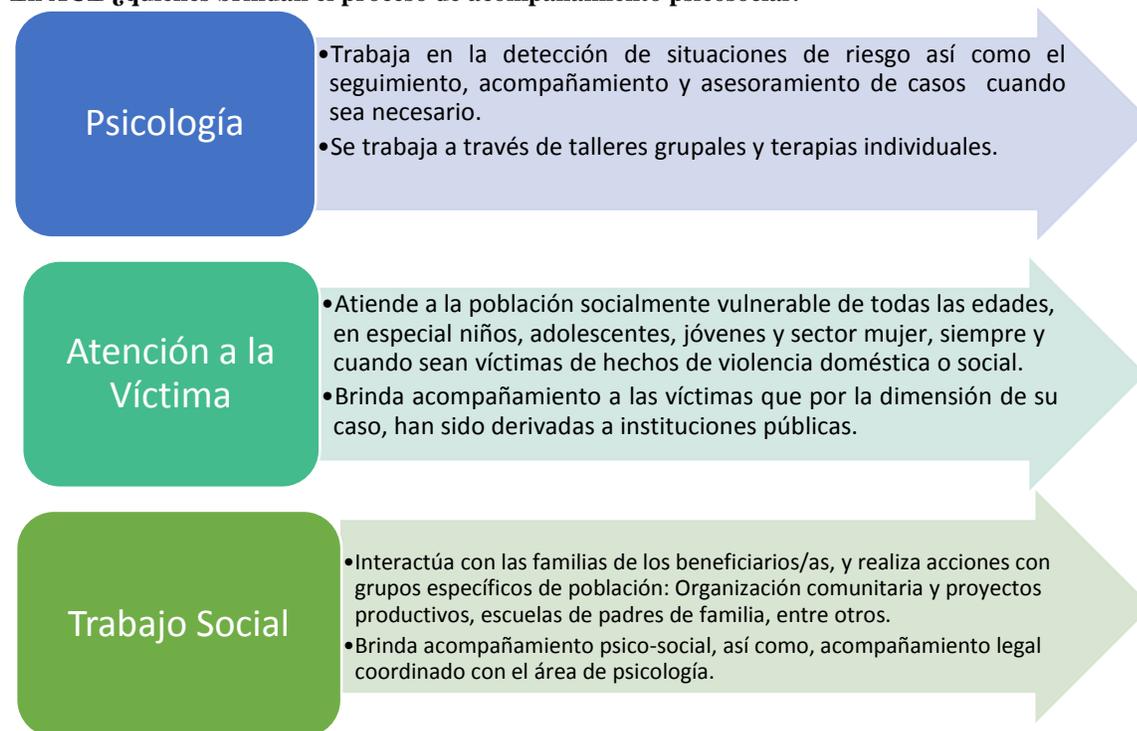
Desde el año 2004 Asociación Comunidad Esperanza ha brindado acompañamiento psicosocial a sus beneficiarios, esto debido a la misma demanda que la población socialmente vulnerable manifestaba en ese momento.

Sin embargo, en los últimos años en Guatemala y en especial, en el municipio de Cobán, el número de víctimas de violencia hacia niños, adolescentes, jóvenes y sector mujer ha crecido significativamente, sin embargo, la respuesta de las instituciones gubernamentales encargadas de la protección de sus derechos ha sido insuficiente o negativa debido a varios factores, entre ellos, la burocracia para atención de casos.

Esta situación ha provocado que la misma población socialmente vulnerable de las zonas periurbanas de Cobán se acerquen a Asociación Comunidad Esperanza solicitando el acompañamiento psicosocial.

Por lo que la Asociación, convencida de su filosofía institucional de “promover una vida digna en abundancia a través de un proceso de acompañamiento y formación integral personalizada” a partir del año 2012, amplía la atención de acompañamiento a toda aquella persona que así lo requiera, por el hecho de ser persona, digna de atenderle como se merece.

En ACE ¿quiénes brindan el proceso de acompañamiento psicosocial?



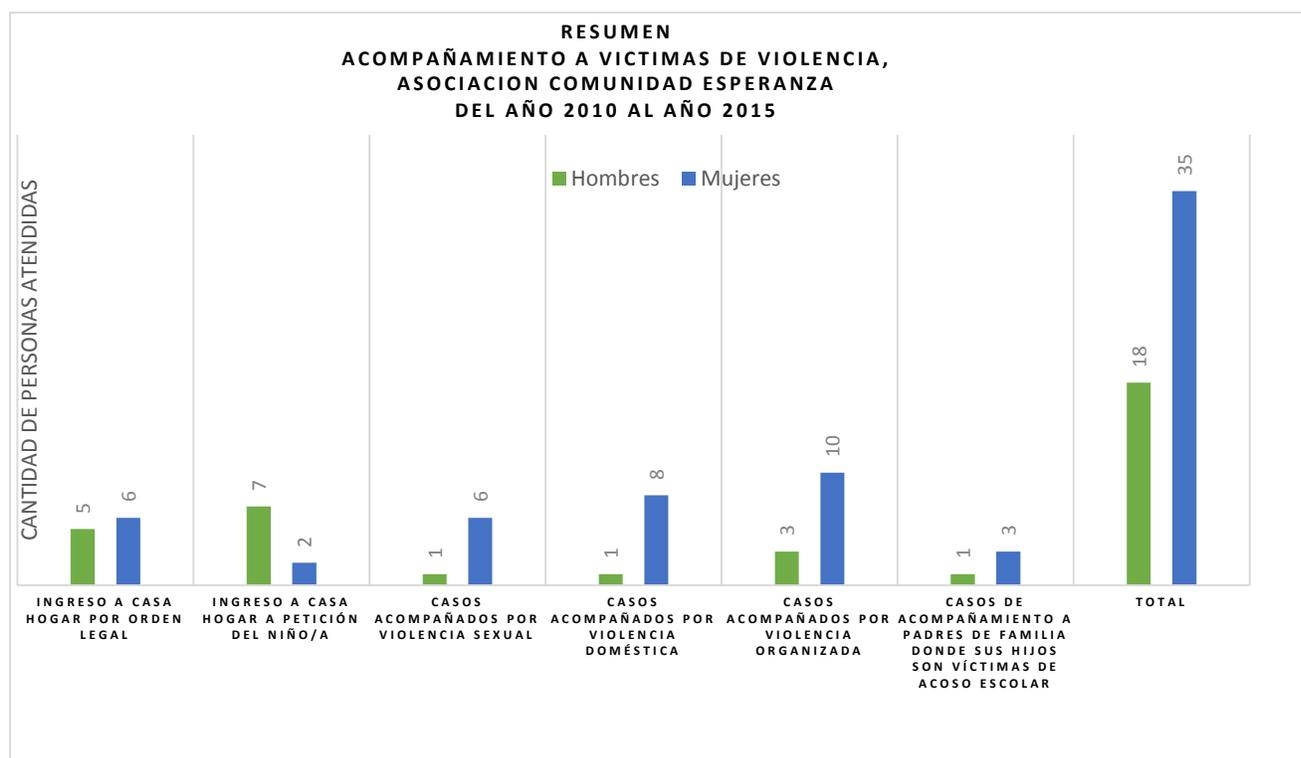
Población que atiende

- ✓ Víctimas y sus familias
- ✓ Victimarios y sus familias

Niños, niñas, adolescentes, jóvenes y sector mujer que están atravesando por amenazas o hechos consumados de violencia doméstica o social.

Personas que viven en zonas periurbanas de Cobán

Gráfica comparativa de casos de violencia atendidos por ACE



Fuente: Elaboración Oficina Atención a la Víctima ACE (2015)

Dentro del proceso de atención y acompañamiento a la víctima en ACE del año 2010 al año 2015 se han registrado estadísticas en donde se refleja que el sector mujer ha sido el más vulnerable a diferentes tipos de violencia resaltando las violencias: organizada y doméstica.

En los últimos 05 años de brindar el proceso de acompañamiento, las estadísticas de ACE reflejan que 35 mujeres han recibido el apoyo, mientras que únicamente 18 hombres se han beneficiado con este mismo servicio.

¿Qué tipos de violencia atiende?

Violencia Doméstica

La violencia doméstica¹¹ es toda acción que busca limitar sistemáticamente el libre ejercicio o goce de los derechos humanos de una persona, ejercida por otra persona con la que haya tenido un vínculo afectivo, ya sea noviazgo, matrimonio, concubinato o parentesco. Las manifestaciones de violencia doméstica son las siguientes:

Violencia Física	Ocurre cuando una persona infringe daño no accidental dirigido a lesionar la integridad corporal utilizando la fuerza física, armas, objetos o sustancias que pueden causar lesiones externas, internas o ambas. El castigo repetitivo no severo, también se considera violencia física. Este tipo de violencia incluye: jalones de pelo, pellizcos, empujones, sacudidas, bofetadas, puñetazos, patadas, lanzamiento de objetos (convertir en arma cualquier objeto para lastimar), quemaduras, golpes, mordidas, marcas o moretones y tortura, entre otros).
-------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

¹¹ Extraído de: <http://www.violenciadomestica.org.uy/violenciadomestica.php> marzo (2015)

Violencia Psicológica	Es toda acción u omisión que daña la personalidad, autoestima, identidad y desarrollo personal. Antecede a los otros tipos de violencia y produce una progresiva debilitación psicológica. Incluye: gritos, insultos, degradación, malos gestos, desprecios, burlas, chantajes, manipulación, amenazas (con golpes, abandono, castigos o quitarle a hijas e hijos, con dejar de aportar económicamente, con matarse, matarla o matar a seres queridos), rechazo, descalificación, recriminaciones, acusaciones falsas, explotación, silencio, indiferencia, ridiculización, humillación y comparaciones (muchas veces en público), críticas constantes, culpabilizar, ejercer control sobre la víctima (encerrarla en la casa), prohibición de ciertas actividades (salir, estudiar, trabajar, recrearse, cuidar de su salud y arreglo personal, tener amistades, relacionarse con su familia, espaciar y controlar embarazos).
Violencia Patrimonial o económica	Son todas aquellas acciones u omisiones de quien violenta, que afectan la subsistencia de la persona o familia. Incluye dejar de aportar los gastos básicos a la familia; desorden, destrucción o despojo de los bienes personales o de la sociedad conyugal (implica la pérdida de la casa de habitación o del lugar de vivienda, los enseres y equipamiento doméstico), expropiación de tierra y de otros bienes, muebles o inmuebles; obligar a entregar sus ingresos, bienes pagados que son acreditados como propiedad de quien violenta, asignación de herencias desiguales (que desfavorecen a hijas, esposas y madres), bienes ajenos administrados por quien violenta, negando su derecho de opinar o decidir al respecto.
Violencia sexual	Es todo comportamiento que atente contra la libertad sexual de las personas y constituye una manifestación común de la violencia basada en género. La violencia sexual contra la mujer (niña, adolescente o adulta) consiste en cualquier acto de chantaje, coerción emocional, física o económica, o su amenaza para penetrar o tener algún contacto sexual con ella. Incluye la imposición de determinadas prácticas culturales relacionadas con la sexualidad, tales como la mutilación de genitales, matrimonios forzados, el débito conyugal y la sobrevaloración de la virginidad. De esta forma, el cuerpo femenino puede ser visto como territorio de control y dominio, como por ejemplo, las violaciones sexuales como arma de guerra contra el enemigo, la búsqueda de compañeras más jóvenes con menos poder de negociación y la utilización sexual de niñas y adolescentes por parte de hombres adultos.

Violencia Social¹²

Es la comisión de actos violentos motivados por la obtención o mantenimiento del poder social. Las manifestaciones de violencia social son las siguientes:

Amenazas	Una amenaza es aquel obstáculo que se presenta como un enemigo del bienestar personal, algo de lo que la persona tiene que defenderse y protegerse para minimizar el impacto que produce el golpe de dicha amenaza. La amenaza es una forma de comunicación agresiva que rompe con el principio de la asertividad que funda la igualdad en las relaciones personales. Es decir, una amenaza es una falta de respeto hacia otra persona. Una amenaza es un acto que contiene altas dosis de agresividad por tanto produce una enorme tensión en quien se siente la víctima.
Extorsiones	Extorsión directa: Se realiza cuando un individuo llega al lugar de la víctima, lo más seguro es que la localicen en su lugar de trabajo, pide hablar con ella y, al estar en su presencia, le muestra una foto en compañía de su familia, tomada precisamente ese día por la mañana cuando lo despedían en la puerta de su casa. El delincuente afirma tener secuestrados a sus familiares por medio de unos cómplices y exige que le entregue una cantidad de dinero, pues de lo contrario les hará daño. Extorsión indirecta: se da cuando la víctima recibe una llamada o mensajes escritos en donde se le exige una determinada cantidad de dinero, a cambio de no hacerle daño a él o su familia.
Asesinatos	El asesinato es uno de los delitos más comunes que los seres humanos han cometido a lo largo de la historia de la humanidad y consiste básicamente en el delito de matar a un individuo por tanto, es que se trata de un delito contra la vida.

¹² Violencia Social, Rodríguez Ortega Graciela.

