



UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL  
DE LOS LLANOS OCCIDENTALES  
"EZEQUIEL ZAMORA"  
UNELLEZ -BARINAS  
VICE-RECTORADO DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO SOCIAL  
PROGRAMA CIENCIA SOCIALES Y JURÍDICAS  
SUBPROGRAMA SOCIOLOGÍA DEL DESARROLLO

**SISTEMATIZACIÓN DE EXPERIENCIAS EN LA GERENCIA DE  
DESARROLLO SOCIAL, PDVSA DIVISIÓN BOYACÁ,  
DISTRITO BARINAS, PARA RECONSTRUIR LO VIVIDO.  
PERÍODO 2015-2016**

Autora:  
Ortegano Justo Mariana Coromoto

BARINAS, FEBRERO DE 2017



UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL  
DE LOS LLANOS OCCIDENTALES  
"EZEQUIEL ZAMORA"  
UNELLEZ -BARINAS  
VICE-RECTORADO DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO SOCIAL  
PROGRAMA CIENCIA SOCIALES Y JURÍDICAS  
SUBPROGRAMA SOCIOLOGÍA DEL DESARROLLO

**SISTEMATIZACIÓN DE EXPERIENCIAS EN LA GERENCIA DE  
DESARROLLO SOCIAL, PDVSA DIVISIÓN BOYACÁ,  
DISTRITO BARINAS, PARA RECONSTRUIR LO VIVIDO.  
PERÍODO 2015-2016**

(Trabajo Especial de Grado para optar al título de Licenciada en Sociología  
del Desarrollo)

Tutora:  
Mendoza Colmenares Marta Rosa  
C.I: 6.687.325

Autora:  
Ortegano Justo Mariana Coromoto  
C.I: 23.780.520

BARINAS, FEBRERO DE 2017



UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL  
DE LOS LLANOS OCCIDENTALES  
"EZEQUIEL ZAMORA"  
UNELLEZ -BARINAS  
VICE-RECTORADO DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO SOCIAL  
PROGRAMA CIENCIA SOCIALES Y JURÍDICAS  
SUBPROGRAMA SOCIOLOGÍA DEL DESARROLLO

### ACEPTACIÓN DEL TUTOR

Yo MARTA ROSA MENDOZA COLMENARES. C.I. V-6.687.325, por medio de la presente, hago constar que he leído el proyecto de trabajo de grado titulado: **SISTEMATIZACIÓN DE EXPERIENCIAS EN LA GERENCIA DE DESARROLLO SOCIAL, PDVSA DIVISIÓN BOYACÁ, DISTRITO BARINAS, PARA RECONSTRUIR LO VIVIDO. PERÍODO 2015-2016**, presentado por la bachiller: MARIANA COROMOTO ORTEGANO JUSTO C.I. V-23.780.520, para optar al grado de Licenciado en Sociología del Desarrollo. Y que acepto asesorar a la estudiante, en calidad de tutor, durante el período del trabajo hasta su presentación y evaluación, en la ciudad de Barinas a los 15 días del mes de Diciembre del 2016.

Atentamente

MARTA ROSA MENDOZA COLMENARES

C.I.V- 6.687.325



UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL  
DE LOS LLANOS OCCIDENTALES  
"EZEQUIEL ZAMORA"  
UNELLEZ -BARINAS  
VICE-RECTORADO DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO SOCIAL  
PROGRAMA CIENCIA SOCIALES Y JURÍDICAS  
SUBPROGRAMA SOCIOLOGÍA DEL DESARROLLO

### APROBACIÓN DEL TUTOR

Yo. MARTA ROSA MENDOZA COLMENARES C.I. V-6.687.325, por medio de la presente, hago constar que he leído el trabajo de grado titulado: **SISTEMATIZACIÓN DE EXPERIENCIAS EN LA GERENCIA DE DESARROLLO SOCIAL, PDVSA DIVISIÓN BOYACÁ, DISTRITO BARINAS, PARA RECONSTRUIR LO VIVIDO. PERÍODO 2015-2016**, realizado por la bachiller: MARIANA COROMOTO ORTEGANO JUSTO C.I. V-23.780.520, para optar al grado de Licenciada en Sociología del Desarrollo. Así mismo certifico que ella reúne las condiciones necesarias para ser evaluada por un jurado examinador que se define para luego ser defendido en una defensa oral y pública. Por ultimo me comprometo como tutora a estar presente en la defensa del trabajo de grado en la fecha y en la hora que se establezca para tal fin.

En la ciudad de Barinas a los 19 días del mes de enero del 2017.

Atentamente

MARTA ROSA MENDOZA COLMENARES

C.I.V- 6.687.325

## **AGRADECIMIENTO**

Primeramente a DIOS por llenarme de sabiduría y paciencia en los momentos fuertes.

A mis Padres Rubén Ortegado y Neri Justo por siempre apoyarme en cada etapa de la vida y ser parte fundamental en mi formación académica y personal. Gracias por acompañarme, motivarme a seguir adelante y ayudarme en la materialización de este trabajo de grado. LOS AMO.

A mis hermanos Rubén, Marian y familiares por estar ahí cuando los necesito, siempre brindándome el apoyo que amerite.

A mis compañeras de residencia Karin y Drisley por escucharme, entenderme, apoyarme y regalarme su amistad un tesoro invaluable.

A las compañeras de este gran viaje llamado Sociología Manyeli, Pochi, Ismarlyn, Amanda y Neysa, por ser mujeres luchadoras y esas amigas con las que siempre conté en este período de la vida y con las que seguiré contando en el futuro.

A la Universidad Nacional Experimental de los Llanos Occidentales Ezequiel Zamora (UNELLEZ) por impartir tan cautivadora carrera como es la sociología al igual que contar con profesores capacitados en el área dispuestos a compartir sus conocimientos.

A mi tutora, Marta Mendoza siempre dispuesta a aclarar cualquier duda que se me presentara al igual que socializar los conocimientos que lleva a la práctica en su día a día.

Al personal de la Gerencia de Desarrollo Social PDVSA Distrito Barinas por su compañerismo y siempre brindar un ambiente agradable y armonioso.

A todas aquellas personas que de una u otra forma me apoyaron en el transcurso de la investigación.

**¡MUCHAS GRACIAS!**

## Contenido

<b>ACEPTACIÓN DEL TUTOR</b> .....	<b>i</b>
<b>APROBACIÓN DEL TUTOR</b> .....	<b>ii</b>
<b>AGRADECIMIENTO</b> .....	<b>iii</b>
<b>RESUMEN</b> .....	<b>viii</b>
<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>1</b>
<b>MOMENTO I</b> .....	<b>4</b>
SITUACIÓN CONTEXTUAL.....	4
1.1 Aproximación al fenómeno de conocimiento.....	4
1.2 Propósitos de la investigación.....	12
1.2.1 General.....	12
1.2.2 Específicos.....	12
1.3 Justificación.....	12
<b>MOMENTO II</b> .....	<b>15</b>
SUSTENTACIÓN TEÓRICA CONCEPTUAL.....	15
2.1 Antecedentes históricos.....	15
2.1.1 Investigaciones previas.....	18
2.2 Sustentación Teórica.....	21
2.2.1 Teoría Crítica.....	21
2.2.2. Sistematización de experiencias.....	23
2.2.3 Dialéctica.....	27
2.3. Referentes conceptuales.....	28
2.3.1 Desarrollo social.....	28
2.3.2 Reconstrucción del proceso vivido.....	29
2.3.3 Autorreflexión crítica.....	29
2.3.4 Sistematización de experiencia.....	30
2.3.5 Práctica.....	30
2.4 Fundamentos legales.....	30
<b>MOMENTO III</b> .....	<b>35</b>
DIMENSIONES ONTOEPISTÉMICAS Y METODOLÓGICAS.....	35
3.1 Dimensión ontológica.....	35
3.2 Dimensión epistemológica.....	36

