



Fotografía: metodologías colaborativas de la gestión del conocimiento para el aprendizaje y el cambio.

## El enfoque de gestión del conocimiento orientada al aprendizaje: un diálogo con la sistematización, la evaluación y la investigación

Carolina Mendoza

Grupo de Epidemiología y Salud Poblacional (GESP) de la Escuela de Salud Pública, Universidad del Valle | Cali, Colombia  
cmendoza@grupogesp.org

La gestión del conocimiento orientada al aprendizaje es un enfoque que busca potenciar los resultados de los proyectos de investigación-acción en los que se implementa. Esto lo hace a través de la identificación de cambios cualitativos, vinculados o no directamente con los objetivos del proyecto. Para lograr esto se vale de tres componentes que conforman el “sistema de gestión del

conocimiento”; mediante estos componentes se recuperan los resultados y logros y se vinculan con el contexto particular y los actores del proceso: sistematización y capitalización de aprendizajes; información y seguimiento de resultados; y el monitoreo y evaluación de cambios.

Todos los componentes tienen un objetivo en común: recuperar tanto los resultados como el proceso

de implementación de los proyectos, poniendo en valor los cambios cualitativos, los alcances y la experiencia de todos los actores vinculados en el transcurso del mismo.

Cada uno de los componentes de este sistema articula aspectos que los proyectos normalmente tratan de diferenciar, como la investigación, la sistematización y la evaluación. La discusión a partir de la cual surge este artículo se desarrolló en el marco del proyecto *Mejor uso de resultados de investigación a través de la gestión del conocimiento, seguimiento y evaluación en proyectos de salud y medio ambiente*, en el que se analizaron diversos proyectos implementados en América Latina cuya línea base fue el enfoque Ecosalud.

En el presente texto se conceptualiza brevemente la investigación, sistematización y evaluación con el fin de establecer similitudes, articulaciones y diferencias. Posteriormente se presentarán las aproximaciones a cada una de ellas hacia el enfoque de gestión del conocimiento orientado al aprendizaje.

### **Investigación, evaluación y sistematización: ¿qué entendemos por cada una?**

El enfoque de gestión del conocimiento orientada al aprendizaje centra su atención en cómo el uso del conocimiento se convierte en motor de cambio para generar procesos de construcción social. El seguimiento a los cambios cualitativos y la valoración de los aprendizajes que emergen durante el desarrollo de proyectos de investigación-acción son los ejes prácticos sobre los que se sustenta dicho enfoque (a partir de aquí nos referiremos a él como GCOA).

La GCOA considera que los proyectos de investigación-acción producen conocimientos y aprendizajes de tres tipos: aprendizajes sobre el fenómeno de estudio, aprendizajes sobre el proceso, y aprendizajes sobre los resultados. Regularmente éstos suelen estar diferenciados según si se realiza investigación social tradicional, evaluación de intervenciones o programas, o sistematización de experiencias. La GCOA pretende recuperar este espectro de aprendizajes a partir de la implementación de un sistema, con el fin

de que tanto los procesos como los resultados se conviertan en aprendizaje significativo.

Para entender cómo el sistema de GCOA articula elementos de cada una de estas formas de construir conocimiento, partiremos de identificar articulaciones, diferencias y similitudes entre investigación, evaluación y sistematización.

Para iniciar vale la pena aclarar que, como afirma Oscar Jara (2001), tanto a la sistematización como a la evaluación les antecede una intervención. En el caso de la investigación, le antecede una pregunta sobre un fenómeno en particular. Además, la sistematización y la evaluación se complementan, ya que forman parte de la familia de la investigación social y ambas están ligadas directamente a la investigación, que puede ser cuantitativa o cualitativa.

Es importante señalar que sistematización, evaluación e investigación social, pertenecen a la misma familia. Cada una de ellas contribuye a un propósito general de realizar una lectura de lo social. Las tres se sitúan en el terreno de la construcción y formación de conocimiento y aportan a la transformación.

Cada una pone el acento en un tipo de conocimiento que quiere producir, es decir, tienen miradas desde ángulos diferentes, aunque no excluyentes, sobre el fragmento de realidad a la que se acercan.