Listado de herramientas utilizadas para brindar acompañamiento psicosocial a víctimas de violencia:

**HERRAMIENTAS UTILIZADAS PARA BRINDAR ACOMPAÑAMIENTO PSICOSOCIAL
A VÍCTIMAS DE VIOLENCIA * ASOCIACION COMUNIDAD ESPERANZA**

Psicología	Atención a la Víctima	Trabajo Social
<ul style="list-style-type: none">• Formato registro de pacientes• Hoja de Referencia al área• Ficha Clínica• Pruebas psicométricas• Hojas de evolución	<ul style="list-style-type: none">• Fichas de registro• Dinámicas de proyección (test psicológicos, entre otros)• Cuaderno para catársis	<ul style="list-style-type: none">• Observación• Escucha activa• Cuaderno de registro casos

Fuente: Ericka Beltetón (2015) PPS II - URL



ASOCIACION COMUNIDAD ESPERANZA

código: _____/A.V

REGISTRO DE ATENCION A VICTIMAS DE VIOLENCIA

NOMBRE _____ EDAD _____

DOCUMENTO DE IDENTIFICACION _____

ESCOLARIDAD PREPRIMARIA _____ PRIMARIA _____ BASICO _____ DIVERSIFICADO _____ UNIVERSITARIO _____ OTRO _____

DIRECCION _____

TELÉFONO _____

TIPO DE VIOLENCIA SUFRIDA	social (organizada)	robo	hurto	amenaza	intimidación	física	verbal	trata de personas	sexual
	doméstica/ intrafamiliar	física	verbal	psicológica	sexual	económica	patrimonial	otro	

POR PARTE DE QUIEN LA SUFRÍO O SUFRE	ESPOSO/ CONVIVIENTE	HIJO/A	PAPA/MAMA	NOVIO	ALUMNO	OTRO

LA VICTIMA ES BENEFICIARIO/A DIRECTO DE ACE? SI NO

SI ES BENEFICIARIO/A, ¿QUÉ TIPO DE SERVICIOS RECIBE? _____

COMO SE DETECTO EL CASO?: _____

DESCRIPCION DE LOS HECHOS, (RESULTADO DE LA ENTREVISTA)

Firma de la víctima: _____

DERIVACION / ACOMPAÑAMIENTO

FECHA: _____

SEGUIMIENTO FECHA: _____

Casa Hogar “Ciudad de la Esperanza”¹³

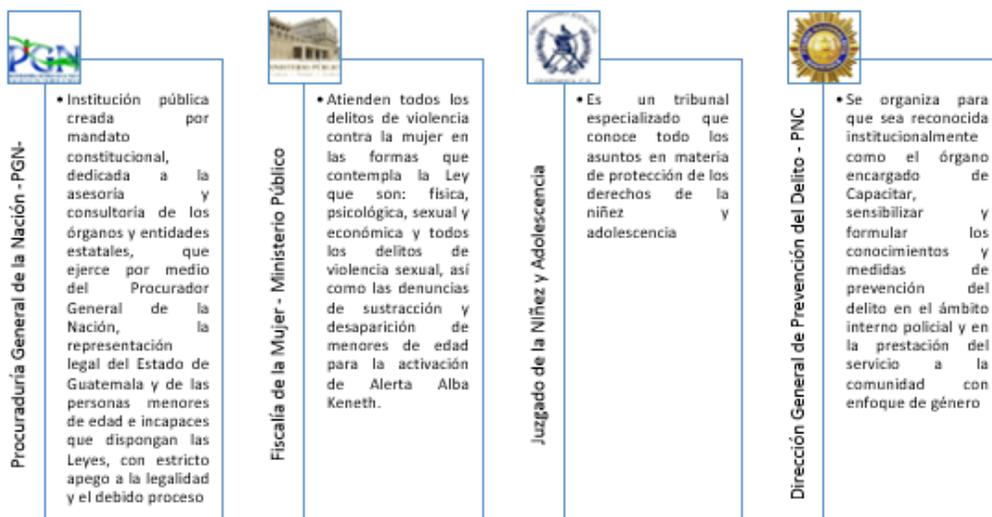
Casa Hogar es un proyecto que se enmarca dentro de los recursos sociales de acogimiento residencial (Casa de Abrigo en Guatemala) entendiendo este como: “Medida cautelar de protección, de carácter administrativo o judicial, cuya finalidad es ofrecer una atención integral a menores y adolescentes víctimas de violencia, cubriendo sus necesidades básicas tales como: materiales, físicas, afectivas y educacionales que en un momento determinado no pueden ser atendidas dentro de su sistema familiar”.

Brinda acogimiento en dos vías:

- a) **Acogimiento residencial temporal**, a través de la detección de situaciones de riesgo en el núcleo familiar del menor/joven que requieran de una separación temporal de este, con el fin de trabajar aquellos factores que dificultan el pleno desarrollo de sus capacidades.
- b) **Acogimiento Residencial permanente**, igual que en la modalidad anterior se da en la detección de una situación de riesgo en el núcleo familiar del menor y/o joven que requiera de una separación, en este caso no es temporal sino definitiva ya que por la gravedad de los factores que lo/a rodean no es aconsejable la reunificación familiar. En este tipo de acogimiento Asociación Comunidad Esperanza les brinda un plan de vida que garantiza alcanzar una calidad de vida de los niños y jóvenes.

Organizaciones con las que ACE se vincula por el tema de violencia

A lo largo de los años se han ido creando vínculos con organizaciones públicas que de alguna manera apoyan la tarea que se realiza en Asociación Comunidad Esperanza, a continuación la información:



¹³ Diagnóstico de Necesidades de Casa Hogar, Asociación CONI y Asociación Comunidad Esperanza (2014)

CAPÍTULO III PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

RECOPIACIÓN INFORMACIÓN DE CAMPO

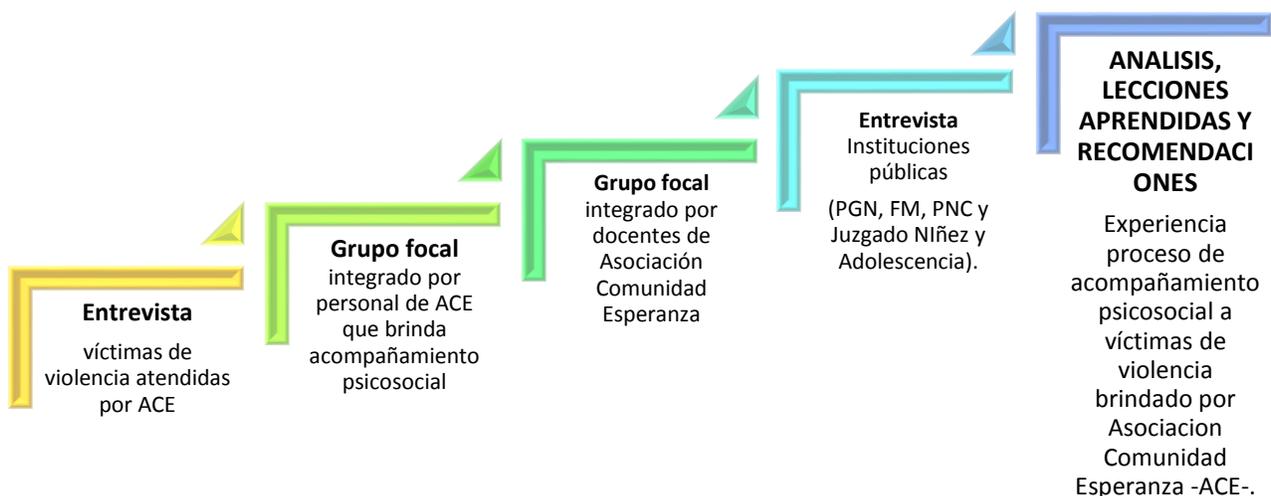
Para la recolección de la información en campo, previamente fue indispensable definir las técnicas más apropiadas a aplicar, de acuerdo al perfil de los actores con quienes se recolectaría dicha información.

Otro aspecto relevante fue el diseño, análisis y validación de los instrumentos a aplicar, ésta fase del proceso estuvo a cargo de personal de Comunidad Esperanza que en su oportunidad fue capacitado sobre el uso de la guía metodológica de sistematización de experiencias, así como la presencia y acompañamiento de la estudiante de PPSII. Para el diseño de los instrumentos se consideró el eje de sistematización: Proceso de atención psicológica a víctimas de violencia.

La recolección de información se realizó por medio de un proceso de entrevistas dirigidas a personas beneficiarias de Asociación Comunidad Esperanza con característica de haber sido víctimas de violencia, asimismo con instituciones gubernamentales que trabajan en coordinación con ACE y que tienen como mandato constitucional la protección de la niñez, adolescencia, juventud y sector mujer.

Otro proceso llevado a cabo para la recolección de la información fue la organización de grupos focales teniendo como actores principales a docentes del Centro de Formación Integral Ciudad de la Esperanza y personal de ACE que brinda el acompañamiento psicosocial a víctimas de violencia.

Esta fase dentro del proceso de la sistematización, fue fundamental para analizar la información proveniente de diferentes fuentes de información, identificar las lecciones aprendidas y establecer recomendaciones para mejorar o reorientar las prácticas que han venido realizando en el marco de la experiencia de acompañamiento psicosocial.



PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

La recolección de información, fue una de las fases claves del proceso de sistematización, debido a que permitió generar el análisis y lecciones aprendidas de la experiencia “Proceso de acompañamiento psicosocial a víctimas de violencia brindado por Asociación Comunidad Esperanza”.

Esta fase dio inicio con la realización de entrevistas a víctimas de violencia quienes fueron atendidas por ACE en su oportunidad hasta concluir su caso. La guía de preguntas generadoras se enfocó en el proceso de acompañamiento vivido, (cómo lo percibieron, si les fue de utilidad, entre otros). Se tomó muy en cuenta el planteamiento de las preguntas, con el fin de no causar una re victimización. La revisión y validación del instrumento estuvo a cargo de las personas que brindan el acompañamiento psicosocial en ACE, actores quienes a su vez fueron los encargados de realizar las entrevistas en mención.

Posteriormente, se realizaron entrevistas individuales a instituciones públicas que tienen por mandato constitucional la protección de la niñez, adolescencia y sector mujer, y quienes han apoyado por varios años la labor que ACE realiza en cuanto al acompañamiento psicosocial. Las instituciones entrevistadas fueron: Procuraduría General de la Nación –PGN-, Fiscalía de la Mujer, Juzgado de la Niñez y Adolescencia y Dirección General de Prevención del Delito de la Policía Nacional Civil.

Otra actividad realizada fue la organización de un grupo focal integrado por las personas que brindan el acompañamiento psicosocial a víctimas de violencia en Comunidad Esperanza, esto fue posible por medio de una guía de preguntas generadoras que permitieron conocer sus puntos de vista, su nivel de conocimiento del proceso, aspectos a mejorar, entre otros.

Por último, los docentes del centro de formación integral conformaron otro grupo focal integrado con el objetivo de conocer sus percepciones en cuanto al acompañamiento brindado en ACE.

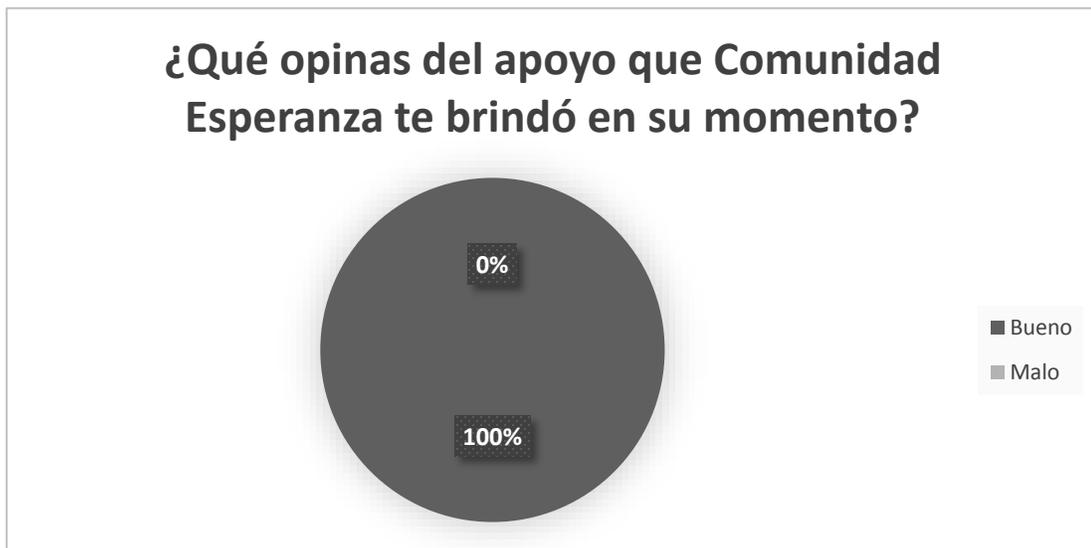
a) Resultados entrevistas individuales a participantes

A continuación se comparten gráficas e información cualitativa de mayor relevancia de las preguntas planteadas a los actores clave involucrados en la experiencia, dicha información permitió enriquecer el análisis, conclusiones y lecciones aprendidas de la sistematización del proceso de acompañamiento psicosocial a víctimas de violencia que brinda Asociación Comunidad Esperanza.

✓ Víctimas de violencia

Para la recolección de la información, fue de suma importancia que los acompañantes del proceso psicosocial se involucraran y participaran activamente en ésta fase. Asimismo cabe resaltar que esos actores de igual manera fueron capacitados sobre el uso de la guía para sistematizar experiencias, por lo que este proceso se les facilitó.

1. ¿Qué opinas del apoyo que Comunidad Esperanza te brindó en su momento?



Fuente: Ericka Beltetón (2015) PPS - URL

El 100% de las personas entrevistadas manifestaron que el apoyo brindado en cuanto al acompañamiento psicosocial ha sido bueno ya que les ha permitido alcanzar sus metas, les han brindado confianza y seguridad en sí mismos, se sienten motivados, los consejos de los maestros le han sido de utilidad, sobre todo, les brindan estrategias para superar sus propios problemas.

2. Del apoyo que Asociación Comunidad Esperanza te brinda y/o brindó ¿cuál es lo que más ha impactado tu vida y por qué?



Fuente: Ericka Beltetón (2015) PPS – URL

Los entrevistados opinaron que el apoyo que ACE les ha brindado les ha permitido tener un impacto positivo en sus vidas, por ejemplo el solo hecho de haberles escuchado en los momentos difíciles, el devolverles la sonrisa que hace algún tiempo no lo reflejaban en su rostro y esto lo han logrado gracias al amor y confianza que reciben en la asociación.