3.3 Dimensión metodológica.....	38
3.3.1 Naturaleza de la investigación .....	38
3.3.2 Método aplicado.....	39
3.4 Contexto de la investigación .....	41
3.5 Sujetos de la investigación.....	43
3.6 Técnicas e instrumentos de recolección de información.....	45
3.7 Técnica de procesamiento e interpretación de la información .....	47
<b>MOMENTO IV .....</b>	<b>49</b>
<b>INTERPRETACIÓN DE LA INFORMACIÓN.....</b>	<b>49</b>
4.1 Categorías .....	49
4.1.1 Categoría: Políticas públicas.....	50
4.1.2 Categoría: Ambiente laboral .....	51
4.1.3 Categoría: Cumplimiento de metas.....	53
4.1.4 Categoría: Experiencias significativas durante el periodo 2015-2016..	55
4.1.5 Categoría: Déficit de recursos.....	59
4.2 Aproximación a los hallazgos.....	60
4.2.1 Categoría: Políticas públicas.....	61
4.2.2 Categoría: Ambiente laboral .....	62
4.2.3 Categoría: Cumplimiento de metas.....	63
4.2.4 Categoría: Experiencias significativas durante el periodo 2015-2016..	64
4.2.5 Categoría: Déficit de recursos.....	65
<b>MOMENTO V .....</b>	<b>66</b>
<b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....</b>	<b>66</b>
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....</b>	<b>69</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>72</b>
<b>ANEXO A: Estructura Organizativa De Desarrollo Social PDVSA División Boyacá .....</b>	<b>73</b>
<b>ANEXO B: Personal activo de la Gerencia de Desarrollo Social PDVSA División Boyacá, Distrito Barinas.....</b>	<b>74</b>
<b>ANEXO C: ENTREVISTA A LA SUPERINTENDENCIA DE DESARROLLO SOCIOPRODUCTIVO .....</b>	<b>75</b>

<b>ANEXO D: ENTREVISTA A LA SUPERINTENDENCIA DE PLANIFICACIÓN, PRESUPUESTO Y CONTROL DE GESTIÓN.....</b>	<b>78</b>
<b>ANEXO E: ENTREVISTA A LA SUPERINTENDENCIA DE DESARROLLO HUMANO.....</b>	<b>81</b>
<b>ANEXO F: ENTREVISTA A LA SUPERINTENDENCIA DE DESARROLLO DE INFRAESTRUCTURA .....</b>	<b>84</b>
<b>ANEXO G: ENTREVISTA A LA SUPERINTENDENCIA DE RELACIONES INTERINSTITUCIONALES Y SOCIOCOMUNITARIAS .....</b>	<b>87</b>
<b>ANEXO H: ENTREVISTA A LA SUPERINTENDENCIA SALA DE OBSERVACION SOCIOCOMUNITARIA .....</b>	<b>89</b>
<b>ANEXO G: ENTREVISTA GERENTE DE DESARROLLO SOCIAL.....</b>	<b>93</b>

## LISTA DE TABLAS Y FIGURAS

	N°
<b>Figura 1</b> Categorías correspondientes a la sistematización de experiencias en la Gerencia de Desarrollo Social, PDVSA, División Boyacá, Distrito Barinas, para reconstruir lo vivido período 2015-2016	49
<b>Cuadro 1:</b> Sub categorías que conforman la categoría políticas públicas	50
<b>Cuadro 2.</b> Sub categorías que conforman la categoría ambiente laboral	51
<b>Cuadro 3.</b> Sub categorías que conforman la categoría cumplimiento de metas	53
<b>Cuadro 4.</b> Sub categorías que conforman la categoría experiencias más significativas durante el período 2015-2016	55
<b>Cuadro 5.</b> Sub categoría que conforma la categoría déficit de recursos	58

# **SISTEMATIZACIÓN DE EXPERIENCIAS EN LA GERENCIA DE DESARROLLO SOCIAL, PDVSA DIVISIÓN BOYACÁ, DISTRITO BARINAS, PARA RECONSTRUIR LO VIVIDO. PERÍODO 2015-2016**

AUTORA: Mariana Ortegado C.I: 23.780.520

TUTORA: Marta Mendoza. C.I: 6.687.325

FECHA: Febrero 2017

## **RESUMEN**

Este estudio es una investigación cualitativa, tratada fenomenológicamente cuyo propósito es comprender los hallazgos obtenidos mediante la sistematización de experiencia de la Gerencia de Desarrollo Social, PDVSA División Boyacá, Distrito Barinas. Se tomó la propuesta de Jara, (1994) en la que reseña la sistematización de experiencias, como la interpretación crítica de una o varias experiencias, que, a partir de su ordenamiento y reconstrucción, se descubre la lógica del proceso vivido. El trabajo se realizó desde el enfoque cualitativo para comprender e interpretar el fenómeno estudiado, permitiendo conocer los sujetos sociales en su totalidad y articulados con su entorno, se abordó desde el método fenomenológico complementado con el hermenéutico, para la recolección de los datos se emplearon las técnicas entrevista semiestructurada y observación participante, el proceso y análisis de la información se realizó mediante la categorización y estructuración, siguiendo lo planteado por Martínez (2004). Desde los testimonios de los sujetos sociales surgieron las siguientes categorías: políticas públicas, ambiente laboral, cumplimiento de metas, experiencias significativas durante el período 2015-2016 y déficit de recursos, éstas tienen relación con las actividades que desempeñan diariamente los trabajadores de la Gerencia de Desarrollo Social, PDVSA División Boyacá, Distrito Barinas. De la investigación surgió que las experiencias más significativas en el período 2015-2016 son diversas para cada trabajador, pero a su vez se encuentran relacionadas en las categorías seleccionadas como la promoción de las políticas públicas en las áreas operacionales de la empresa, se muestra que el ambiente laboral es armonioso para el desarrollo de las actividades, al igual que existen algunas deficiencias en los recursos de trabajo, pero esto no interrumpe el cumplimiento de las metas trazadas.

**Palabras claves.** Sistematización de experiencias, Desarrollo Social PDVSA, Distrito Barinas.

## INTRODUCCIÓN

El trabajo de investigación se basa en un abordaje fenomenológico cuyo propósito fue la sistematización de experiencia de la Gerencia de Desarrollo Social, PDVSA División Boyacá, Distrito Barinas, para reconstruir las vivencias del personal durante el periodo 2015-2016, los participantes en este estudio fueron: la Gerencia de Desarrollo Social de PDVSA, del Distrito Barinas con cada una de las superintendencias que la integran denominadas: superintendencia Sala de Observación Sociocomunitaria, superintendencia de Planificación, Presupuesto y Control de Gestión, superintendencia de Relaciones Interinstitucionales y Comunitarias, superintendencia de Desarrollo Humano, superintendencia de Desarrollo Productivo y superintendencia de Desarrollo de infraestructura.

La investigación es abordada desde el enfoque cualitativo consultando lo planteado por Martínez (2004) al respecto el autor expresa que:

No se trata, por consiguiente, del estudio de cualidades separadas o separables; se trata, pues, del estudio de un todo integrado, que, forma o constituye primordialmente una unidad de análisis y que hace que algo sea lo que es: una persona, una entidad étnica, social, empresarial, un producto determinado. (p. 66)

Desde esta perspectiva se comprende e interpreta la realidad desde las voces de los sujetos sociales siendo estos la primera fuente de información, tomando en cuenta el contexto en el que se desenvuelve, ya que para llegar a la comprensión del estudio es preciso que se apropie de forma holística.

Realizar este trabajo fue de una constante interacción con los siete sujetos sociales, así como la revisión bibliográfica para ir identificando e interpretando cada significado de las vivencias durante el período 2015-2016, fue conocer desde la perspectivas de los sujetos sociales las diversas actividades que realiza la Gerencia de Desarrollo Social PDVSA División

Boyacá, Distrito Barinas para el desarrollo integral de las comunidades, principalmente las de las áreas de influencias de la empresa.