#### *La sistematización*

El objeto de conocimiento de la sistematización se origina en la recuperación de las prácticas que constituyen experiencias. Reconoce lo específico en cada intervención y le da importancia a las voces de todos los sujetos que participan de la experiencia. En este sentido, la sistematización se propone como productora de conocimiento a partir de la significación de aprendizajes sobre y desde la práctica, lo que permite incidir directamente sobre ésta: analizarla, problematizarla, comprenderla e, idealmente, transformarla-mejorarla.

El interés de la sistematización por volver sobre la experiencia la sitúa cerca de la evaluación, así como su interés por la construcción de conocimiento a partir de la experiencia la acerca a la investigación. Esto hace difícil, en ocasiones, precisar en qué

consiste específicamente la sistematización, y definir fronteras claras en zonas comunes con la evaluación y la investigación social.

*La investigación*

La investigación tiene como objetivo construir conocimiento alrededor de un fenómeno en particular para generar conocimiento científico. Su punto de partida es la construcción de un cuerpo teórico a partir del cual se aborda la comprensión de

fragmentos de la realidad. Puede o no desembocar en una intervención producto de los hallazgos del proceso de conocimiento anterior. En este caso se daría un proceso de *conocer para transformar*.

La investigación selecciona un fragmento de la realidad y lo vuelve objeto de conocimiento. Podemos ser actores de la realidad social, pero la investigación no tiene por objetivo conocer nuestra intervención. La investigación favorece la interpretación de la práctica que realiza la sistematización con nuevos elementos para comprenderla.

Cuadro 1. Principales elementos de la investigación, la sistematización y la evaluación

Aspectos	Investigación	Sistematización	Evaluación
<b>Propósito</b>	Generar conocimiento científico sobre un fragmento de la realidad, intervenido o no.	Realizar una interpretación crítica de la realidad.	Medir resultados obtenidos de las experiencias. Confrontar un antes y un después.
<b>Se centra en:</b>	Comprobar la hipótesis. Hacer generalizaciones.	Comprender la experiencia de la intervención como un proceso de transformación único y no siempre generalizable.	Valorar los resultados analizando las relaciones entre metas y logros, tiempo y recursos.
<b>Métodos</b>	Científicos cualitativos o cuantitativos. Contrasta la teoría con los hechos.	Integración metodológica cuali-cuanti. La teoría hace parte del contexto de la experiencia.	Técnicas de análisis comparativo, medición y propuestas.
<b>Busca relación entre:</b>	Los hechos, los procesos y las estructuras conceptuales.	La concepción y la práctica, la experiencia.	Los objetivos y las metas con resultados obtenidos, lo planificado y lo ejecutado.
<b>Quien la realiza</b>	Tradicionalmente es realizada por un investigador ajeno a la realidad que pretende conocer.	Agente externo o alguien que formó parte del equipo del proceso. Puede ser agenciada por la comunidad u otro actor.	Agente externo al proceso.
<b>Expresa</b>	Nuevas formas de conocimiento sobre áreas específicas	Los aprendizajes alcanzados de los procesos vividos.	Las brechas entre lo planeado y lo logrado.
<b>Componente del sistema de GCOA que representa</b>	Información y comunicación	Sistematización de aprendizajes.	Seguimiento y evaluación.
<b>Aspectos que articula</b>	Favorece la rápida transformación de resultados de investigación en acciones.	El proceso en sí mismo, articulando la voz de los diferentes actores del proceso.	Monitoreo permanente de objetivo y actividades, siempre con la intención de ajustar para potenciar, o para emitir juicios de valor en determinados momentos de la intervención (medio tiempo, al final).
<b>Qué se rescata desde la GCOA de cada componente</b>	Convertir el proceso de informar lo que se produce en el marco del proyecto, y robustecer el objeto de conocimiento del proyecto.	Reflexionar de manera crítica la experiencia del proyecto.	Introducir cambios en el momento que se necesita, facilitar el diálogo entre los diferentes actores del proyecto.