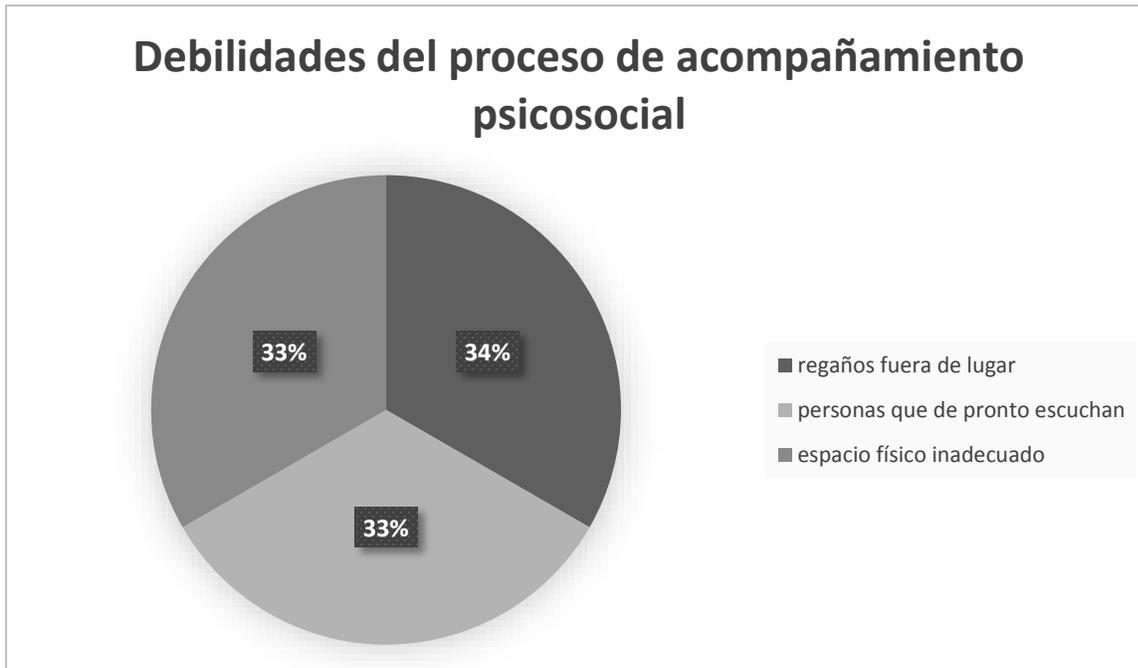
3. ¿Puedes compartir lo bueno del proceso de acompañamiento?



Fuente: Ericka Beltetón (2015) PPS - URL

Los actores entrevistados, en un 17% coinciden que la mayor fortaleza del proceso es que reciben consejos, los cuales ponen en práctica para salir adelante y sobreponerse de la situación que vivieron. Otros aspectos que indicaron tener mayor relevancia dentro del proceso es que atienden a las personas, les ayudan a exteriorizar los problemas que lastiman sus corazones, les escuchan y brindan soluciones.

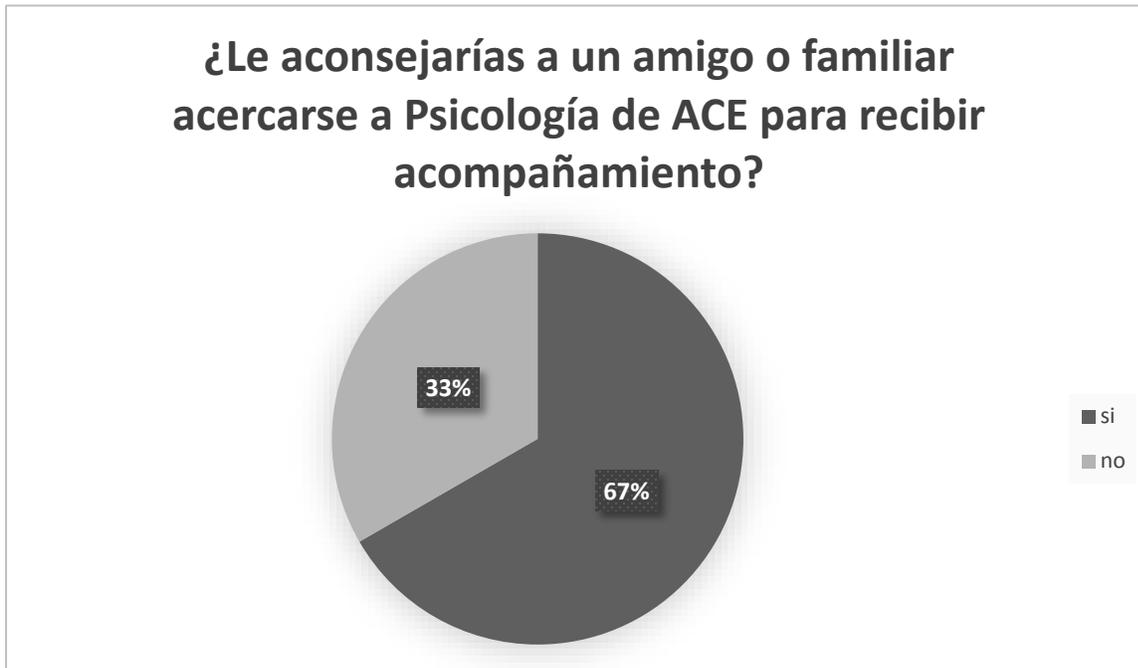
4. ¿Puedes compartir lo malo del proceso?



Fuente: Ericka Beltetón (2015) PPS - URL

Los regañíos fuera de lugar es una de las debilidades identificadas por algunos de los actores entrevistados (34%), sin embargo, otros consideran que el espacio físico es inadecuado debido a que no es cómodo y es reducido; mientras tanto, para otros, no existe privacidad, lo que impide en algunos momentos que no puedan exteriorizar lo que sienten y piensan y ello debilita de alguna manera el proceso de acompañamiento psicosocial.

5. ¿Le aconsejarías a un familiar o vecino que se acerque al área de Psicología de ACE para que le brinden acompañamiento?

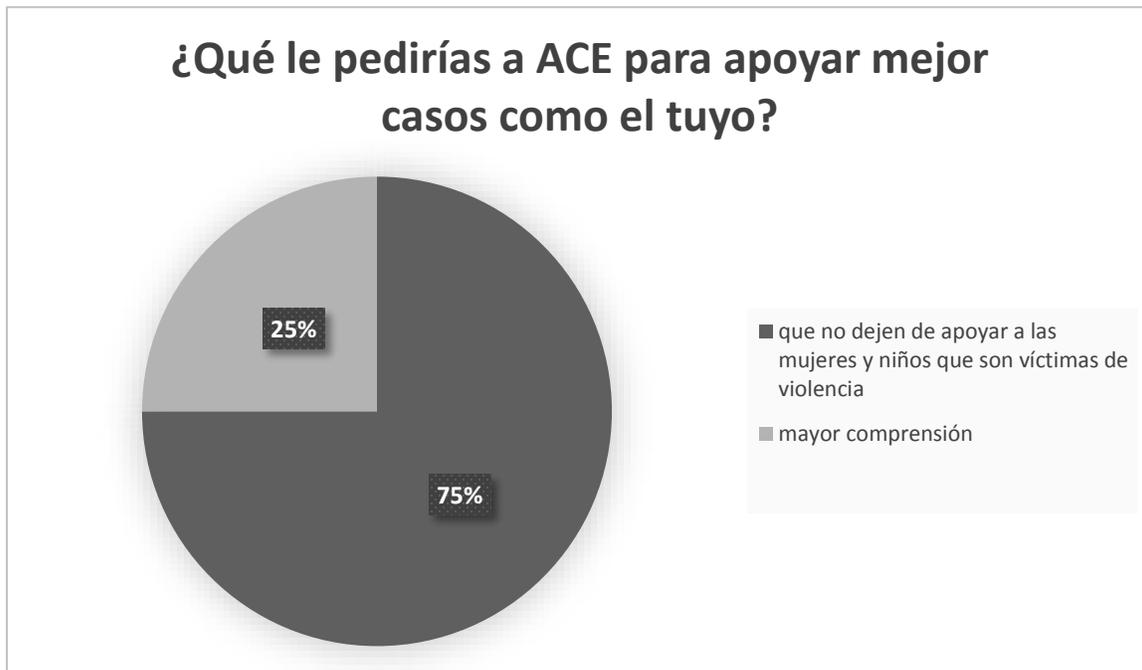


Fuente: Ericka Beltetón (2015) PPS - URL

El 67% de los entrevistados manifestaron que sí invitarían a un familiar o amigo que este atravesando por una situación similar a la que él o ella vivió debido a que están convencidos que le ayudarán a identificar el problema que está atravesando y le brindarán las estrategias para salir adelante.

Un mínimo porcentaje indicó que no le recomendaría a nadie acercarse a ACE en virtud que considera que es mejor hablar con el padre Sergio Godoy, fundador de la Ciudad de la Esperanza o con algún docente de confianza debido a que en las sesiones en Psicología dan poco tiempo para las terapias.

6. ¿Qué le pedirías a Asociación Comunidad Esperanza para apoyar mejor casos como el tuyo?



Fuente: Ericka Beltetón (2015) PPS - URL

El no dejar de apoyar a niños y mujeres es algo fundamental para los actores entrevistados ya que en un 75% manifestaron este interés. Un porcentaje minoritario indicaron que necesitan mayor comprensión al momento de recibir el acompañamiento psicosocial.

Adicionalmente, los jóvenes entrevistados manifestaron que sería bueno que los maestros se interesaran en el caso de cada alumno que sea víctima de violencia y así puedan ayudarlos a salir adelante, siempre con la orientación de psicología y atención a la víctima.

Asimismo, indicaron que se debe dejar llorar a los jóvenes hombres, debido a que también son seres humanos y deben de expresar sus sentimientos y dejar de ser machistas.

Otro aporte es que se pueda implementar en el proceso de acompañamiento o en las aulas, lo que es la orientación sexual para reforzar la identidad de cada alumno.

Los entrevistados solicitaron que ACE continúe brindando ayuda a otras personas para que no continúen sufriendo.

✓ **Instituciones públicas**

Para la recolección de la información con estos actores, se procedió a solicitar espacio dentro de la agenda de los empleados y funcionarios públicos por medio de una nota extendida por Asociación Comunidad Esperanza con el objetivo de que la estudiante de PPSII les visitara para realizar una entrevista y así conocer su percepción en cuanto al proceso de acompañamiento psicosocial que brinda Comunidad Esperanza.

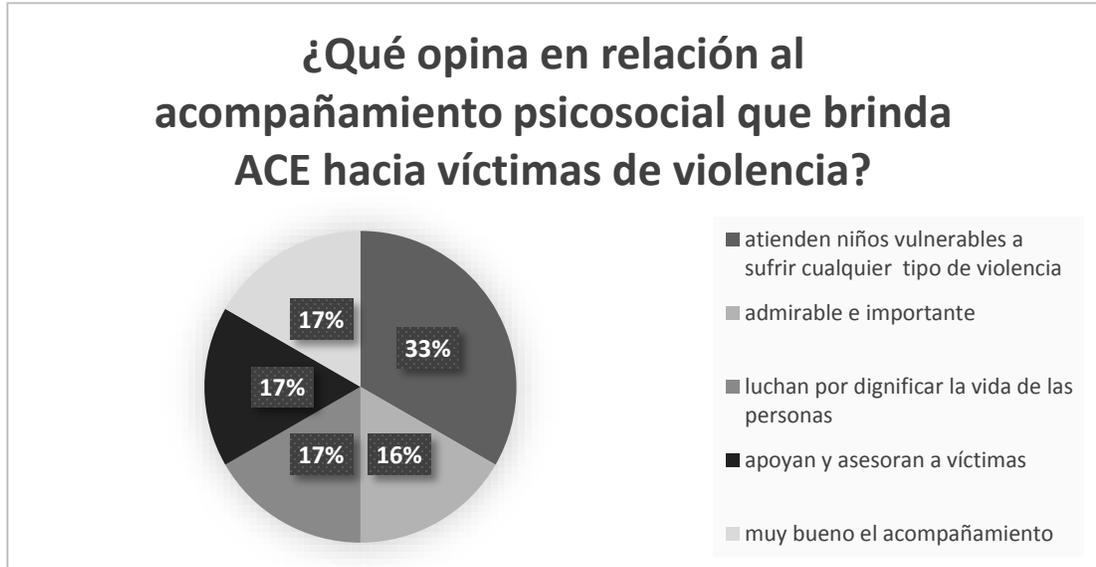
Las instituciones gubernamentales entrevistadas fueron:

- Procuraduría General de la Nación –PGN-
- Juzgado de la Niñez y Adolescencia del Organismo Judicial
- Fiscalía de la Mujer del Ministerio Público -MP-

- Dirección General de Prevención del Delito de la Policía Nacional Civil –PNC-

A continuación la información recolectada:

7. ¿Qué opina en relación al acompañamiento psicosocial que brinda ACE a víctimas de violencia?

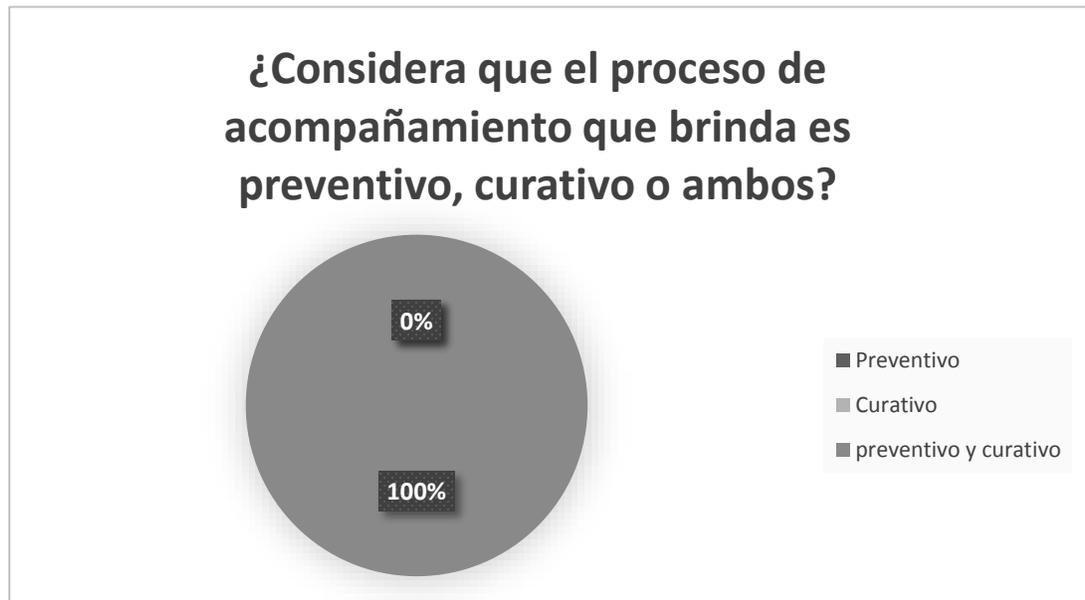


Fuente: Ericka Beltetón (2015) PPS – URL

El 33% de las instituciones entrevistadas manifestaron que el acompañamiento ha sido excelente, pues la Asociación brinda ese servicio a niños vulnerables a sufrir cualquier tipo de violencia, mientras que el resto de instituciones consideran que es admirable e importante porque luchan por dignificar la vida de las víctimas a través del apoyo y asesoramiento que brindan.