La sistematización de experiencias es un proceso que a partir de la reconstrucción de un momento vivido permite que los actores mejoren las prácticas diarias a partir de la reflexión crítica de sus vivencias, para realizar este trabajo la investigadora consultó los fundamentos de la sistematización de experiencias planteados por Jara (2013) para el autor “La sistematización de experiencia es un ejercicio intencionado que busca penetrar en el tramo próximo complejo de la experiencia y recrear sus saberes con un ejercicio interpretativo, de teorización y apropiación consciente de lo vivido.”(p.16), el proceso de sistematización de experiencias se puede considerar como una cualidad que los seres humanos pueden desarrollar para aprender de lo vivido y tener una postura crítica en el devenir diario.

En relación a lo antes expuesto, a través de la percepción del personal de la Gerencia de Desarrollo Social PDVSA División Boyacá, Distrito Barinas y en conjunto con los métodos y técnicas de investigación cualitativa, la investigadora va a poder acercarse de manera más profunda a la comprensión de la realidad que quiere estudiar.

La importancia de la sistematización de experiencia es la tradición crítica e interpretativa que relaciona la teoría con las prácticas, es decir es el saber y el actuar, esto genera aprendizajes desde las experiencias diarias de cada ser social, haciendo una autorreflexión crítica de lo sucedido, buscando la mejora de las actividades o promocionando y repitiendo aquellas experiencias que las personas consideren importantes, así como fructíferas, este es un ejercicio que se puede realizar en el ámbito personal y laboral.

La investigación está estructurada en V momentos, cuyo contenido se desglosa a continuación: en el momento I se hace referencia a la aproximación al objeto de conocimiento, los propósitos de la investigación y la justificación, luego en el momento II se encuentra la sustentación teórico conceptual, allí están los antecedentes históricos e investigaciones previas,

más adelante la sustentación teórica, los referentes conceptuales y por último los fundamentos legales.

Seguidamente se encuentra el momento III donde conocerán las dimensiones ontoepistémicas y metodológicas de la investigación, en el contenido de este momento se muestra la naturaleza de la investigación, el método aplicado, descripción del contexto en el que se desarrolló la investigación, los sujetos sociales que fueron parte del trabajo, las técnicas e instrumentos para la recolección de datos, para finalizar este momento está el procesamiento e interpretación de la información.

Después en el momento IV se presenta el análisis e interpretación de la información el cual se hizo mediante el proceso de categorización y estructuración, donde pueden observar a través de unos cuadros las categorías y subcategorías recabadas de los testimonios de los entrevistados, también en este momento se presenta la aproximación a los hallazgos. El momento V concierne a las conclusiones y recomendaciones surgidas en la investigación. Para finalizar están las Referencias Bibliográficas y los anexos.

## **MOMENTO I**

### **SITUACIÓN CONTEXTUAL**

#### **1.1 Aproximación al fenómeno de conocimiento**

Para el desarrollo de la investigación es conveniente comenzar hablar del petróleo y su definición, él mismo es un hidrocarburo de origen orgánico, por lo cual es un recurso no renovable, éste genera un gran interés en todas las naciones potenciales tanto por su explotación como industrialización, la cantidad de derivados influye directamente en el desarrollo de una nación, es conocido por los ciudadanos como el oro negro, por el excedente que genera la comercialización de este hidrocarburo, al respecto Giuseppe, 2010 dice:

El petróleo es uno de los bienes más estratégicos en la sociedad moderna. Éste ha representado un recurso energético importante para el desarrollo de la economía mundial. Todos los países requieren de lo que se conoce como el “oro negro” para poder transportar sus bienes materiales y animales, así como a sus habitantes en el interior o hacia afuera de su territorio. (p.17).

En Venezuela a mediados del XX el petróleo pasa a ser un hidrocarburo muy importante para el ingreso económico de la nación, Giuseppe, 2010 afirma que “A partir del año 1926 el petróleo pasa a ser el principal producto de exportación de Venezuela: 3.836.475 toneladas métricas” (p.20), este recurso genera entradas económicas al país que superan los ingresos obtenidos años atrás por la actividad agrícola en el estado venezolano, Giuseppe, 2010 considera que “la entrada de recursos fiscales reportan por

un valor de Bs. 192 millones sobrepasando los ingresos que tradicionalmente se obtenía de la actividad agrícola, y pasa a ser el motor fundamental de la economía venezolana.”(p. 20).

La empresa venezolana encargada de todo lo relacionado con el petróleo y sus derivados es Petróleos de Venezuela S. A. Al respecto (PDVSA, 2005) dice que “es una corporación propiedad de la República Bolivariana de Venezuela, creada por el Estado venezolano en el año 1975”. La nacionalización de la industria petrolera en el país fue el 15 de febrero de 1975, la empresa pasa a ser parte del estado venezolano, cuando el presidente Carlos Andrés Pérez (citado en Giussepe, 2010,) anuncia que “ha llegado el momento de la nacionalización del petróleo”. (p. 32)

El 29 de agosto de ese año se constituye Petróleos de Venezuela (PDVSA), el presidente pone en marcha la ejecución de la Ley Orgánica que Reserva al Estado la Industria y el Comercio de los Hidrocarburos y un día después sale por decreto Presidencial N° 1123. (Giussepe, 2010.). Siendo esta la principal empresa de exploración, explotación, producción, refinación, mercadeo y transporte del petróleo venezolano. Venezuela es conocida internacionalmente por ser el país con mayores reservas de petróleos, en el año 2005 es conocida como la tercera empresa petrolera a nivel mundial.

PDVSA es responsable, en Venezuela, del desarrollo de la industria de los hidrocarburos; así como también, de planificar, coordinar, supervisar y controlar las actividades relacionadas con la exploración, la explotación, la manufactura, la refinación, el transporte por medios especiales, y las ventas de hidrocarburos y sus derivados, tanto en Venezuela como fuera del país. (PDVSA, 2007, p.12)

La nacionalización del petróleo venezolano trajo consigo deudas para el país, a pesar que los precios del mismo llegaron a estar en precios favorables no se veía que existiera una inversión para el desarrollo integral de los venezolanos, durante 1979-1983 período presidencial de Luis Herrera

Campins los precios del petróleo bajaron drásticamente, Giuseppe, 2010 dice.

En términos generales la economía a lo largo de esa gestión gubernamental fue oscura para el país. Esta dependía de los ingresos petroleros como históricamente lo había sido. La supuesta nacionalización no avizoraba ningún tipo de beneficios extraordinarios para la economía nacional y mucho menos para la población en general. (p. 41).

Los gobiernos venezolanos en la época de los noventa se encargaban de promover la producción máxima del petróleo, interesándose muy poco por mejorar la calidad de vida del pueblo venezolano, con la llegada del presidente ya fallecido Hugo Chávez Frías, la empresa comienza a cambiar en beneficio del pueblo.

El Ejecutivo nacional aprueba el Decreto con Fuerza de Ley Orgánica de Hidrocarburos por medio de la Gaceta Oficial N° 37.323 del 13 de noviembre de 2001, la cual entró en vigencia el 1 de enero de 2002. Por primera vez en el país desde 1878, año en que se comenzó a explotar el petróleo en Venezuela con fines comerciales, una ley establece el aprovechamiento integral de las reservas de hidrocarburos, sea petróleo o gas, como base fundamental para el desarrollo nacional, donde el concepto de Seguridad Nacional es el elemento fundamental y cuyas competencias y responsabilidad recaen sobre el Estado venezolano. (Giuseppe, 2010, p. 62)

En el año 2005 en el mes de agosto Petróleos de Venezuela le ofrece al país el Plan Siembra Petrolera (PSP) 2005 – 2030, Ramírez 2005 (citado en Giuseppe, 2010) lo define “como una expresión del desarrollo de una política soberana, popular y revolucionaria dentro de la industria petrolera.” (p. 63), es el momento en que todos los venezolanos se benefician del excedente económico de la actividad petrolera.