Fuente: tomada y adaptada de Carvajal, 2006.

*La evaluación*

Al igual que la sistematización, la evaluación representa un primer nivel de elaboración conceptual que tiene como objeto conocer la práctica directa de los sujetos que la realizan. Su propósito no es hacer interpretación de los hechos, sino medir los resultados obtenidos por la experiencia confrontándolos con la situación inicial a partir de la construcción de indicadores cualitativos y cuantitativos.

La evaluación también puede ser de orden cualitativo, donde se hace un ejercicio de abstracción desde la práctica, específicamente sobre los resultados. Es decir, su fuerte no se centra en volver sobre la práctica exclusivamente, sin embargo, debe trascender el balance entre lo realizado y el costo-beneficio de lo logrado. La evaluación puede ser un elemento que retroalimenta la práctica, al igual que la sistematización, pues debe llegar a conclusiones prácticas con base en reflexiones acompañadas de bases teóricas.

Como vemos, la relación estrecha que hay entre estas tres opciones de producir conocimiento no se excluyen, sino que se retroalimentan mutuamente desde la manera particular de cada una de aproximarse al conocimiento de lo social. Por esto, una ganancia en términos del conocimiento es poder conjugarlas en el marco de proyectos de investigación-acción impulsando la construcción de conocimiento de diferentes tipos.

Sin embargo, el hecho de incorporar de manera efectiva, viable y permanente estas tres estrategias supone un reto grande para los proyectos. Implica considerar procesos y resultados para cada uno, garantizar su retroalimentación y potencializar cada una de las miradas que ofrecen. Vincularlas en cada una de las actividades diarias sería lo ideal, relacionando los aprendizajes de una en la otra. Igualmente, el mismo proceso de articular estas tres opciones merece una mirada en el proceso, pues constituye una fuente de conocimiento sobre nuestra práctica. La importancia está dada en qué modalidad se decidió abordar, para qué se requiere y qué se espera de ella.

A manera de resumen, en el cuadro que aparece en la página anterior se recogen los principales elementos que caracterizan a la investigación, la sistematización y la evaluación.

**La articulación de la investigación, la sistematización y la evaluación con la GCOA**

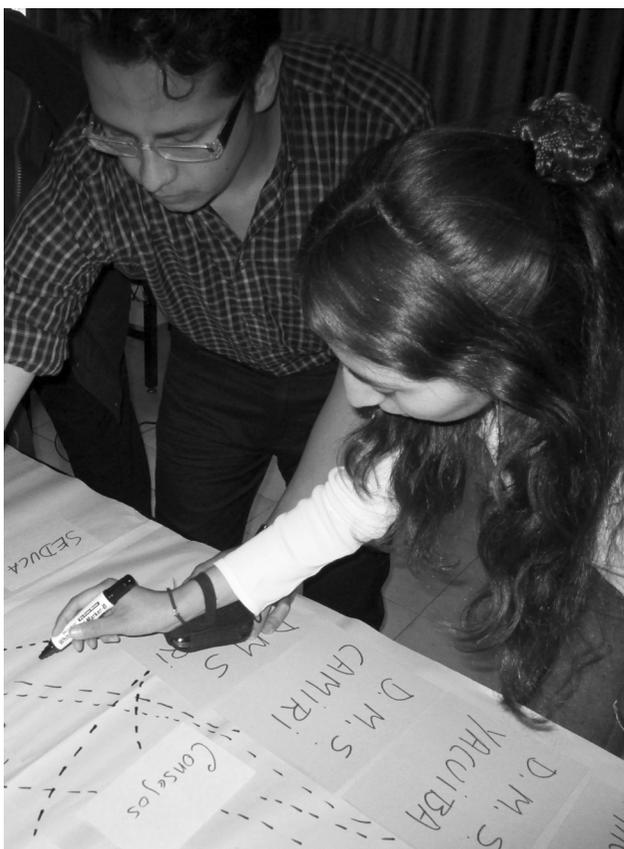
¿Cómo articular lo mejor de la evaluación, la sistematización y la investigación en un sistema de gestión de conocimiento orientado al aprendizaje? La GCOA hace parte de la iniciativa de Ecosalud, en la que se propone que para resolver problemas complejos se requiere de intervenciones con una mirada integradora de sistemas de conocimiento, métodos y actores. Como enfoque, la GCOA provee a los proyectos implementados con Ecosalud, una lectura de proceso y de resultado de lo que acontece en el marco de los mismos.