Otro aspecto relevante que manifestaron fue que han observado que el acompañamiento no solo ha sido exclusivo para la víctima sino también para su familia, es decir, que es en doble vía, es por ello que han tenido buenos resultados; ahora muchos padres de familia de niños y jóvenes violentados comprenden la situación de sus hijos y también se convierten en acompañantes en el proceso.

8. Según su criterio, ¿el acompañamiento que brinda es de carácter preventivo, curativo o ambos?



Fuente: Ericka Beltetón (2015) PPS - URL

El 100% de entrevistados considera que el acompañamiento que brinda Comunidad Esperanza es preventivo y curativo a la vez, en virtud que:

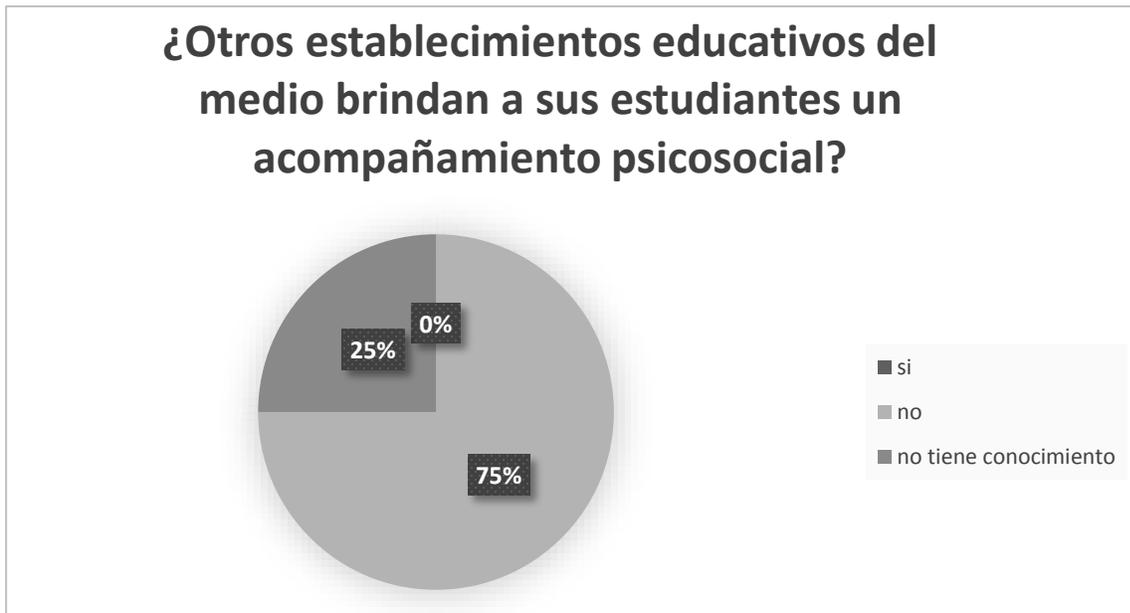
Preventivo:

- Trabaja con casos no judicializados
- Trabaja con sectores vulnerables
- Brindan capacitaciones para reforzar autoestima
- Brindan charlas a padres de familia, por medio de las instituciones de apoyo (Policía Nacional Civil, Juzgado entre otros)
- Las personas se dan cuenta que tienen derechos
- Empoderan a las familias para que denuncien
- Han dado un excelente acompañamiento
- Más que ser un colegio, es una familia

Curativo:

- Aliviana el dolor de niños y buscan las estrategias para lograrlo.
- Se ha logrado hacer justicia
- Atienden casos judicializados en donde ya ocurrió el hecho.
- Tienen un psicólogo que ayuda a sanar heridas
- Por medio de los talleres que brindan, las personas identifican y explotan sus cualidades y se sienten útiles.

9. ¿Otros establecimientos educativos del medio brindan a sus estudiantes un proceso de acompañamiento psicosocial?



Fuente: Ericka Beltetón (2015) PPS - URL

El 75% de los entrevistados manifestaron que los establecimientos educativos del medio no han implementado un proceso de acompañamiento psicosocial a sus alumnos debido a algunos de los siguientes factores:

- No toman en cuenta el lado humano de los alumnos, solo les interesa lo académico
- No tienen recursos para la apertura de una oficina psicológica y contratar a una profesional
- No le dan la importancia que merece ya que si no lo exige el Ministerio de Educación nunca lo considerarán importante.

Las instituciones manifestaron que existen escuelas y colegios donde los alumnos son violentos y violentados, por lo que los entrevistados indicaron que es necesario que los docentes y directores tengan un mayor compromiso con la niñez y juventud, si no cuentan con un área de psicología y un profesional en la materia, deberían iniciar con la identificación de los casos y luego buscar apoyo para que puedan atenderlos en las instituciones correspondientes (derivación del caso).

Adicionalmente los entrevistados manifestaron que ACE recibe población que no pertenece a su población beneficiaria, con gusto reciben casos derivados de las instituciones públicas para que les brinden por ejemplo, un albergue temporal en Casa Hogar o bien terapias psicológicas.

10. ¿Qué perfil debería tener a su criterio, el acompañante del proceso psicosocial?



Fuente: Ericka Beltetón (2015) PPS - URL

La calidad humana (22%) y que sea un profesional en psicología (22%) es el perfil que más resaltaron los entrevistados y que debería poseer la persona que brinde el acompañamiento psicosocial. Mientras tanto un 21% considera que el profesional debería tratar con interés y paciencia a la niñez por su misma situación de vulnerabilidad y fragilidad.

11. ¿Qué esperarían ustedes de ACE como instituciones gubernamentales garantes de la protección de la niñez, adolescencia, juventud y mujer?



Fuente: Ericka Beltetón (2015) PPS – URL

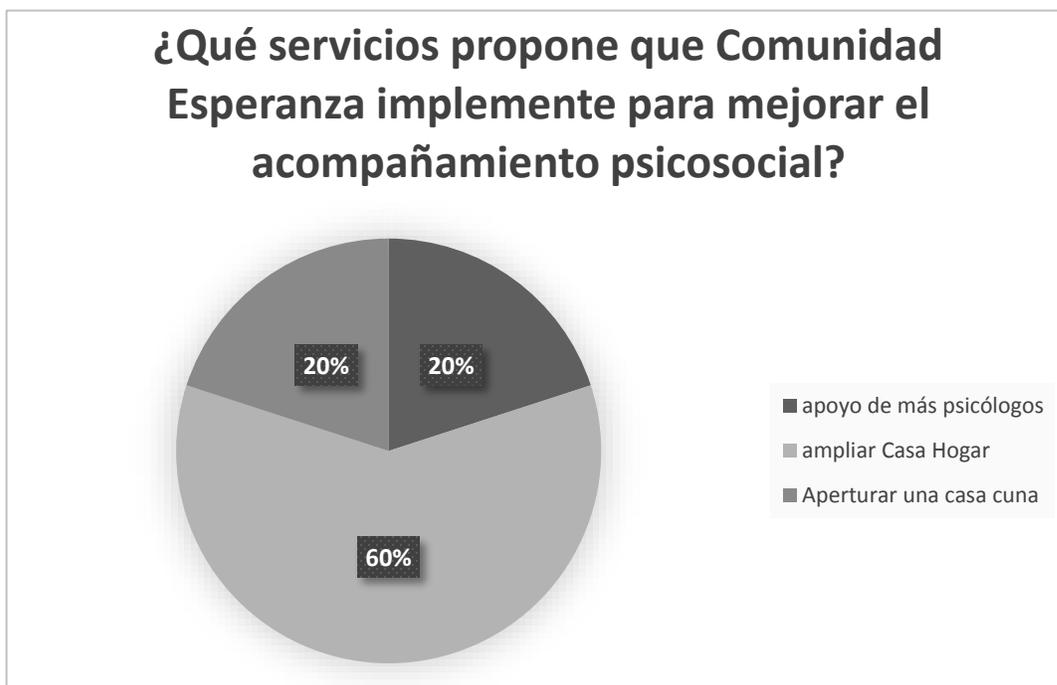
El 34% manifestó que es importante que Asociación Comunidad Esperanza continúe brindando apoyo a víctimas de violencia, pues en el medio, son pocas las instituciones que realizan este trabajo.

Asimismo, un 22% manifestó que ACE continúe confiando en las instituciones, debido a que reconocen que muchas veces los procesos son burocráticos, pero que por sobre todo eso, tienen la intención de continuar fortaleciendo el trabajo que por más de 10 años la comunidad brinda a la población víctima de violencia de las áreas periurbanas de Cobán.

El otro 22% esperarían que ACE brinde acompañamiento psicosocial a las víctimas de violencia en todo el ciclo que dure el proceso, es decir, antes, durante y después, para garantizar un mejor éxito en los resultados de superación de parte de la población víctima de violencia.

En cuanto a fortalecer lazos laborales, una minoría de entrevistados manifestaron que no conocen al psicólogo o psicóloga de Comunidad Esperanza, únicamente a la profesional que está en el área de atención a la víctima, por lo que recomiendan que dicho profesional se integre y acompañe este proceso tan importante.

12. ¿Qué servicios propone que Comunidad Esperanza implemente para mejorar el proceso de acompañamiento psicosocial a la víctima?



Fuente: Ericka Beltetón (2015) PPS - URL

Como instituciones públicas el 60% solicitan que ACE amplíe su capacidad de albergue en la Casa Hogar, en virtud que se podría evitar que niños y adolescentes sean trasladados por orden de Juzgado o PGN a otros departamentos donde el contexto y cultura son diferentes dando como resultados que su identidad cultural desaparezca.

Otro servicio que esperarían de ACE es la implementación de una casa cuna (20%) en las instalaciones de Casa Hogar, debido a que existen casos donde la Procuraduría General de la Nación –PGN- debe referir a niños de 0 a 5 años al departamento de Zacapa. Por lo que de manera especial dicha institución solicita a ACE que puedan albergar temporalmente (15 días) a los niños comprendidos en las edades anteriores, mientras se les identifica una familia que les brinde cobijo y abrigo.

El porcentaje restante, consideran necesario la contratación de más psicólogos debido a la cantidad y características de población que atienden interna y externamente.

Recomendaciones para Asociación Comunidad Esperanza:

- Dar a conocer sobre la metodología que utilizan para la atención de casos de violencia.
- Compartir qué trabajo realizan en el ámbito social, ya que del aspecto psicológico tienen conocimiento de lo que realizan, Psico-social.
- Dar a conocer el perfil y el tipo de niños y adolescentes que admiten en casa hogar y en qué casos no es posible, para tomarlo en consideración, previo a realizar las derivaciones correspondientes.
- Que tengan disponibilidad para acoger temporalmente (1 mes máximo) a niños (0 a 12 años) y jóvenes mientras se les gestionan recursos o un hogar donde puedan recibirlos.
- Solicitan de manera especial, que puedan recibir a niños que ellos les refieran para brindarles una atención psicológica, en virtud que no tienen permitido brindar terapias a las víctimas.

Expresiones de las instituciones:

- Felicitaciones por la labor social que realizan, han estado en las áreas o zonas rojas y ha sabido encontrar amor donde otras personas no lo ven.
- La persona que está al frente del acompañamiento en las derivaciones de casos concretos es apasionada y comprometida con los casos, lo que hace que el proceso sea efectivo.
- “Los niños se sienten mejor en Ciudad de la Esperanza que en su propia casa”.

b) Resultados de los grupos focales

Como parte del proceso de recolección de información en campo, fue la realización de dos grupos focales integrados por personal de ACE que brinda acompañamiento psicosocial y otro constituido por docentes de Asociación Comunidad Esperanza. Para ello se utilizaron guía de preguntas generadoras de acuerdo a los actores, dichas guías permitieron conocer las opiniones y percepciones de cada sector en cuanto el proceso de acompañamiento brindado como una experiencia, sus coincidencias, sus fortalezas, debilidades así como el establecimiento de recomendaciones para mejorar las intervenciones.

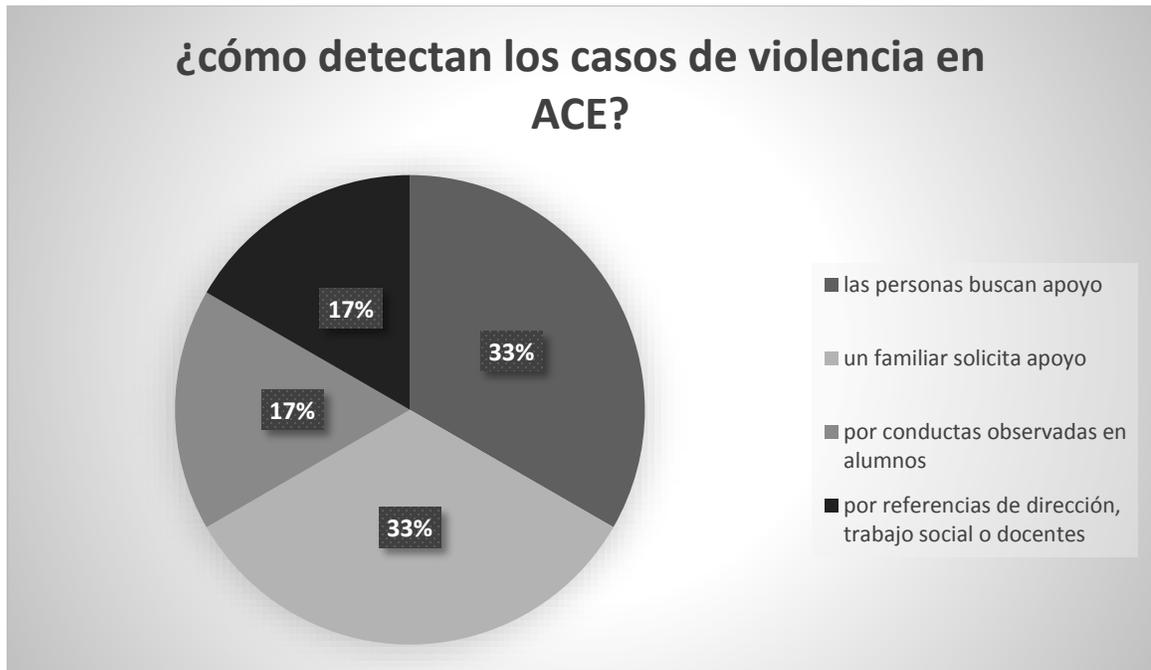
El grupo focal de docentes estuvo integrado por seis de ellos, mientras que en el otro grupo focal participaron las 3 personas que brindan acompañamiento psicosocial en ACE.