Las actividades de PDVSA con la llegada de Hugo Chávez Frías al poder, no solo tienen por objetivo la explotación, producción, refinación, mercadeo y comercialización del petróleo venezolano, sino que también se encarga de

colocar los recursos petroleros al servicio del país, potenciando el desarrollo integral de los venezolanos por medio de la distribución revolucionaria de la renta petrolera, todo esto a través de Desarrollo Social el cual se puede entender como:

PDVSA asume una nueva responsabilidad social y participa en diferentes programas establecidos por el Ejecutivo Nacional, con la finalidad de apoyar las obras o servicios destinados al desarrollo de infraestructura y vialidad, actividades agrícolas, de salud y educación, y a cualquier otra inversión productiva en Venezuela. (PDVSA, 2007, p.12)

En relación con lo anterior y tomando en cuentas las leyes por las que se rige el estado venezolano PDVSA es participe en el desarrollo social e integral de los venezolanos, a través de las diferentes misiones que existen en la nación, al igual que los aportes realizados al Fondo de Desarrollo Nacional (FONDEN).

Las actividades de PDVSA, según PDVSA, (2007) “están estructuradas en cinco áreas geográficas: Occidente, Oriente, Centro Sur, Faja Petrolífera del Orinoco y Costa Afuera” (p.12), con respecto a lo antes mencionado la Faja Petrolífera del Orinoco es una extensa zona donde se encuentra la mayor reserva de petróleo pesado y extrapesado de Venezuela, PDVSA, (2007) señala que la misma se encuentra dividida en “cuatro grandes áreas, Boyacá, Junín, Ayacucho y Carabobo” (p.57). Acorde a lo anterior mencionado, PDVSA División Boyacá, la conforma los estados Barinas, Guárico, Apure y Portuguesa, es un eje que posee características especiales en sus yacimientos, además de tener el mayor oleoducto de Venezuela.

Acercas de la Gerencia de Desarrollo social PDVSA División Boyacá, Distrito Barinas, está se encuentra ubicada en la Av. Orlando Araujo, Sector Campo La Mesa Edificio PDVSA Exploración y Producción, Estado Barinas, Municipio Barinas. Está constituida por seis superintendencias organizadas de forma jerárquica y manteniendo una relación entre sí. (Ver anexo A)

Ante todo, es importante hacer mención que la descripción de cada departamento es una interpretación realizada por la investigadora, tomando como base las conversaciones con el personal seleccionado para llevar a cabo la sistematización de experiencia en la Gerencia de Desarrollo Social PDVSA, División Boyacá, Distrito Barinas, donde ellos hacían una breve descripción de lo que es su trabajo, así como también la descripción de cada departamento, para dicha descripción también se tomó en cuenta la observación participante realizada por la investigadora durante el tiempo de investigación.

Principalmente está el Gerente de Desarrollo Social que es el encargado de guiar y administrar las actividades realizadas por los trabajadores de la Gerencia de Desarrollo Social PDVSA División Boyacá, Distrito Barinas, seguidamente se encuentra la superintendencia de Sala de Observación Sociocomunitaria encargada de mantener una base de datos robusta y veraz gracias al manejo estadístico del flujo de información generado por la gerencia.

Luego se localiza la superintendencia de Planificación, Presupuesto y Control de Gestión que tiene como principal objetivo dirigir y supervisar nuevos planes y proyectos enmarcados en Desarrollo social no petrolero y en el Plan de la Patria, como también se encarga de asegurar la ejecución de los programas operativos anuales, establecer los lineamientos presupuestarios y realizar la rendición de cuentas.

Otra de las superintendencias que integra la gerencia de Desarrollo Social PDVSA División Boyacá, Distrito Barinas, es Relaciones Interinstitucionales y Comunitarias encargada de realizar el primer contacto en las comunidades, identificando actores sociales, políticos, económicos e institucionales que confluyen en la Faja Petrolífera del Orinoco, establece estrategias de enlace y articulación con instituciones y comunidades que permite el desarrollo

integral y dinámico de los planes y programas, así como también promueve la participación comunitaria e interinstitucional.

En el mismo contexto la superintendencia de Desarrollo de Infraestructura es la que ejecuta proyectos para la construcción de infraestructura, de vivienda y habitad, salud, recreación, cultura, deporte, productivas para el buen vivir de las comunidades y trabajadores. De modo similar la superintendencia de Desarrollo Humano ejecuta programas de formación, promoviendo la participación activa y protagónica orientada al buen vivir de las comunidades y trabajadores.

Por último y no menos importante se encuentra la superintendencia de Desarrollo Productivo que diseña planes y programas que apalanquen las cadenas de producción primaria, al igual que articular proyectos con cadenas socio-productivas para aumentar la calidad de vida de las comunidades y los trabajadores e incentivando a que sean partícipes del desarrollo agroalimentario del país.

En la Gerencia de Desarrollo Social PDVSA División Boyacá, Distrito Barinas, trabajan 23 personas distribuidas en las superintendencias arriba mencionadas, tomando en cuenta al gerente y otros trabajadores que pertenecen a la Gerencia de Desarrollo Social pero están asignados a otras organizaciones, como Gran Misión Vivienda Venezuela PDVSA, Gerencia de contratación, entre otras. (Ver anexo B)

En virtud de lo mencionado anteriormente y la importancia que tiene PDVSA para todos los Venezolanos por su influencia en el desarrollo social de las comunidades, se realizó una investigación referente a sistematización de experiencias, la cual se centra en la recuperación y reflexión de las experiencias como fuente de producción de conocimiento crítico de lo social que permitirá transformar la realidad, esto propicia en los actores una interpretación exhaustiva y crítica del momento vivido, donde tiene como finalidad extraer la mayor cantidad de aprendizajes concebidos por los

participantes desde sus prácticas para luego compartirlos con el grupo al que se le quiere realizar la sistematización de experiencia.

En la actualidad (enero 2017) existen diversos autores que han tenido la tarea de desarrollar teorías donde explican las formas como los seres humanos y animales adquieren el conocimiento y refuerzan sus aprendizajes, se puede mencionar teorías reconocidas como la constructivista donde el psicólogo Jean Piaget hace aportes, la teoría conductista influida por investigaciones de Iván Pávlov y Vladimir Béhterev ambos fisiólogos Rusos, por mencionar algunas teorías y autores interesados en el aprendizaje, por su parte Jara. (1994) manifiesta que en relación al aprendizaje “es muy común que se piense que sólo se puede aprender de libros y clases y no se considere la experiencia como una fuente fundamental de aprendizaje” (p. 76).

Considerando lo antes mencionado se puede decir que desde la práctica diaria se construye conocimientos tomando en cuenta las interpretaciones críticas que los actores le realicen a sus prácticas diarias, es lo que Jara. (1994) Expresa “debemos motivarnos de lo que hacemos” (p.76) y “La mejor manera será intentándolo a partir de experiencias muy concretas” (p.76) (ibídem) se puede decir que la sistematización de experiencia ubica un hecho importante donde se promueve “la disposición activa a construir un pensamiento creador, motivador que responda al ritmo y la novedad de los procesos y acontecimientos que vivimos” (p.77)

Aunque la sistematización de experiencias se trata del ordenamiento y reconstrucción de un número determinado de información, es importante aclarar que la misma no solo se encarga de lo antes mencionado, sino que también le da importancia en mirar esas experiencias como procesos históricos, procesos complejos en los que participan diferentes personas y que se realizan en un contexto económico-social determinado, durante este proceso se extraen la mayor cantidad de aprendizajes para luego socializarlos con el grupo.