Como sistema, la GCOA organiza una serie de instrumentos que se aplican de manera sistemática y reflexiva con el propósito de: hacer seguimiento y evaluación de los cambios en los procesos y los actores que participan del proyecto; generar una estrategia de información y comunicación de resultados durante el proceso; y una sistematización de los aprendizajes que van emergiendo en el transcurso del proceso de implementación.

Estas tres actividades que encarna el sistema de GCOA guardan una estrecha relación con las necesidades de los proyectos de investigación-acción de integrar estrategias de generación de conocimiento útil sobre sus propios procesos, rescatando el entendimiento del fenómeno de estudio (investigación), generando evidencia para la toma de decisiones dentro del proyecto y hacia afuera (evaluación) y permitiendo aprender sobre la propia experiencia de implementación desde diferentes voces (sistematización).

Aunque el sistema no busca remplazar las necesidades reales que tengan los proyectos sobre investigación, sistematización o evaluación, esta precisión debe ser interiorizada, y en caso de requerirse mayores evidencias se debe optar por implementar de manera formal la estrategia que se requiera.

Lo que sí permite un sistema que incluya elementos de las tres opciones de generar conocimiento, es que rápidamente se pueden tomar decisiones sobre lo que se necesita para potenciar los resultados; para ello se analiza a continuación cómo funciona cada uno de los componentes y cómo se relaciona con cada una de las estrategias de generación de conocimiento.



Fotografía: metodologías colaborativas de la gestión del conocimiento para el aprendizaje y el cambio.

### *Seguimiento y evaluación*

El componente de seguimiento y evaluación registra los cambios en el proceso, tanto en la implementación del proyecto como en los actores que hacen parte del mismo. Para esto usa instrumentos que permiten valorar los actores clave para el cambio; también permite medir los resultados de una estrategia de cambio y planificar las actividades midiendo el desempeño de dicha estrategia.

El seguimiento se plantea como un proceso continuo y sistemático de recopilación de información sobre la implementación de las actividades y el logro de los resultados. La evaluación es la interpretación y valoración de la información recopilada durante el seguimiento que permite analizar el grado en el que las actividades contribuyen a los objetivos en relación al tiempo y a los recursos invertidos.

El tipo de evaluación que propone el sistema de GCOA implica identificar la suficiencia y pertinencia de lo que resulta en el proyecto; además, se le adiciona

el componente de seguimiento, que hace que la evaluación se haga de manera periódica. La diferencia radica en que la evaluación, en el marco del sistema de GCOA, es eminentemente cualitativa, dado que en este enfoque lo cualitativo tiene mayor relevancia a la hora de dictaminar razones de éxito o fracaso.

### *Información y comunicación de resultados*

Este componente se expresa como el conjunto interrelacionado de instrumentos que permiten capturar datos y proveer información de apoyo en la gestión y toma de decisiones; incluye también las actividades que permiten interpretar y hacer accesible la información y el conocimiento socialmente construido. Busca transformar los datos en información comunicable (comunicación de resultados) ya sea para la toma de decisiones o para la incidencia, y contribuye así a acortar la brecha que existe entre el nuevo conocimiento y la acción.

Cuando los proyectos en los que se implementa el sistema de GCOA son de investigación-acción, este componente permite que el mismo proceso se convierta en objeto de conocimiento, nutrido por el conocimiento que el mismo proyecto arroja. Esto se refiere a aprender de la reflexión sobre lo ocurrido, pero en relación con el fenómeno que es objeto de conocimiento en el proyecto. Información y comunicación es el componente que se encarga de que los resultados intermedios sean rápidamente traducidos en acciones de mejoramiento del proceso de conocer.