A continuación se muestran algunos resultados obtenidos en los grupos focales, sin embargo, en el apartado de análisis se comparten otros elementos, mismos que por su carácter cualitativo no fue posible graficarlos.

✓ Acompañantes del proceso

Para recolectar la información del proceso, se utilizó una guía de preguntas generadoras que permitió que las personas que brindan el acompañamiento psicosocial en Comunidad Esperanza pudieran externar sus ideas y opiniones a través de la técnica grupo focal permitiendo con ello que el proceso fuera enriquecedor.

13. En relación a su experiencia, ¿cómo detectan los casos de violencia en Comunidad Esperanza?



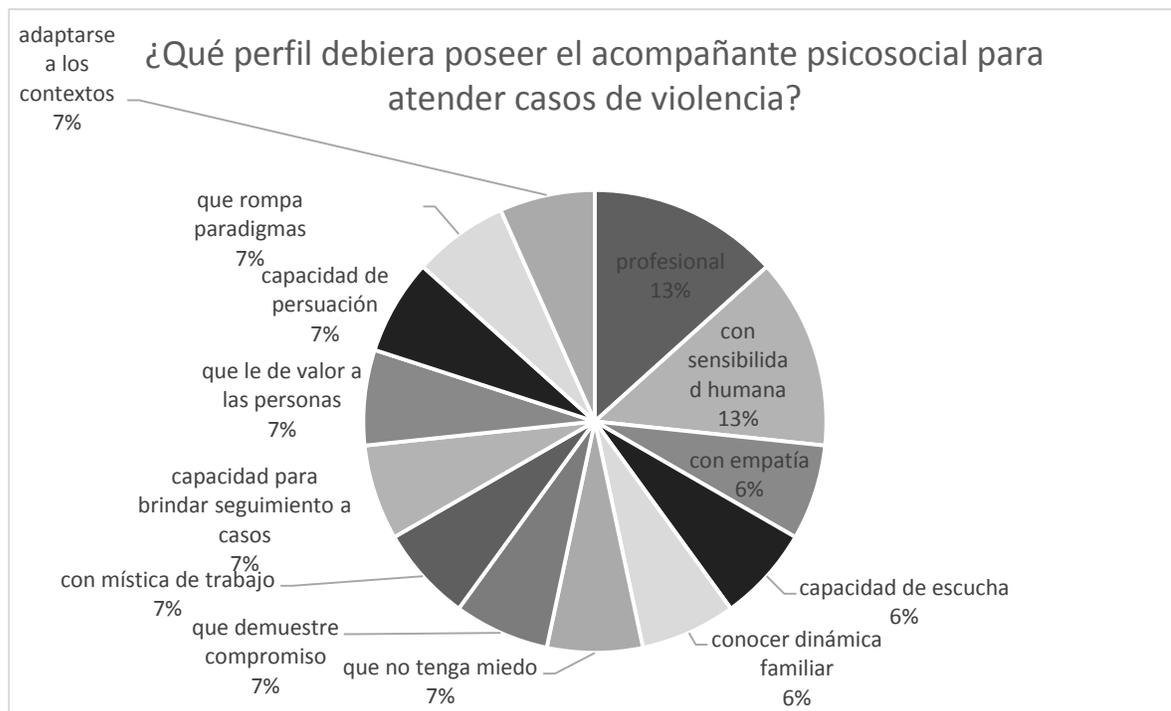
Fuente: Ericka Beltetón (2015) PPS - URL

Los entrevistados manifestaron que debido a la proyección que ACE ha tenido en la comunidad, las personas que han sido víctimas de violencia visitan las instalaciones en busca de un apoyo, lo que de alguna manera refuerza el nivel de credibilidad institucional.

Sin embargo, por añadidura las familias de las víctimas se acercan a la asociación para recibir el acompañamiento psicosocial.

Otro porcentaje manifiesta que internamente Trabajo Social o Psicología refieren los casos a la oficina de atención a la víctima, en virtud que ellos los han detectado en su oportunidad y consideran que ameritan un acompañamiento personalizado para salir adelante.

14. A su criterio ¿cuál es el perfil que deben tener las personas que brindan el acompañamiento psicosocial a víctimas de violencia?



Fuente: Ericka Beltetón (2015) PPS - URL

Para los entrevistados es importante que las personas que brindan ese acompañamiento sean profesionales que posean habilidades para manejar casos de violencia (13%), que puedan vincular no solo lo técnico, sino también lo académico y la parte humana (13%), ya que puede ser muy competitivo a nivel académico pero si no cuenta con sensibilidad humana, el trabajo será en vano.

Es bueno que cada disciplina tenga sus propias teorías las cuales deben ser apegadas al contexto, en virtud que hay una sociedad vulnerable y que cada día está siendo más violentada.

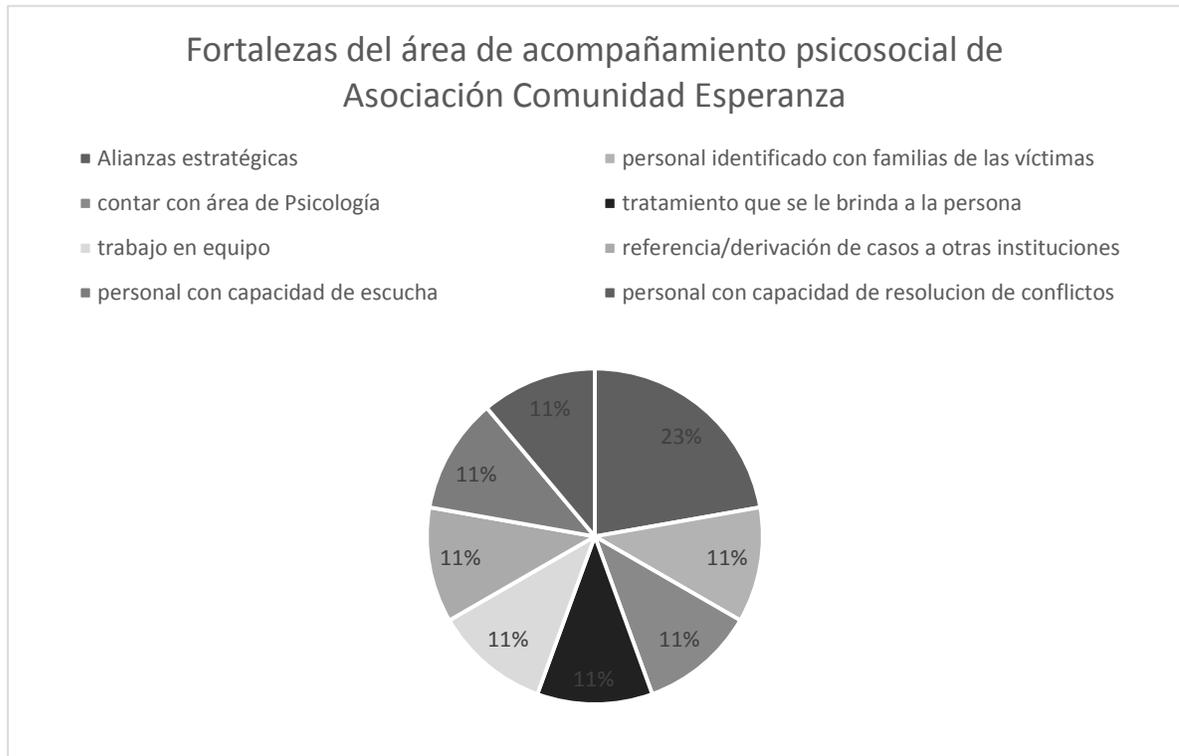
Que reconozca que la Psicología es una Ciencia Social y en función de ello proyectarse y adaptarse al momento de brindar el acompañamiento.

Es importante que siempre tenga presente la mística de trabajo. No caer en el típico profesional que es visto como el doctor y la víctima como el paciente.

El profesional debe tener la capacidad de persuasión para convencer a los niños y jóvenes que no quieran recibir acompañamiento psicosocial sobre su importancia, en virtud que debido a la edad, muchas veces no pueden tomar decisiones propias o aún no están conscientes que la ayuda que puedan recibir hoy, se verá reflejado en su calidad de vida más adelante.

Es importante que rompa paradigmas, que se adapte a los contextos y reconocer que la sociedad cada vez más está globalizada; dejar de ser teóricos, siempre sus acciones deben estar en el marco de las leyes de protección de los sectores niños, jóvenes y mujer.

15. Mencione ¿cuáles son las fortalezas del proceso de acompañamiento psicosocial de Asociación Comunidad Esperanza?



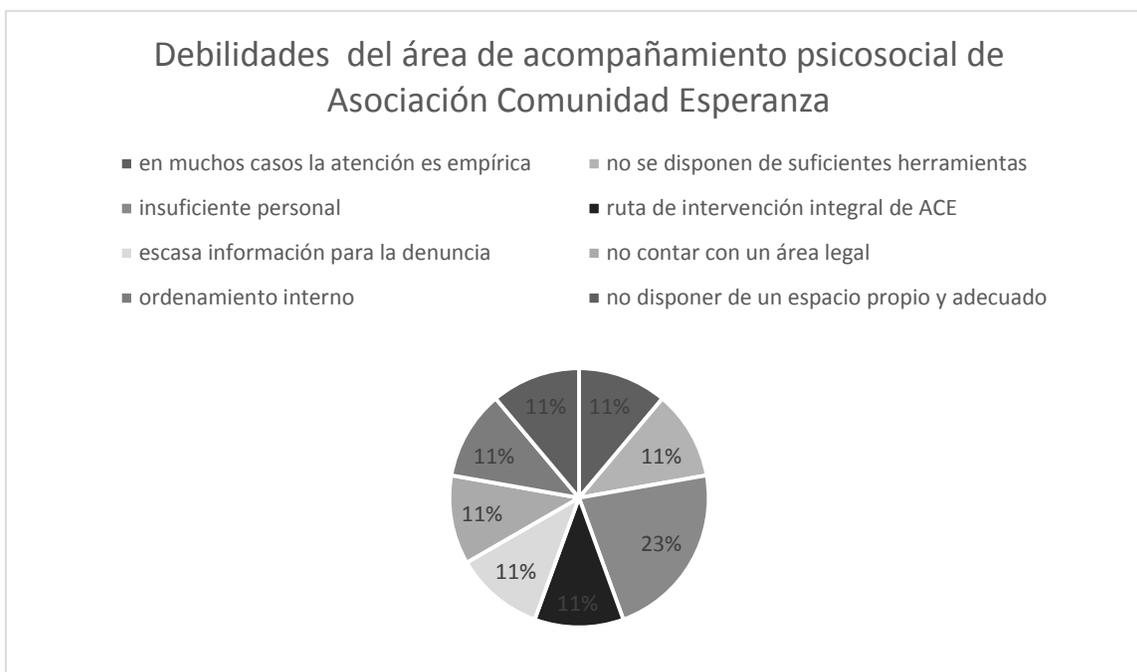
Fuente: Ericka Beltetón (2015) PPS - URL

El 23% de los entrevistados manifestaron que una de las mayores fortalezas del área de acompañamiento psicosocial de ACE son las alianzas estratégicas con instituciones, lo que les ha permitido fortalecer el trabajo que hasta la fecha han realizado.

Otras fortalezas identificadas son el contar con un área de psicología para la atención de los casos, el trabajo en equipo es otra fortaleza que les permite desarrollar de manera más eficiente sus funciones, el tratamiento que se le brinda a la persona es personalizado lo que hace convertirse en una fortaleza.

El personal tiene varias fortalezas como la capacidad de escucha, de solucionar conflictos e identificado con las familias de las víctimas.

16. Mencionen las debilidades del proceso de acompañamiento psicosocial de Asociación Comunidad Esperanza



Fuente: Ericka Beltetón (2015) PPS - URL

De acuerdo con el 23% de los actores entrevistados, mencionan que una de las mayores debilidades que está atravesando el área de acompañamiento es que existe insuficiente personal para atender los casos y la cantidad de víctimas es cada vez mayor, por lo que el personal no es suficiente para atender a más personas y/o extender el tiempo de las terapias a quienes están recibiendo dicho servicio.

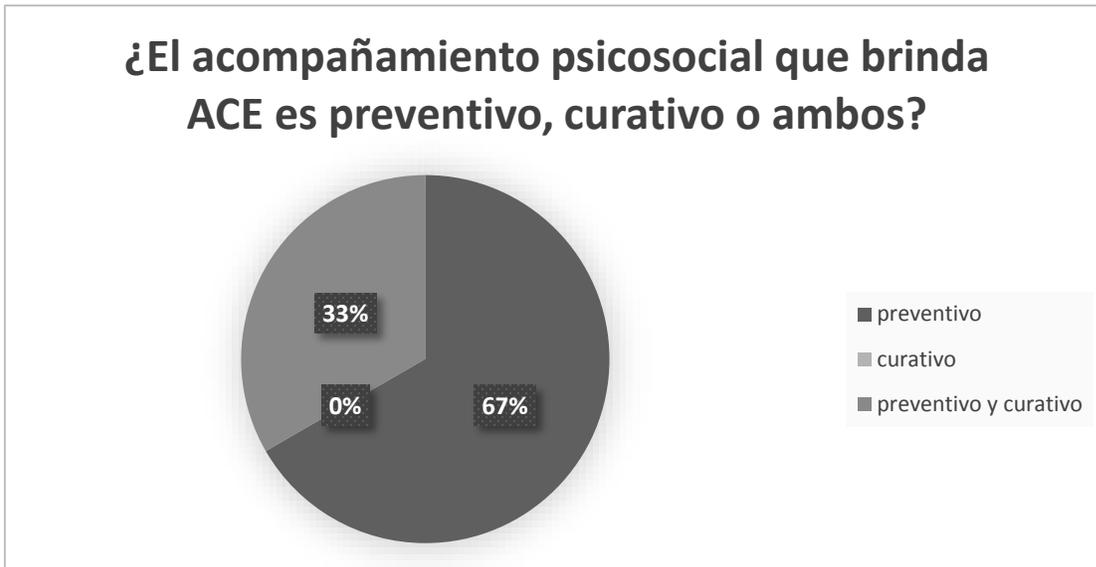
Otras debilidades identificadas son: la atención de los casos es empírica, sobre todo en Trabajo Social, se requiere de una metodología para mejorar la atención, otra debilidad es el ordenamiento interno de la Asociación, ya que en algunas oportunidades cuando se hacen propuestas para mejorar no son tomadas en cuenta y por ende el personal se desmotiva; el no contar con un área legal permanente para el asesoramiento de los casos; el espacio donde se brindan los procesos de acompañamiento no es adecuado, tiende a haber muchas interrupciones.