Por consiguiente se realizó una sistematización de experiencias en diferentes áreas laborales donde hacen vida activa un grupo determinado de personas orientadas a realizar un fin específico, ya que con la misma se logra una comprensión más profunda de la realidad vivida, como también aumenta el enriquecimiento de saberes en el grupo de trabajo, propiciando a lo que surja de cada experiencia se repita o se mejore, manteniendo un personal autocritico que este motivado a estudiar y aprender desde la propia práctica

Aprender de lo que hacemos significa romper con una actitud defensiva que busca refugiarse en las seguridades que nos da al tener la respuesta ante muchas preguntas. Por el contrario proponemos vivir en un permanente estado de interrogación crítica sobre lo que pensamos, hacemos y nos sucede, desarrollar en nosotros la capacidad de pregunta, de cuestionamiento, de insatisfacción ante respuestas que pueden responder a otros contextos o momentos históricos (Jara, 1994, p.77).

En la Gerencia de Desarrollo Social PDVSA División Boyacá, Distrito Barinas, se llevó a cabo la sistematización de experiencias con el fin de reconstruir, comprender, reflexionar y compartir las experiencias internalizadas por el personal que hace vida activa en la Gerencia durante el período 2015-2016, tomando en cuenta principalmente aquellas experiencias que fueron importantes y significativas para el personal.

Con lo antes planteado surgen las siguientes interrogantes:

¿Es posible realizar la sistematización de experiencias en la gerencia de Desarrollo Social PDVSA División Boyacá, Distrito Barinas durante el período 2015-2016 para reconstruir lo vivido?

¿Qué percepción tiene el personal de la Gerencia de Desarrollo Social PDVSA, División Boyacá sobre sus experiencias durante el período 2015-2016?

## **1.2 Propósitos de la investigación**

### **1.2.1 General**

- Comprender los hallazgos obtenidos mediante la sistematización de experiencia de la Gerencia de Desarrollo Social, PDVSA División Boyacá, Distrito Barinas, para reconstruir lo vivido, período 2015-2016.

### **1.2.2 Específicos**

- Conocer las experiencias significativas que propicien la mejora de las prácticas personales y colectivas en la gerencia por parte del personal durante su gestión en el periodo 2015-2016.
- Interpretar las percepciones del personal en cuanto a su experiencia con el entorno en el período 2015-2016.
- Sistematizar las experiencias del personal de la Gerencia de Desarrollo Social, PDVSA División Boyacá, Distrito Barinas, para reconstruir lo vivido durante el periodo 2015-2016

## **1.3 Justificación**

La sistematización de experiencia se entiende como un proceso de reflexión e interpretación crítica que permite la creación de conocimientos sobre la práctica y desde la práctica, mediante la reconstrucción ordenada del proceso vivido, tomando en cuenta los factores objetivos y subjetivos que intervienen en dichos procesos, para contribuir al igual que fortalecer las capacidades transformadoras de los sujetos sociales.

En relación a lo que se ha venido señalando anteriormente en referencia a sistematización de experiencia, esta es útil para la Gerencia de Desarrollo Social PDVSA División Boyacá, Distrito Barinas, así como también, en las diferentes Gerencias que hacen vida activa dentro de la empresa, al respecto Jara (2013) dice que esta consiste en “rescatar los aprendizajes de las experiencias prácticas que se realizan en el campo de la acción cotidiana”(p.7), se entiende entonces como un proceso en el que el personal

va recuperando conocimientos desde su praxis visualizando las vivencias positivas, débiles y/o fallidas que son producto de sus prácticas diarias dentro y fuera de la empresa, además tendrán de forma ordenada los procesos históricos en los que los trabajadores forman parte, tomando en cuenta las percepciones del personal tanto individual como colectiva.

En América Latina desde el siglo pasado se ha venido desarrollando la sistematización de experiencias como un proceso de aprendizaje crítico desde las propias prácticas, esto conlleva que a partir de la autorreflexión crítica de la vida cotidiana se mejoran las mismas, esta investigación tiene gran relevancia social ya que se realizó una sistematización de experiencias del personal de la Gerencia de Desarrollo Social PDVSA División Boyacá Distrito Barinas, la misma tiene como objetivo comprender las experiencias más importantes desde las voces de los trabajadores durante el período 2015-2016 para así realizar una autorreflexión que les permitirá evaluar y mejorar su vida cotidiana dentro y fuera de la empresa.

La investigación vista desde su implicación teórico-práctica fue estudiada desde el enfoque cualitativo por su carácter interpretativo que proporciona el entendimiento de las acciones de las personas y su relación con el entorno, como también, se trabajó siguiendo el método fenomenológico y el hermenéutico que serán los hilos conductores para recoger los datos de la investigación.

Realizar esta investigación permite conocer como son las experiencias del personal de la Gerencia de Desarrollo Social PDVSA División Boyacá, Distrito Barinas, realizando una reconstrucción de lo vivido durante el período 2015-2016, desde las voces del personal que ahí labora teniendo la palabra como forma para expresar la percepción de sus experiencias durante el período antes mencionado.

Según las líneas de investigación de la Universidad Nacional Experimental de los Llanos Occidentales Ezequiel Zamora este estudio se puede situar desde dos áreas de investigación, área economía y sociedad en

la línea gestión del conocimiento y área ciencias de la educación en la línea procesos de enseñanza y aprendizaje.

Por otro lado la investigación también se encuentra relacionada con el objetivo estratégico 1.5.1.7 del Plan de la Patria 2013-2019 el cual trata de “Transformar la praxis científica a través de la interacción entre las diversas formas del conocimiento, abriendo los espacios tradicionales de producción del mismo para la generación de saberes colectivizados y nuevos cuadros científicos integrales”.

Lo antes expuesto tiene relación con la investigación porque la sistematización de experiencias es un proceso que permite la generación de conocimientos desde la práctica cotidiana motivando a la transformación social y mejoramiento de las prácticas diarias, incentivando el pensamiento crítico en las persona.

## **MOMENTO II**

### **SUSTENTACIÓN TEÓRICA CONCEPTUAL**

En la investigación la sustentación teórica es aquella útil para entender el fenómeno estudiado, primero se encontraran con las antecedentes relacionados con la investigación, posteriormente están las teorías que sustentan la misma, más adelante están plasmados los conceptos que se vinculan con el estudio y por ultimo las bases legales donde se ubican aquellas leyes, normativas, estatutos entre otros, que se interconectan con la investigación.

#### **2.1 Antecedentes históricos.**

La sistematización de experiencia tiene sus raíces en el continente Latinoamericano, Jara (2013) dice, que surge “históricamente en América Latina como producto del esfuerzo por construir marcos propios de interpretación teórica de las condiciones particulares de nuestra realidad.”(p.9), experiencias como la revolución de Cuba en el año 1959 abrió un nuevo proceso histórico en América Latina, mostrando que se puede crear un proyecto distinto de sociedad basado en la búsqueda de justicia social como también abrir brechas en la autodeterminación de los pueblos (Jara, 2013). Este acontecimiento demuestra que es posible romper con el esquema de dominación colonial impuesto desde la conquista española.

Por lo anteriormente señalado el contexto histórico, político y social que vivió el continente Latinoamericano durante 1959-1975, provocó una transformación social y está generó “una serie de procesos de crítica,

replanteamiento y redefinición tanto en los paradigmas de interpretación vigente, como de los esquemas de acción social.”(p. 9), por las situaciones presentadas en el continente se generaron cambios que para el autor, fueron muy oportunos para dar origen a la sistematización de experiencias.