### *Sistematización*

En el componente de sistematización los aprendizajes socialmente construidos en el proceso se recuperan mediante un conjunto interrelacionado de instrumentos que permiten documentar la información disponible, analizarla en forma crítica para comprender lo que ha sucedido, identificar los aprendizajes significativos, formular lecciones que permitan construir nuevo conocimiento y presentar los resultados alcanzados en forma adecuada a los intereses y necesidades de los diversos actores que hacen

parte del proceso, transformando el conocimiento y los aprendizajes construidos en forma individual en conocimiento y aprendizajes útiles para otros.

En el contexto del enfoque de GCOA, la sistematización de experiencias se refiere a aquella que es propia de las propuestas de América Latina y de los exponentes de la intervención en lo social. La diferencia radica en que se puede confundir hacer seguimiento a los procesos, con la reflexión crítica de lo que va sucediendo. Lo primero es necesario para ir identificando aspectos por mejorar o logros; lo segundo implica una abstracción de conocimiento de la experiencia para potenciar lo que hay.

### Conclusiones y recomendaciones para la acción

Las ventajas de tener un sistema de GCOA que articule y ponga a dialogar elementos de la investigación, la sistematización y la evaluación es un gran aporte a los proyectos de investigación-acción. La articulación es sólo una de las ventajas. Metodológicamente el enfoque plantea un visión de conocimiento útil para la acción, una lectura de proceso en diálogo con los resultados, y privilegia el diálogo de diferentes sistemas de conocimientos.

Conceptualmente, incorporar elementos de la investigación, la sistematización y la evaluación en el marco del sistema de GCOA, permite tener una lectura cualitativa, y no sólo cuantitativa, acerca de los productos, logros y resultados del proceso. Implica reflexión e integración.

Aun así, existen también algunas dificultades para integrar todo bajo un mismo enfoque que se materializa a través de instrumentos, y es que aplicar instrumentos en simultáneo junto con la tarea de reflexionar y volver sobre el proceso no siempre da lugar a una reflexión en reposo de lo que va sucediendo con los objetivos, los cambios y los resultados que se van dando. Sería importante reconocer este tipo de contrariedades y avanzar en la revisión de los instrumentos aplicados para no incurrir en sobrecargar la tarea del sistema de GCOA.

Lo importante sería que el mismo proceso orientado por el sistema, permitiese identificar nuevas ideas de investigación y esbozar una evaluación al final del proceso donde vincule cambios en el proceso con lo que finalmente resultó y, poder elaborar siempre una sistematización de experiencias que permita aprender de todo el proceso, incluso de cómo fue concebido e implementado un sistema de GCOA.

### Lecturas sugeridas

BRIONES, GUILLERMO (1990), *Métodos y técnicas de investigación para las ciencias sociales*, Bogotá, Trillas.

JARA, OSCAR (2001), *Dilemas y desafíos de la sistematización de experiencias*, San José (Costa Rica), Centro de Estudios y Publicaciones ALFORJA.

SANTANDREU, ALAIN (2015), "La gestión del conocimiento para el aprendizaje y el cambio: nuevos enfoques para investigar, sistematizar y evaluar procesos de cambio", III Simposio de IAP *Homenaje a Orlando Fals Borda*, Bogotá, pp. 1-18.

RODRÍGUEZ GÓMEZ, GREGORIO, JAVIER GIL FLORES Y EDUARDO GARCÍA JIMÉNEZ (1999), *Metodología de la investigación cualitativa*, Málaga, Aljibe.

DI CARLO, ENRIQUE (2001), *La comprensión como fundamento del servicio social*, Buenos Aires, Universidad Nacional de Mar del Plata-Facultad de Ciencias Sociales de la Salud y Servicio Social/Paideia.

MARTINIC, SERGIO (1998), "El objeto de la sistematización y sus relaciones con la evaluación y la investigación", ponencia presentada en el Seminario Latinoamericano: "Sistematización de prácticas de animación sociocultural y participación ciudadana en América Latina", Medellín, Fundación Universitaria Luis Amigó/CEAAL, 12-14 de agosto de 1998, en: <http://www.alboan.org/archivos/337.pdf>