La ruta de intervención de los casos no está socializada y validada por integrantes de la junta directiva, lo que hace que la misma no está institucionalizada y por último no disponen de suficientes herramientas de trabajo, provocando con ello que el trabajo se realice de manera empírica.

✓ **Docentes de Asociación Comunidad Esperanza**

Dentro del proceso de planificación de la sistematización, se consideró importante incluir la percepción que tienen los docentes en cuanto al proceso de acompañamiento psicosocial que brinda Asociación Comunidad Esperanza, esto permitió identificar los siguientes resultados

17. ¿El acompañamiento psicosocial que brinda ACE es preventivo, curativo o ambos?



Fuente: Ericka Beltetón (2015) PPS - URL

De acuerdo a la mayoría de opiniones de los docentes del Centro de Formación Integral Ciudad de la Esperanza, el acompañamiento es de tipo preventivo, debido a que algunos casos que atienden aún no se han llegado a los hechos de violencia como tal, por ello, brindan charlas motivacionales tanto a padres de familia así como también a niños, adolescentes y jóvenes con el objetivo de promover relaciones de respeto. Para Comunidad Esperanza, la Educación en prevención de la violencia es muy importante, promoviendo la educación para la paz.

El 33% indica que es curativo ya que cuando los casos de violencia fueron consumados, el acompañamiento es personalizado brindándoles a las víctimas terapias, charlas, talleres, consejos, entre otros que les permite ir sanando lentamente sus heridas.

18. ¿Qué perfil debiera poseer la persona que brinda el acompañamiento psicosocial a víctimas de violencia?



Fuente: Ericka Beltetón (2015) PPS - URL

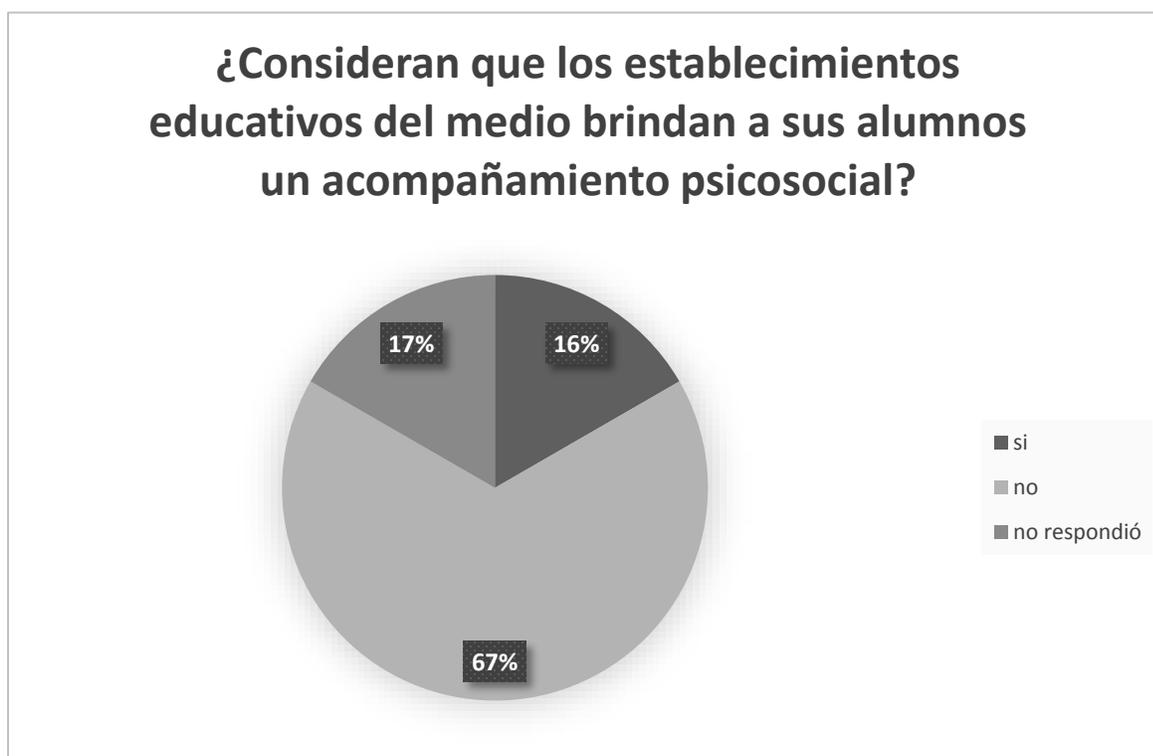
El 15% de los entrevistados considera que el profesional debe ser psicólogo (a) ya que tiene las herramientas necesarias para atender el caso; asimismo que tenga sensibilidad social (15%) pues es importante debido a las características de la población beneficiaria de los servicios.

Para los entrevistados, es indispensable que la o las personas que brindan dicha atención practiquen valores como pertinencia, prudencia y sabiduría por el tipo de población que recibe los servicios.

Que el profesional disponga de tiempo, de preferencia que no dependa de otro trabajo, esto garantiza la atención de calidad hacia las víctimas.

Sugieren adicionalmente que la persona a contratar, pueda tener un periodo de prueba, para ver si está para servir o para indicar cuál es el área en dónde más se adapta y puede ser más útil.

19. ¿Considera que los establecimientos educativos del medio brindan a sus alumnos un acompañamiento psicosocial?



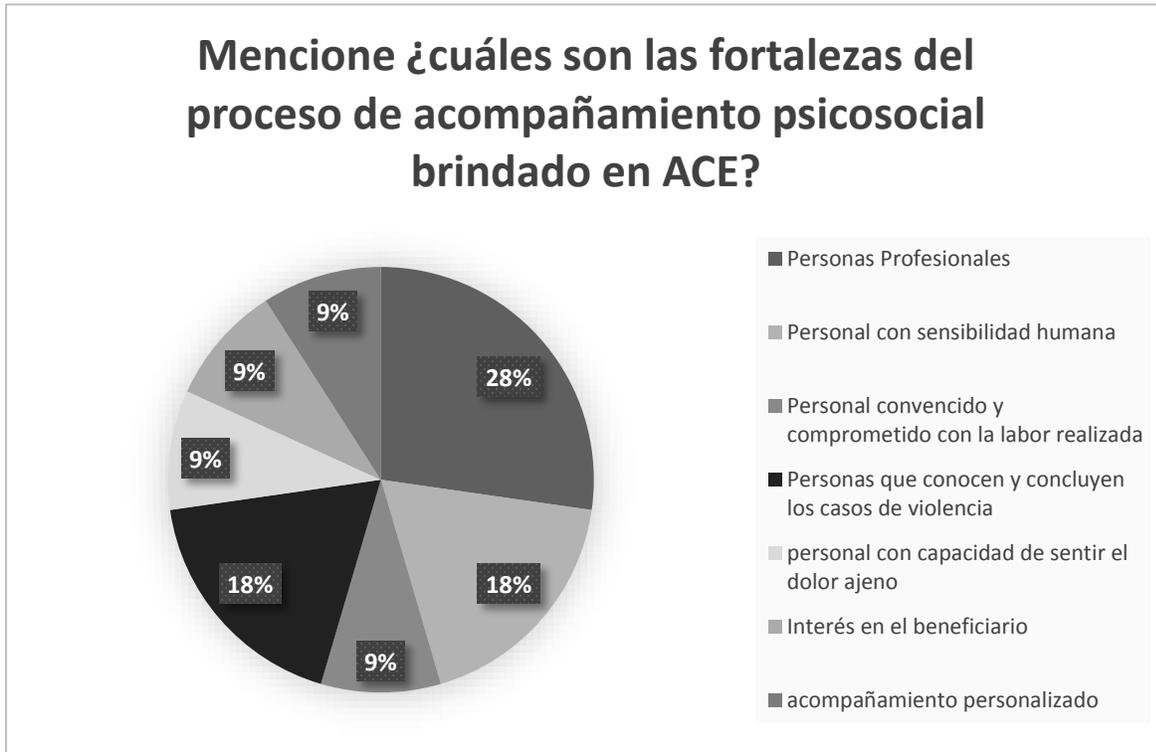
Fuente: Ericka Beltetón (2015) PPS - URL

El 67% de los entrevistados, consideran que los establecimientos educativos del medio no brindan ese servicio a sus estudiantes debido a varios factores entre ellos:

- No se interesan por conocer la vida de sus alumnos
- Solo ven el aspecto académico, no les interesa ver su contexto social y dónde ellos se desenvuelven.
- No disponen de un departamento de psicología o de Trabajo Social
- No tienen recursos económicos para contratar personal que brinde ese acompañamiento
- A los alumnos los castigan, si no corrigen sus acciones, simplemente los expulsan y así se evitan problemas legales.

Algo que se debe rescatar es que la mayoría de entrevistados indicaron que lo que hace diferente a Ciudad de la Esperanza de otros establecimientos educativos es que se interesa por rescatar la dignidad del ser humano, caso contrario de otros establecimientos educativos donde solo les interesa lo académico.

20. Mencione ¿cuáles son las fortalezas del acompañamiento psicosocial brindado en ACE?



Fuente: Ericka Beltetón (2015) PPS - URL

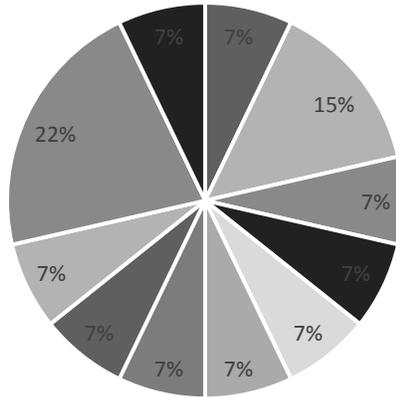
El 28% de docentes entrevistados manifestaron que las personas que brindan el servicio son profesionales, adicionalmente tienen sensibilidad humana para atender a las víctimas y sentir el dolor ajeno, por otro lado, las mismas personas a cargo de este proceso se dan a la tarea de conocer a fondo los casos hasta que los concluyen.

Entre otras fortalezas que destacaron están: personal convencido y comprometido con la labor realizada; personal con capacidad para sentir el dolor ajeno; el personal se interesa por el beneficiario y su caso y el acompañamiento brindado en todo el proceso es personalizado.

Adicionalmente manifestaron que una de las mayores fortalezas que posee es el contar con personal que se apasiona por el trabajo que realiza, que tiene sensibilidad humana y que brinda un acompañamiento personalizado, lo que la hace diferente al resto de establecimientos educativos que podrían brindar este servicio.

21. Mencione ¿cuáles son las debilidades del acompañamiento psicosocial brindado en ACE?

Mencione ¿cuáles son las debilidades del proceso de acompañamiento psicosocial brindado en ACE?



- falta de personal calificado
- escaso tiempo para atender los casos
- uso efectivo del tiempo
- poca disponibilidad para atender otros casos
- no compartir funciones y responsabilidades
- escasa comunicación entre: Psicología, Trabajo Social y atención a la víctima
- escasas reuniones entre las áreas para seguimiento de casos
- las áreas que brindan el servicio no comparten estrategias para un mejor acompañamiento
- poca capacidad para convencer alumnos de recibir acompañamiento
- poco personal para atención
- no hay información de avances con docentes y tutores

Fuente: Ericka Beltetón (2015) PPS - URL

De acuerdo a la información recopilada con los docentes, resalta que la mayor debilidad (22%) es contar con poco personal calificado para brindar el acompañamiento, esto a su vez repercute en otra debilidad observada como lo es el escaso tiempo para atender los casos otorgándole un 15%.

Otras debilidades con menor porcentaje son el uso efectivo del tiempo ya que este no se optimiza, la poca disponibilidad de atender otros casos desprende de la debilidad mencionada con anterioridad. El no compartir funciones y responsabilidades con otras áreas es otra debilidad observada en virtud que los docentes desconocen hasta donde llegan las mismas. Los docentes observan que entre las áreas que brindan el acompañamiento no existe coordinación/comunicación, lo que algunas veces resulta duplicidad de esfuerzos/acciones o bien no se establecen estrategias que se delinearían partiendo del análisis que pudiera generar el equipo multidisciplinario.

ANÁLISIS DE RESULTADOS

Durante el desarrollo de la experiencia de acompañamiento psicosocial han intervenido actores claves como las personas que brindan dicho servicio, convirtiéndose en piezas fundamentales para el funcionamiento de éste proceso, sin embargo, los actores más importantes han sido las personas víctimas de violencia quienes se han acercado a Asociación Comunidad Esperanza (ACE) en busca de apoyo, asesoramiento, de ser escuchadas y comprendidas.

Sin estos actores, definitivamente el proceso de acompañamiento no tendría razón de ser.

Otros actores que son de igual manera importantes y que han apoyado de una u otra manera la labor realizada por ACE son las instituciones públicas como la Procuraduría General de la Nación, Juzgado de la Niñez y Adolescencia, Fiscalía de la Mujer y Dirección General de Prevención de violencia de la PNC, puesto que se ha generado una coordinación de doble vía, debido a que cuando se requiere brindan asesoramiento a los profesionales de ACE para realizar las derivaciones correspondientes, o bien, las instituciones solicitan el apoyo de la Comunidad para el acogimiento temporal de niños y jóvenes víctimas de violencia en casa hogar.

Los actores entrevistados: docentes del centro de formación de ACE e instituciones públicas conocen a grandes rasgos el proceso de acompañamiento psicosocial a víctimas de violencia, sin embargo, desconocen la metodología utilizada y los resultados concretos que se han alcanzado.

En el caso de los docentes del centro de formación que desconocen el trabajo y metodología de abordaje de atención a casos de violencia, se debe a que un número significativo es personal que recién se incorporó al equipo de trabajo y que en la semana de inducción (que generalmente se realiza la tercera semana de enero de cada año) no se comparte el trabajo que todas las áreas de Asociación Comunidad Esperanza realiza, únicamente se concreta el abordaje de temas con enfoque de educación.