Las primeras referencias teórico-práctico de la sistematización tiene cabida en el trabajo social en la década de los cincuenta y sesenta, que persigue responder mejor a las exigencias que presenta la realidad, donde su interpretación está íntimamente ligada con recuperar y reflexionar sobre las experiencias como fuente de conocimiento de lo social. Jara (2013) manifiesta que “El nuevo contexto histórico-social en Latinoamérica promueve entonces, el surgimiento de un nuevo contexto teórico en el que el trabajo investigativo se enfrenta a intensos y novedosos cambios sociales y políticos” (p. 9), siendo los trabajadores sociales los que se encargan de estudiar y comprender los cambios que se estaban suscitando en el continente,

En el año 1971 en el Seminario de Escuelas de Trabajo Social organizado por el Instituto de Solidaridad Latinoamericana de Ambato, Ecuador se presentó probablemente el primer documento producido en América Latina que lleva en su título el término de “sistematización”, en tal sentido el cual fue presentado por Ana María Quiroga y Leila Lima, de la escuela de servicio social de Belo horizonte, Brasil, dicho documento llevó por nombre “sistematización de los prácticas como fuente de teoría”, (Jara, 2013, p. 9).

En relación al contexto histórico en el que se desarrolla la sistematización de experiencias, es interesante identificar que durante 1959 y 1975 represento un período convulsivo y enormemente fértil para el surgimiento del pensamiento crítico, el cuestionamiento a los patrones conceptuales y metodológicos predominantes estadounidenses y la búsqueda de un pensamiento propio desde Latinoamérica donde su principal precursor es el Trabajo Social.

Más adelante en las décadas de 1980 y 1990 la sistematización de las experiencias es también distribuida a la Educación de Adultos y Educación Popular donde se centraba en recopilar clasificar, catalogar y organizar repertorio de experiencias, este proceso luego recibirá el nombre de sistematización de experiencias (Jara, 2013).

Así mismo las reflexiones colectivas e individuales entre educadores y educadoras populares sustentan una postura teórica de lo que se concibe como educación popular ya que la sistematización de experiencias es uno de los instrumentos privilegiados de cuestionamiento y búsqueda en los métodos ortodoxos existentes en la investigación, planificación y evaluación de la educación.

La sistematización de experiencias en los años sesenta e inicios de los ochenta se nutre de ocho corrientes teórico-prácticas renovadoras.

Estás buscan redefinir desde la particularidad latinoamericana, los marcos de interpretación y los modelos de intervención en la práctica social que habían primado hasta entonces: el trabajo social, reconceptualizando; la educación de adultos, la educación popular, la comunicación popular, el teatro oprimido, la teología de la liberación, la teoría de la dependencia y la investigación acción participativa. A su vez estas corrientes se estimulan, retroalimentan y convergen entre sí, al punto que muchas veces algunas se entrecruzan y hasta se confunden. Por ello, al ser la sistematización de experiencias un concepto y una propuesta tan profundamente enraizada en nuestra historia, no podemos entenderla ni asumirla sino dentro de este marco común y sus desafíos. (Jara, 2013, p.12.)

Al mismo tiempo estas corrientes renovadoras no surgieron en el continente por casualidad o por consecuencia de su propio dinamismo, sino por los procesos sociales, políticos, culturales, económico que América Latina atravesaba en esa época, las mismas pusieron en cuestión toda la lógica de interpretación colonial que había predominado hasta los años cincuenta.

Para los años noventa el Consejo de Educación de Adultos de América Latina (CEAAL) asigna al especialista chileno Diego Palma para llevar a cabo un estudio que explica lo que sucedía en el campo de la sistematización, el mismo fue titulado “La sistematización como estrategia de conocimiento en la educación popular. El estado de la cuestión en América Latina” dicho estudio arrojó que efectivamente existe una práctica que puede llamarse sistematización de experiencia y que se distingue de otros procesos del conocimiento de los hechos sociales por su capacidad de comprender sobre su propio trabajo, para adquirir conocimientos teóricos a partir de las prácticas, o para mejorar las mismas.

En los últimos años un ejemplo de sistematización de experiencia ha sido en el contexto de la Revolución Bolivariana de Venezuela donde la red de infocentros, instancias gubernamentales, organizaciones sociales y la Universidad Bolivariana de Venezuela (UBV) impulsan proyectos de sistematización de experiencia en trabajo comunitario que constituye un componente fundamental del currículo académico, al igual que la democratización en el acceso de las tecnologías de información y comunicación.

Hasta el momento (enero de 2017) el contexto histórico de la sistematización de experiencia está siendo utilizada por la red de Bibliotecas Virtuales del Programa latinoamericano de apoyo a la sistematización del CEAAL. [www.cepal.org/sistematización](http://www.cepal.org/sistematización). En relación a esto se ha generado un importante espacio de contacto, intercambio y reflexión que cuenta con una amplia participación de grupos de personas y entidades que trabajan en áreas rurales y urbanas de diferentes campos

### **2.1.1 Investigaciones previas.**

Las investigaciones previas son todos aquellos trabajos de investigación que preceden al presente y que están relacionados directa o indirectamente con sistematización de experiencias, al igual que puedan propiciar que la

investigación se observe desde otras perspectivas o ser guías para el sustento metodológico.

Carrillo M. Medellín (2004) en su investigación titulada “Sistematización de la experiencia del grupo de investigación” tiene como objetivo comprender la experiencia vivida por los integrantes del GIPECS con relación a su lógica interna, formación de investigadores y los aportes realizados a la enfermería. La metodología aplicada fue la sistematización de experiencias, bajo el enfoque cualitativo, la recolección de datos fue mediante la revisión documental de investigación y los documentos del grupo, así mismo se realizaron 10 entrevistas en profundidad. Esta investigación mostró que los factores internos y externos al grupo permiten su consolidación como las relaciones y las formas de comunicación que se presentan en su interior, los apoyos institucionales y las influencias de un contexto nacional y mundial que presenta nuevas posibilidades y exigencias.

La investigación antes mencionada tiene cierta relación con este trabajo de grado ya que la misma realiza una sistematización de la experiencia de un grupo de investigadores, aplicando la metodología cualitativa con la finalidad de comprender los fenómenos en sus estados naturales de ocurrencia, así mismo en esta investigación se llevó a cabo la sistematización de experiencias del personal de la gerencia de Desarrollo Social PDVSA División Boyacá Distrito Barinas, con el propósito de comprender sus vivencias durante el período 2015-2016 tomando en cuenta el enfoque cualitativo por su pertinencia en internalizar en los sentimientos y percepciones de los sujetos de la investigación, considerando que es el más adecuado para la sistematización de experiencias.

Otra investigación que hace alusión a la sistematización de experiencia es la realizada por Castillo R. Barinas (2004) que lleva por nombre “Sistematización de la experiencia en la gestión del conocimiento y la innovación en la Universidad Politécnica Territorial José Félix Ribas (UPTJFR) de Barinas” tuvo como objetivo sistematizar las experiencias de la

gestión del conocimiento y la innovación en la universidad UPTJFR para incrementar la contribución al desarrollo territorial del estado; tomando en cuenta los diferentes enfoques de la literatura nacional e internacional, que se fundamenta la sistematización de experiencias. Las técnicas y métodos de investigación implementados fueron entrevistas a personalidades, cuestionarios a docentes, egresados y estudiantes, además se utilizaron métodos estadísticos matemáticos para el procesamiento de la información, del mismo modo se utilizó la observación participante y el análisis de documentos.

La investigación reveló su elevada pertinencia científica y práctica en el plano territorial al no disponerse en las universidades politécnicas territoriales del estado Barinas de una metodología para la sistematización de experiencias en gestión universitaria del conocimiento para contribuir con el desarrollo. Más adelante el autor manifiesta que la propuesta metodológica para la sistematización de experiencia de la UPTJFR se muestra como una solución, por su capacidad explicativa, factibilidad, flexibilidad, pertinencia y coherencia que la misma tiene.