Uno de los factores que potencializan la experiencia vivida en el proceso de acompañamiento psicosocial a víctimas de violencia es la filosofía institucional de ACE la cual se resume en la dignificación del ser humano, reconociéndolo como hijo de Dios, merecedor de disponer de una vida en abundancia, esto tiene un efecto multiplicador en la misma gente pues siempre se aboca a ACE para solicitar un apoyo.

Asociación Comunidad esperanza ha visualizado la importancia de brindar el acompañamiento psicosocial como una herramienta para la protección y defensa de los derechos humanos no solo a sus beneficiarios (alumnos y padres de familia del centro de formación) sino también a otras personas que se acercan para solicitar el apoyo, es decir que su proyección social e intervención es cada vez mayor.

De acuerdo a los actores entrevistados, el acompañamiento psicosocial que brinda ACE es personalizado lo que repercute positivamente hacia la población en general identificando al centro de formación como un caso especial donde se preocupan por el bienestar personal de sus alumnos y personas externas.

Un factor que potencializa la experiencia vivida en Comunidad Esperanza, es que disponen de una casa hogar en donde acogen a niños y jóvenes víctimas de violencia que por orden de un juez o por su propia voluntad ingresan encontrando un ambiente con calor familiar, en donde adicionalmente se les cubren sus necesidades básicas como alimentación, vestuario, educación y salud (física, emocional).

Las siguientes frases de las víctimas de violencia: “me han hecho reír de nuevo” o “me siento mejor en ACE que en mi propia casa” son producto de los valores como el amor, la pasión, esfuerzo, dedicación, sensibilidad, conciencia social y la confianza que los acompañantes del proceso le brindan a las víctimas de violencia permitiendo así que logren en determinado momento del proceso, alcanzar sus metas sintiéndose útiles a la sociedad. Por lo que sin duda alguna, el recurso humano en este proceso es uno de los factores de éxito más importantes.

El Centro de Formación Integral Ciudad de la Esperanza se distingue del resto de establecimientos educativos del medio ya que se interesan por conocer la vida de los estudiantes, sus condiciones de vida, su contexto, su familia, y no solamente se preocupan por brindarles la calidad académica.

Las alianzas estratégicas con instituciones públicas para la derivación de los casos de violencia atendidos por ACE es otro factor que fortalece el proceso, en virtud que existen muchos de ellos, que por su magnitud y efectos negativos en la vida de las personas deben ser investigados y judicializados.

Todos los actores entrevistados coinciden en que la atención brindada en el acompañamiento psicosocial ha sido preventiva debido a que:

- Identifican posibles casos de violencia con los alumnos del centro de formación y les brindan orientación psicológica, charlas motivacionales o talleres para prevenir la violencia a través del acompañamiento de instituciones públicas,
- También empoderan a las familias y víctimas para conocer y defender sus derechos y en función de ello puedan plantear las denuncias cuando el caso lo amerita y ante las instituciones competentes.

Sin embargo, también mencionan que es curativa debido a que en algunos casos atendidos el hecho ya se ocurrió, por lo que los casos son judicializados, se hace justicia y ACE brinda acompañamiento psicológico y consejería a la víctima para sanar las heridas.

Las víctimas de violencia, identifican más fortalezas que debilidades en el proceso de acompañamiento psicosocial, mientras que el personal docente de ACE identifica más debilidades que fortalezas, esto debido a que desconocen la metodología y resultados obtenidos.

Entre los factores que limitan el proceso es la escasa reflexión sobre la experiencia vivida en cuanto al acompañamiento, obstaculizando así la generación de nuevos conocimientos y aprendizajes que les permita mejorar su intervención en dicho proceso, están: factor tiempo, escases de recurso humano o el desinterés por realizar un ejercicio de este tipo. Por lo que se pudo determinar que desde que Comunidad Esperanza inició a brindar el acompañamiento en el año 2004 a la fecha, no se han registrado nuevos elementos o prácticas de la experiencia, imposibilitando tener un antes y un después.

El no actualizar las estadísticas de víctimas de violencia en ACE debilita la experiencia, pues los registros son escasos para efectos de análisis, control interno y externo, los cuales son vitales para el respaldo de la atención brindada. La metodología de intervención, en el caso de Trabajo Social, es empírica, así como el no disponer de herramientas para el abordaje de los casos dificulta en cierta medida obtener resultados óptimos, como por ejemplo un protocolo y documentación que respalde la atención.

La ruta de atención a los diferentes casos de violencia está pendiente de ser discutida y analizada por el personal que acompaña el proceso, sin embargo, una vez definida contribuirá a realizar de manera más eficiente la derivación de los casos.

El poco involucramiento de padres de familia de las víctimas de violencia es un factor que limita el avance de los casos, esto obedece a las múltiples funciones que realizan o bien, el desinterés por acercarse a sus hijos y brindarles su apoyo moral.

Los profesionales que brindan el acompañamiento escasamente involucran a tutores y docentes en actividades o estrategias en donde puedan apoyar a los alumnos que son atendidos, sin que esto repercuta en su re victimización. La carga de trabajo de las personas que brindan el acompañamiento limita la atención óptima de los casos o la atención de otros casos que refiere Trabajo Social, atención a la víctima o docentes del centro de formación.

Si bien es cierto, se brinda un acompañamiento psicosocial personalizado a las víctimas de violencia, sin embargo, se identificó que existe escaso seguimiento a los casos atendidos/resueltos, en especial cuando la víctima se aleja de ACE perdiéndose así el contacto con ellos. Esto ocurre en virtud que existe mucha demanda y escaso personal para atenderlos.

La comunicación entre las personas que brindan el acompañamiento (Psicología, Trabajo Social y atención a la víctima) ha sido débil, limitando así el compartimiento de estrategias y herramientas para mejorar la intervención.

Un factor determinante que no ha permitido ampliar la atención de víctimas de violencia ha sido el factor económico, pues éstos son limitados, lo que no permite la contratación de más personal con vocación, la construcción de oficinas y dotación de mobiliario y equipo apropiado para brindar el acompañamiento psicosocial.

Si bien es cierto un factor que fortalece el proceso de acompañamiento es contar con alianzas estratégicas para la derivación de los casos de violencia, así como es importante el apoyo de las instituciones para que los casos de violencia concluyan de manera satisfactoria, la experiencia de coordinación lamentablemente refleja que el servicio que brindan no es pertinente y digna para las personas, incluso se llegan a desestimar los casos y si no se hace un trabajo en equipo los casos fracasan, ACE por su parte realiza todo lo posible porque esto no ocurra, pero luego se tropiezan con esta triste realidad que desmotiva a las víctimas acompañantes.

Las instituciones se interesan en el proyecto de vida y la atención que se brinda como ACE, sin embargo, el otro factor que no permite un acompañamiento eficiente es la saturación de atención a casos los procesos de acompañamiento, volviéndolos lentos y burocráticos.

CONCLUSIONES

- ✿ La experiencia de acompañamiento psicosocial ha tenido buenos resultados, tanto las instituciones públicas, así como docentes y víctimas manifestaron que han observado un cambio significativo en la vida de los niños y jóvenes que han sido acompañados.
- ✿ El acompañamiento psicosocial que ACE brinda a sus beneficiarios, especialmente a los alumnos del Centro Educativo ha sido personalizado por lo que el personal docente, instituciones públicas, víctimas de violencia y los mismos acompañantes de éste proceso consideran que ha sido importante y valioso logrando transformar la vida de las personas y la de sus familias.
- ✿ Se han resuelto un número significativo de casos por varias vías: se ha dictado sentencia favorable por el órgano correspondiente cuando el hecho ya ocurrió, se ha brindado consejería o acompañamiento psicológico para prevenir que las víctimas sean violentadas.
- ✿ Una de las mayores fortalezas con que dispone Asociación Comunidad Esperanza es Casa hogar “Ciudad de la Esperanza”, espacio creado para acoger a niños y jóvenes que por diversas situaciones, entre ellas la violencia, llegan a Casa Hogar en donde se les cubren sus necesidades básicas de alimentación, vestuario, educación, salud, recreación y también una familia con quien compartir. En la mayoría de ocasiones debido al factor económico se ve limitada la ampliación / recepción de más niños y jóvenes a la casa.
- ✿ Hasta la fecha se han atendido más de 150 casos de violencia, sin embargo, muchos de ellos no han sido registrados a través de protocolos o estadísticas que le permitan a ACE dejar constancia del trabajo realizado.
- ✿ El trabajo realizado no ha sido fácil, sin embargo, el personal está identificado y motivado por la filosofía institucional realizando día a día su mejor esfuerzo para continuar identificando, acompañando y orientando posibles casos de violencia, tanto a nivel interno del Centro de formación como a nivel externo de él.
- ✿ El proceso de acompañamiento se realiza en varias fases y con diversas metodologías de abordaje de acuerdo al caso, por lo que la temporalidad del acompañamiento y los resultados van a depender de factores como la voluntad y decisión de la víctima de dejarse ayudar, el seguimiento que el personal de ACE pueda brindarle y los recursos económicos con los que se dispongan.
- ✿ Actualmente se dispone de una ruta de acompañamiento y derivación de los casos, sin embargo, no se encuentra socializada y validada con las otras áreas que brindan el acompañamiento y con el resto de personal de Comunidad Esperanza.
- ✿ La privación de recursos, especialmente el económico limita los siguientes factores: contratación de más profesionales para la atención óptima de los casos ya existentes y otros que puedan requerir de una intervención. Asimismo no se dispone de un espacio físico y mobiliario adecuado que reúna con las condiciones mínimas para brindar el acompañamiento a las víctimas para que éstas se sientan cómodas y en confianza al momento de recibir la consejería, terapia entre otros. Debido a la misma limitación presupuestaria no se cuenta con área legal institucional que permitiría brindar asesoría jurídica a la misma asociación y a las víctimas de violencia que se encuentran o no en Casa Hogar.
- ✿ Las instituciones públicas tienen la disponibilidad de continuar apoyando la labor de Asociación Comunidad Esperanza motivados por la pasión que observan del acompañante de ACE y por los resultados observados en la derivación de casos.

LECCIONES APRENDIDAS

La filosofía institucional ha motivado el trabajo de acompañamiento psicosocial que realizan los profesionales, volviéndose cada día más sensibles al dolor humano y más empáticos, es decir, no solo se ponen los zapatos de las personas, sino también caminan juntos para identificar así las estrategias más apropiadas y personalizadas de intervención.

Las relaciones estratégicas con instituciones públicas de protección a la niñez, juventud y sector mujer permiten ampliar el aspecto de intervenciones y tener mayor efectividad. Sin embargo, en algunas ocasiones los aportes de las instituciones no son tan estables ni constantes debido a que la atención no es pertinente.

Para la contratación del personal que brinda acompañamiento psicosocial no solo se debe tomar en consideración su profesión, sino también tomar en cuenta el lado humano de la persona, que sea sensible al dolor humano, que genere nuevas formas de intervención adaptadas al contexto, rompiendo paradigmas y teorías aprendidas de manera teórica.

El tipo de intervención y duración de los casos acompañados debe ser determinado y analizado caso por caso, y cuando lo amerite, el equipo multidisciplinario que brinda este servicio deberá reunirse para evaluar las mejores estrategias para su tratamiento y solución.

El análisis, evaluación y reflexión de la experiencia de acompañamiento psicosocial debe ser continuo, ello generará nuevos conocimientos y aprendizajes, por lo tanto, la intervención será cada vez es más eficiente y eficaz.

Existe una necesidad evidente de definir metodologías y herramientas de intervención que respondan a la realidad concreta del lugar donde se desarrolla el proceso de acompañamiento psicosocial a víctimas de violencia.

El escuchar a la víctima en su propio idioma, el brindarle su tiempo y espacio por medio del acompañamiento personalizado e integral permite que los resultados sean satisfactorios, dignificando así la vida de las personas.

Es importante compartir a lo interno de la asociación los roles, funciones y responsabilidades de cada una de las áreas que brindan acompañamiento psicosocial para valorar las intervenciones y brindar el apoyo que pueda requerirse en su momento.

El generar registros estadísticos de los casos de violencia atendidos, la unificación de la vía de intervención y referencia de casos en las áreas internas institucionales, genera mayor eficacia de intervención y credibilidad tanto a lo interno como externo de la asociación.

Si bien es cierto, cada área (Psicología, Trabajo Social y atención a la víctima) brinda el acompañamiento a través de la utilización de sus propias herramientas, es necesario contextualizar las ya existentes o bien implementar otras para brindar un servicio más efectivo.

RECOMENDACIONES

- ✿ Que el personal de junta directiva y Recursos Humanos de Asociación Comunidad Esperanza incluyan dentro de la planificación del proceso de formativo anual (inicio de año) dirigido a todo el personal, la socialización de las acciones que realizan todas las áreas de Asociación Comunidad Esperanza, en especial del área de acompañamiento psicosocial a víctimas de violencia y cómo pueden vincularse o comunicarse entre otras áreas, de manera que el servicio hacia la población beneficiaria sea más eficiente.
- ✿ El área de recursos humanos de ACE deberá reforzar de manera continua la filosofía institucional para la atención integral y personalizada de los casos de violencia, procurando siempre la dignificación de sus vidas.
- ✿ Producto de la reflexión se recomienda tomar en consideración el perfil del personal que a futuro podría estar a cargo del proceso de acompañamiento psicosocial a víctimas de violencia, este fue construido con el aporte de los actores entrevistados para efecto de la presente sistematización (*ver Anexo 2 del presente informe*).
- ✿ Es necesario que los profesionales que brindan el acompañamiento construyan sus propias teorías, en virtud que existe una sociedad vulnerable y violentada que necesita ser atendida de acuerdo a sus necesidades y contexto.
- ✿ Que los acompañantes del proceso participen en talleres de crecimiento personal como una forma para actualizar sus conocimientos.
- ✿ Que en Psicología se tome en consideración la referencia de alumnos por parte de docentes ya que ellos son quienes conocen más al alumno y su contexto.
- ✿ Actualizar constantemente las estadísticas de violencia en ACE, con el fin de conseguir soporte de alguna institución o bien definir si la ruta de intervención es adecuada y produce cambios significativos en la vida de los beneficiarios.
- ✿ Se deben generar formatos de registro, de evolución para cada caso, protocolos de atención a la víctima con el fin de obtener un bienestar pronto en las personas atendidas y para fundamentar la atención que se brinda.
- ✿ La ruta de atención a casos está pendiente de ser discutida y analizada por el personal que acompaña el proceso, posteriormente debe ser socializada de manera interna (directivos, docentes, tutores) y externamente (instituciones), por lo que se recomienda una reunión con el personal a cargo para su socialización, análisis, puesta en común.
- ✿ Definir coordinación y comunicación entre las áreas que brindan el acompañamiento psicosocial para compartir estrategias de abordaje y nivel de avance, por medio de mesas redondas, estudios de casos u otra estrategia de manera periódica.
- ✿ Mejorar la comunicación de los avances o resultados de los procesos de acompañamiento a otros actores, por ejemplo personal docente de ACE, lo cual permitirá valorar aún más los logros obtenidos.
- ✿ Involucrar en la medida de lo posible a tutores y docentes en el proceso de acompañamiento de algunos casos en donde sea necesario reforzar acciones en clase, o bien solicitar referencias ya que ellos conocen el contexto de donde provienen los niños y jóvenes que estudian en el Centro de Formación Integral, siempre guardando los criterios éticos de atención a las víctimas.
- ✿ Identificar y promover acciones estratégicas para el involucramiento de los padres de familia de las víctimas de violencia, antes, durante y después del proceso, haciéndolos partícipes y corresponsables de su tratamiento.

- ✿ Brindar un seguimiento adecuado a los casos que han sido concluidos satisfactoriamente o no, en especial aquellos en donde se pierde el vínculo y contacto con las víctimas, es necesario conocer qué está haciendo actualmente, qué ocurrió con su plan de vida; ésta práctica permitirá de alguna manera evaluar los resultados obtenidos del proceso de acompañamiento.
- ✿ Gestionar recursos económicos para la contratación de más personal calificado en el área de acompañamiento (por la cantidad de población que se atiende) y atención legal, ampliación de espacio físico para la atención adecuado de los casos, así como la dotación de mobiliario y equipo.
- ✿ La ampliación de la capacidad de Casa hogar, es una recomendación fundamental, así como la apertura en la medida de lo posible de una casa cuna para acoger temporalmente (1 mes) a niños menores de 5 años, esto tomando en consideración la demanda de la población vulnerable a la violencia, y del apoyo que las instituciones públicas solicitan concretamente a ACE.
- ✿ Compartir con instituciones públicas la metodología utilizada, ruta de atención, perfil de las personas que pueden ingresar a Casa Hogar, para que lo tomen en cuenta al momento de referir casos de violencia a la Asociación.
- ✿ Promover como mínimo una vez al año dentro del proceso de acompañamiento psicosocial a víctimas y otras áreas de la asociación, ejercicios de sistematización de experiencias definiendo el o los ejes a trabajar con el objetivo de generar aprendizaje organizacional y mejorar sus prácticas.

ANEXOS

1. Instrumentos para la recolección de información

UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR CAMPUS SAN PEDRO CLAVER S.J. DE LA VERAPAZ

ENTREVISTA DIRIGIDA A VICTIMAS DE VIOLENCIA

Guía de preguntas generadoras.

1. Qué opinas del apoyo que Comunidad Esperanza te brindó en su momento?

Bueno malo por qué? _____

2. Del apoyo que la Comunidad te brinda y/o brindó, ¿cuál es el que más ha impactado tu vida y por qué?: _____

3. Me puedes mencionar ¿qué actividades recuerdas incluyó el acompañamiento que recibiste?:

- a. Visitas domiciliarias (cuántas veces)
- b. Acompañamiento a instituciones públicas (con quiénes)
- c. charlas motivacionales (qué temas, cuántas)
- d. talleres ocupacionales (sobre qué, cuánto tiempo)
- e. Visita a psicología (cuántas veces)
- f. Manualidades (cuáles, cuánto tiempo)
- g. otros (especificar)

4. Recuerdas cuánto tiempo duraron las actividades de acompañamiento?

5. Podrías contarme paso a paso, cómo se dio el acompañamiento?

6. Te acompañaron hasta terminar el caso, o hasta que el problema se solucionó?

Sí no por qué?: _____

7. Me puedes contar qué fue lo bueno y lo malo del acompañamiento que recibiste. (preguntar también sobre SEGUIMIENTO DE CASOS)

+	-

8. Qué le pedirías a Comunidad Esperanza para apoyar mejor casos como el tuyo?: _____

9. Si tuvieras un compañero de clase o algún familiar que estuviera pasando por situaciones parecidas a las que tú viviste, ¿le aconsejarías acercarse a Psicología de Comunidad Esperanza para que le brinden acompañamiento?

Sí no por qué?: _____

UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR
CAMPUS SAN PEDRO CLAVER S.J. DE LA VERAPAZ

ENTREVISTA DIRIGIDA A ORGANIZACIONES GUBERNAMENTALES
QUE TRABAJAN EN LA ATENCIÓN A VÍCTIMAS DE VIOLENCIA

La presente constituye una guía de preguntas que permitirán la recolección de información cualitativa para realizar una Sistematización de Experiencias del proceso de acompañamiento psicosocial que Ciudad de la Esperanza brinda a la niñez y juventud. El objetivo final de este proceso, es reflexionar sobre las intervenciones que han tenido para luego generar lecciones aprendidas y mejorar sus prácticas.

Desde ya, agradecemos su valioso aporte.

1. ¿Qué opina en relación a la intervención de Comunidad Esperanza en cuanto al acompañamiento a niños/adolescentes y jóvenes víctimas de violencia?

2. A su criterio, ¿qué tipo de acompañamiento es el que mayor incidencia positiva ha tenido Comunidad Esperanza?

3. De acuerdo a su percepción el acompañamiento que brinda ACE es preventivo, curativo o ambos? Por qué?

4. ¿Cómo ha sido el proceso de derivación de casos de Comunidad Esperanza hacia ustedes?

5. ¿Puede compartir los pasos o ruta de acompañamiento que Comunidad Esperanza ha utilizado para atender casos de violencia?

6. Puede compartir, ¿cuál es la ruta legal de intervención de casos de violencia?.

7. ¿Consideran que los establecimientos educativos del medio brindan a sus estudiantes acompañamiento psicosocial?
SI ____ NO _____ por qué?

8. A su criterio, ¿qué perfil debiera poseer el acompañante del proceso?

9. ¿Que esperarían ustedes de ACE como instituciones garantes de la protección de los derechos de la niñez?

10. ¿Qué servicios propone que Comunidad Esperanza pueda implementar para mejorar el proceso de acompañamiento psicosocial?

**UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR
CAMPUS SAN PEDRO CLAVER S.J. DE LA VERAPAZ**

**GRUPO FOCAL
ACOMPAÑANTES DEL PROCESO PSICOSOCIAL BRINDADO A VÍCTIMAS DE VIOLENCIA
CENTRO DE FORMACION INTEGRAL CIUDAD DE LA ESPERANZA**

FECHA: 23 de abril de 2015

LUGAR: Instalaciones Asociación Comunidad Esperanza

OBJETIVOS:

Recolectar información cualitativa por medio de preguntas generadoras que contribuirán a enriquecer la sistematización de experiencias del proceso de acompañamiento psicosocial que brinda Comunidad Esperanza, y con ello mejorar sus prácticas e intervenciones.

1. En relación a su experiencia. ¿Cómo detectan los casos de violencia en Comunidad Esperanza?,
2. Compartan ¿cuál es la ruta del proceso de acompañamiento psicosocial, de acuerdo a su experiencia? ¿cómo se vinculan las áreas de trabajo social, psicología y atención a la víctima?
3. ¿Qué nuevos elementos o prácticas de esa ruta, han incorporado producto de la reflexión de esa experiencia de acompañamiento?
4. A su criterio ¿cuál es el perfil que deben tener las personas que requieren acompañamiento psicosocial por parte de Comunidad Esperanza?
5. ¿Con qué herramientas cuentan para brindar el acompañamiento psicosocial? Por ejemplo: Fichas de control de proceso.
6. ¿Con qué instituciones no gubernamentales y gubernamentales garantes de los derechos de la niñez, mantienen relaciones estratégicas para la atención y seguimiento de los casos?

No gubernamentales	Gubernamentales

7. ¿Qué piensan del acompañamiento y seguimiento que otras instituciones brindan en apoyo a los procesos que Comunidad Esperanza implementa en atención a víctimas de violencia?
8. Mencionen ¿qué casos de acompañamiento psicosocial han atendido?
9. ¿Cuántos casos de acompañamiento psicosocial han sido atendidos por ACE?

10. Mencionen:

Cuántos han sido resueltos?	Por qué?	Cuántos no han sido resueltos?	Por qué?

11. Mencionen 5 fortalezas y 5 debilidades del proceso de acompañamiento psicosocial brindado por Asociación Comunidad Esperanza

FORTALEZAS	DEBILIDADES
1.	1.
2.	2.
3.	3.
4.	4.
5.	5.

12. ¿Se sienten identificado/as con el trabajo que realiza, específicamente en el aspecto de acompañamiento psicosocial?
 SI ____ NO _____ por qué?

13. ¿Consideran que los establecimientos educativos del medio brindan a sus estudiantes acompañamiento psicosocial?
 SI ____ NO _____ por qué?

14. Compartan:

Qué cambiarían del proceso de acompañamiento brindado? ¿por qué?	Qué no cambiarían del proceso de acompañamiento brindado? ¿ por qué?

15. Qué recomendaciones brindarían para mejorar futuras intervenciones?

**UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR
CAMPUS SAN PEDRO CLAVER S.J. DE LA VERAPAZ**

GRUPO FOCAL

Docentes del Centro de Formación Integral “Ciudad de la Esperanza”

Fecha: Abril 17 de 2015

Lugar: Instalaciones Comunidad Esperanza

Objetivo:

Recolectar información cualitativa por medio de preguntas generadoras, que permitirá realizar una Sistematización de Experiencias del proceso de acompañamiento psicosocial que Ciudad de la Esperanza brinda a la niñez y juventud, en especial, de las áreas periurbanas de Cobán.

1. ¿Qué han visto o percibido en cuanto al acompañamiento psicosocial brindado por Comunidad Esperanza?
2. ¿Cómo han visto los resultados y la importancia de ese acompañamiento en los niños y jóvenes quienes han sido atendidos o beneficiados?
3. ¿Ustedes consideran que el acompañamiento ha sido preventivo o curativo? ¿por qué?
4. ¿Qué perfil (académico y humanitario) debiera poseer la persona que brinda el acompañamiento psicosocial?
5. Mencionen 4 fortalezas y 4 debilidades del acompañamiento psicosocial? (ver seguimiento si hay)

FORTALEZAS	DEBILIDADES

6. ¿Consideran que los establecimientos educativos del medio brindan a sus estudiantes acompañamiento psicosocial?
SI ____ NO _____ por qué?
7. Ustedes consideran que de un tiempo para acá se han incorporado nuevos elementos o prácticas en el proceso de acompañamiento psicosocial para mejorar la atención?
8. ¿Qué aspectos consideran necesita mejorar Comunidad Esperanza para brindar el proceso de acompañamiento psicosocial?

2. Perfil profesional persona que brinde acompañamiento psicosocial

Perfil

Profesional que brinda acompañamiento psicosocial a víctimas de violencia Asociación Comunidad Esperanza (ACE).

Una propuesta construida con el aporte de:

1. Instituciones públicas: PGN, PNC, Juzgado de la Niñez y Adolescencia y Fiscalía de la Mujer
2. Docentes de la Asociación Comunidad Esperanza
3. Personal que brinda actualmente el acompañamiento psicosocial en ACE

PERFIL:

- Psicólogo de profesión, de preferencia
- Mujer de preferencia, por los tipos de casos que se atienden.
- Que tenga estabilidad emocional
- Que reconozca que la psicología es una ciencia social y en función de ello proyectarse.
- Conocimiento en leyes de protección a la niñez, juventud y sector mujer
- Que se identifique con la filosofía de ACE
- Con Mística de trabajo.
- Tratar a la niñez con interés y paciencia
- Que le de valor a las personas.
- Que rompa paradigmas
- Que se adapta al contexto
- Persona que no tenga miedo
- Que brinde salud mental
- Capacidad para vincular lo técnico, lo académico y parte humana
- Capacidad de escucha
- Capacidad de análisis y propuesta
- Capacidad de persuasión para convencer a los chicos que no quieran recibir acompañamiento psicosocial.
- Habilidad de establecer relaciones estratégicas
- Con vocación de servicio
- Sensible a la necesidad de otros
- Buenas relaciones interpersonales
- Que practique el principio de la alteridad
- Que viva valores, como prudencia, sabiduría, tolerancia y empatía
- Que tenga espiritualidad
- Disponibilidad de tiempo
- Comprometido
- Entusiasta

3. Listado de actores entrevistados durante el proceso de sistematización

NO.	NOMBRE/TEL	SECTOR AL QUE REPRESENTA	PROCEDENCIA	SEXO	
				M	F
1.	M.CHI	Víctimas de violencia	Cobán		X
2.	S.CH		Cobán		X
3.	J.C.		Cobán		X
4.	Profa. Vilma Chonay	Docentes Centro de Formación Integral "Ciudad de la Esperanza"	Cobán		X
5.	Vilma Acaam		Cobán		X
6.	Profa. Guadalupe Hernández		Cobán		X
7.	Prof. Rolando Putul		Cobán	X	
8.	Prof. Denis López Barrios		Cobán	X	
9.	Profa. Sonia Quezada		Cobán		X
10.	Licda. Marta Gutiérrez, Psicóloga	Personal que brinda acompañamiento psicosocial en ACE	Cobán		X
11.	Profa. Rosario Pineda Durini, encargada atención a la víctima		Cobán		X
12.	Prof. Juan Pablo Juc, Encargado Trabajo Social		Cobán	X	
13.	Licda. Ana Isabel De León, delegada departamental. Tels. 4769 6153 * 7941 7309	Procuraduría General de la Nación -PGN-	Cobán		X
14.	Lic. Beni Herrera, Auxiliar Fiscal. Tel. 7951 2951	Fiscalía de la Mujer -FM-	Cobán	X	
15.	Licda. Cristal Chavarría, oficial. Tel. 7952 9562	Juzgado de la Niñez y Adolescencia	Cobán		X
16.	Agente Carmen Cacao. Tel. 4349 7292	Dirección General de Prevención del Delito, Policía Nacional Civil -PNC-	Cobán		X

4. Fotografías del proceso de sistematización



Reunión de planificación proceso de sistematización, personal ACE



Análisis y discusión de planificación de la sistematización de experiencias.



Entrevista grupo focal docentes de ACE.