En relación con lo antes descrito dicha investigación hace referencia a la sistematización de experiencia como método para la innovación en la “Universidad Politécnica Territorial José Félix Ribas” teniendo relación con el trabajo de grado en cuanto a la importancia de la sistematización para la evaluación y mejora de las prácticas en grupos sociales, instituciones públicas y privadas, empresas, entre otros, al igual que el autor aplica entrevistas como forma de obtener información de forma directa y precisa.

Por otra parte Graterol D. Barinas (2010) realizó una investigación titulada “Liderazgo institucional ejercido por el departamento de Desarrollo Social de PDVSA-SUR y su contribución al desarrollo local del municipio Barinas año 2010”. Tiene como objetivo general analizar el liderazgo institucional ejercido por el departamento de Desarrollo Social de PDVSA-SUR y su contribución al desarrollo local del municipio Barinas año 2010, el tipo de investigación fue

descriptiva, apoyada en el diseño de investigación de campo, las técnicas empleadas para la recolección de datos fue observación directa y encuesta tipo cuestionario con escala de Lickert.

Las conclusiones más resaltantes de la investigación se expresa que los rasgos característicos de la gerencia y las de sus funciones no se desarrollan esencialmente, en un ambiente negociador, por lo que el estilo de liderazgo que prevalece en la organización es el autocrático, en consecuencia no se genera procesos de comunicación efectivos.

La investigación arriba expuesta se relaciona con el trabajo de grado que lleva a cabo la investigadora principalmente por ser realizado en las instalaciones de PDVSA y segundo porque ese trabajo está visto desde otra perspectiva propiciando en el que se está llevando a cabo una contrastación de lo que plasma Graterol D. (2010) en sus conclusiones donde la comunicación en la organización no es efectiva. Y pues con la sistematización de experiencias la comunicación entre los trabajadores es muy importante.

## **2.2 Sustentación Teórica.**

### **2.2.1 Teoría Crítica.**

La teoría crítica tuvo sus inicios en la década de 1920 en la escuela de Frankfurt, bajo la dirección del filósofo Horkheimer. Gamboa (2011) expresa que “La denominación “teoría crítica” fue introducida por Max Horkheimer en el año de 1938 con el propósito de hacer una distinción entre las nociones de aquel entonces y su propuesta teórica, la que Horkheimer llamaba la teoría tradicional.” (p. 50). La diferencia entre la teoría crítica y la teoría tradicional que hace el autor antes mencionado, es que la primera tiene la capacidad de observar la realidad desde un sentido más humano y menos positivista, como es planteado en la tradicional.

En el camino hacia la ciencia moderna los hombres renuncian al sentido. Sustituyen el concepto por la fórmula, la causa por la

regla y la probabilidad. La causa ha sido sólo el último concepto filosófico con el que se ha medido la crítica científica, (Horkheimer y Adorno, 1998, p. 61)

Se puede decir que la teoría crítica observa el individuo como un ser humano dentro de un contexto de relaciones sociales que a su vez se basan sobre la historia específica de la misma sociedad, décadas atrás antes de la crisis de los paradigmas la forma más viable para llegar al conocimiento científico era que los investigadores estudiaban y observaban su objeto de forma desarticulada con su entorno, en relación a la sistematización de experiencias se toma como base la teoría crítica para conocer la realidad del sujeto de la investigación en relación con el contexto en el que se desenvuelve.

La teoría crítica tiene miras hacia la libertad del ser humano permitiendo el conocimiento para el desarrollo profesional en relación con su contexto social. Por su parte Sandín expresa:

Los objetivos de la indagación crítica justicia, libertad y equidad pueden parecer utópicos, pero los pensadores que adoptan esta postura, aun admitiendo la imposibilidad de llegar a ellos de forma completa, creen que la lucha por alcanzarlos tiene un valor que de alguna forma puede conducir a una sociedad más libre y justa que la actual (Sandín, 2003, p. 65)

De igual manera para Gamboa (2011) “La teoría crítica ofrece un esquema de trabajo que supera la simplicidad, los estereotipos idealistas y la rigidez de las conclusiones e interpretaciones convencionales sobre el progreso del conocimiento científico en el ámbito social”. (p. 48)

Es decir que:

La teoría crítica surge para promover un entendimiento de la situación histórica y cultural de la sociedad con el propósito de generar acciones en torno a una transformación de ésta. Los cambios que ha sufrido la sociedad como consecuencia de las distintas relaciones de poder y opresión. (Gamboa, 2011, p.48)

En la investigación con enfoque desde el paradigma interpretativo la teoría crítica es fundamental para entender la realidad en relación con su

contexto histórico, político, económico, social y cultural, de una forma crítica yendo más allá de los hechos, de lo que se presenta a simple vista, la investigadora debe buscar la comprensión de la realidad de una forma integral tomando en cuenta la mayoría de los aspectos que rodean la investigación.

### **2.2.2. Sistematización de experiencias**

Jara (2013) expresa que “La sistematización de experiencia es un ejercicio intencionado que busca penetrar en el tramo próximo complejo de la experiencia y recrear sus saberes con un ejercicio interpretativo, de teorización y apropiación consciente de lo vivido.”(p.16) Es decir que para la misma se realiza una reconstrucción del proceso vivido interpretando críticamente cada vivencia para así extraer aprendizajes y compartirlos.

La sistematización de experiencia es el saber-hacer, donde implica una revisión juiciosa tanto de los logros como de los fracasos ambos son fuentes potenciales para la construcción de conocimientos útiles y aprovechables. La práctica de la sistematización permite compartir un aprendizaje como instrumento privilegiado de nuevos acontecimientos que están cargados de sentido.

Para llevar a cabo una sistematización de experiencia se debe tomar en cuenta cinco tiempos que son importantes en la ejecución de la antes mencionada, se inicia con el proceso de reflexión individual y colectivo de las prácticas realizadas o vividas, luego se hace una reconstrucción ordenada de lo ocurrido, provocar una mirada crítica sobre la experiencia y producir nuevos conocimientos; para Jara (2013) “cada uno de los elemento recalca los componentes sustanciales de ella; su dimensión de procesos, su aporte individual y colectivo a la construcción teórica, su vinculación esencia con la práctica social, su sentido colectivo, crítico y transformador.”(p.18). así el autor explica:

La sistematización busca penetrar en el interior de la dinámica de las experiencias, es un esfuerzo por meterse por dentro de esos procesos sociales vivos y complejos, un intento por circular por entre sus avenidas, rincones y callejuelas, recorriendo nuevamente sus diferentes etapas palpando y ubicando sus diferentes elementos y relaciones localizando sus tensiones y contradicciones; identificando las opciones y decisiones tomadas, llegando a entender el sentido de esos procesos desde su propia lógica, extrayendo así aprendizajes que sean útiles para enriquecer la teoría y mejorar la prácticas. (Jara, 2013, p.18)

En relación con el texto anterior la sistematización es un proceso que tiene presente la realidad manifestada por las voces de los actores, considerando el entorno en el que estos se desenvuelven, observando cada detalle y cuestionándose porque pasó lo pasó, guiando a los actores a mejorar sus prácticas desde el estudio crítico y profundo de su vida cotidiana.

El recorrido histórico reseñado páginas atrás, muestra diversidad de espacios en los cuales América Latina fue surgiendo el interés por la sistematización de experiencias. Como es de suponer esta diversidad ha traído consigo la influencia de diferentes enfoques y posturas desde los cuales se concibe lo que es la sistematización de experiencias, diferencias que tienen su raíz en fundamentos metodológicos diversos (hermenéuticos, dialógicos, deconstructivos, históricos-dialecticos entre otros)

La sistematización de experiencia es una propuesta de cinco tiempos que todo ejercicio de sistematización deberá realizar, escrita por Oscar Jara en el año 1994 en su libro "Para Sistematizar Experiencias" al respecto el autor dice que:

Se trata de una propuesta en cinco tiempos, lo cual sugiere un procedimiento con un orden justificado, pero que no necesariamente debería seguirse tal cual porque dependerá de muchísimos factores que inciden en la multiplicidad de experiencias existentes. Debe usarse más como sugerencia e inspiración (Jara, 1994, p. 90)

El punto de partida es el paso inicial de los cinco tiempos en este es fundamental haber participado en la experiencia o tener registro de las experiencias, la sistematización es un momento segundo, no se puede sistematizar algo que no se ha puesto en práctica previamente o no se tenga información del hecho transcurrido.

Una institución puede ponerse a sistematizar una experiencia específica, llevada a cabo sólo por una parte del equipo, pero involucrando a todo el equipo en el proceso de reflexión. Seguramente el aporte de unos y otros será diferente, pero todos la sistematizaran como parte de su experiencia institucional común. (Jara, 1994, p.94),

Lo antes mencionado quiere decir que una organización puede tomar una experiencia para sistematizarla sin que allá participado el equipo de trabajo en general, más adelante el autor hace referencia a la importancia de los registros, Jara (1994) manifiesta que “Los registros nos permiten ir a la fuente de los distintos momentos que se llevaron a cabo a lo largo de la experiencia, con lo que será posible reconstruir ese momento tal como fue”. (p. 98). Desde el punto de partida se puede decir que proceden las preguntas iniciales, ya que para efecto de la sistematización de experiencia se debe ser específico en cuanto a las experiencias seleccionadas.

El segundo tiempo para la sistematización de experiencias son las preguntas iniciales se trata de iniciar propiamente la sistematización, Jara (1994) dice al respecto que “Teniendo como base el punto de partida, y tres ubicaciones esenciales que nos llevaran a orientar todo el proceso, como: la definición del objetivo de la sistematización, la delimitación del objeto a sistematizar y la precisión del eje de sistematización” (p.102), tomando en cuenta lo anterior planteado, al tener hacer la ubicación de la experiencia permitirá acercarse aún más en las vivencias de los actores.

De estos tres procesos surgen las preguntas iniciales tales son ¿para qué queremos hacer esta sistematización?, ¿qué experiencias queremos

sistematizar?, ¿qué aspectos centrales de esa experiencia nos interesa sistematizar?, ¿qué fuentes de información vamos a utilizar?, ¿qué procedimientos vamos a seguir?, esto permite guiarse durante el proceso de la sistematización fijando un camino que seguir.

En el tercer momento que es la recuperación del proceso vivido, se encuentran dos momentos el primero que es la reconstrucción de la historia para Jara 1994 es “tener una visión global de los principales acontecimientos que sucedieron en el lapso de la experiencia, normalmente puestos de forma cronológica” (p. 111), en este es muy útil la revisión del registro que se tenga de la experiencia.

Para el segundo momento que es ordenar y clasificar la información Jara (1994) expresa que “basándose en esa visión general del proceso vivido, se trata, ahora, de avanzar hacia la ubicación de los distintos componentes de ese proceso. Aquí es donde la precisión del eje de sistematización nos va a ser de suma utilidad” (p.114), la experiencia vista desde una forma general se comienza a realizar respuestas de las preguntas iniciales.

La reflexión de fondo es el cuarto tiempo para la sistematización “Se trata, ahora, de ir más allá de lo descriptivo, de realizar un proceso ordenado de la abstracción, para encontrar la razón de ser de lo que sucedió en el proceso de la experiencia.” (p. 117), es el momento donde los sujetos se cuestionan y se preguntan ¿Por qué pasó lo que pasó? Se hace un análisis y se sintetiza, para luego llegar a una interpretación crítica del proceso. El quinto y último tiempo, los puntos de llegada aquí se formulan las conclusiones y se comunica lo aprendido se trata de expresar las principales respuestas a las preguntas formuladas en el eje de sistematización

Por su parte Clocier. (2014) manifiesta que:

La sistematización de experiencias defiende el espacio de una investigación en la que se toma en cuenta las percepciones, opiniones, sentimientos e intencionalidades de quienes participaron de la experiencia objeto de sistematización y, además, les otorga el rol de investigadores, mismo que

legítimamente les corresponde como actores y conocedores de sus procesos de vida (Clocier, 2014, p. 4)

Respecto a lo citado antes, la sistematización de experiencias en una investigación es un proceso donde los sujetos sociales pasan de ser investigados a ser investigadores de su propia vida cotidiana, conociendo sus prácticas diarias reflexionando sobre ellas y llegar a un nivel de transformación, así mismo la sistematización de experiencia trata de aproximarse a la:

Comprensión cada vez más cercana y profunda de una realidad compartida por el conjunto de personas que asumen la sistematización con la finalidad de compartirla con otros interesados en cuestiones afines y fundamentalmente para intervenir en la transformación de sus espacios de movilidad social. (Clocier, 2014, p. 5)

La sistematización de experiencia consiste en revisar a profundidad las prácticas diarias de los sujetos sociales, que los mismos realicen una autorreflexión crítica de lo sucedido, es importante reseñar que para la sistematización de experiencia se identifique lo que se quiere sistematizar, ser más específico al momento de realizar este proceso.

### **2.2.3 Dialéctica**

Marx (citado en Ritzer, 1993) expresa que la dialéctica “Es una visión según la cual el mundo no se compone de estructuras estáticas, sino de procesos, relaciones, dinámicas conflictos y contradicciones” (p. 20). La sistematización de experiencia puede ser vista desde la perspectiva dialéctica por su relación con todo lo que rodea la vivencia, orientada al enriquecimiento y profundización permanente, que permite acercarse al conocimiento y transformarlo desde la práctica.

Karl Marx adoptó la dialéctica de la lógica de Hegel, pero desde otra perspectiva, así lo afirma Ritzer, (1993) “Sin embargo, mientras Hegel se ocupó de la dialéctica de las ideas, Marx intentó aplicar este enfoque

dialéctico al estudio del mundo material” (p. 169) donde la dialéctica estaba orientada a dar una interpretación de los fenómenos sociales desde los diversos componentes de la sociedad, entendiendo que las relaciones son recíprocas.

Por otro lado Ollman (citado en Ritzer, 1993) “

Los pensadores dialécticos también adoptan una perspectiva relacional del mundo social. Analizan las relaciones entre diversos aspectos del mundo social. Así por ejemplo, en su estudio de la burocracia proceden a analizar las diversas relaciones que dan lugar a su creación. Las relaciones entre los individuos, entre los diferentes grupos de personas y entre las diferentes subunidades de organización, (por ejemplo, el departamento de personal y técnico) todas se analizan bajo el meticuloso escrutinio del pensador dialéctico. Además, un pensador dialéctico jamás se centra en una sola unidad social aislada del resto de las unidades sociales. (p. 172)

Para la sistematización de experiencia en la Gerencia de Desarrollo Social PDVSA División Boyacá, se toman en cuenta principalmente las relaciones que tienen los trabajadores internamente con los trabajadores, al igual que su relación con las comunidades de las áreas de influencia, esto con el fin de conocer su entorno en general para así comprender las experiencias más significativas durante el período 2015-2016.

### **2.3. Referentes conceptuales**

#### **2.3.1 Desarrollo social**

Consiste en lo que se encarga la Gerencia de Desarrollo Social PDVSA, División Boyacá, Distrito Barinas, lo percibimos como aquel que impulsa el desarrollo humano, económico, político, social, cultural, entre otros, en la sociedad con articulación de diferentes entes gubernamentales y no gubernamentales, enmarcado en la consolidación de la igualdad social, equidad, justicia. Según la página Web de la empresa, lo define así:

Un proceso que formula y ejecuta proyectos, en alineación y articulación con los planes sociales del Estado para beneficio de las comunidades. Se persigue lograr un nivel de desarrollo sustentable y sostenible en el tiempo, considerando la utilización plena del potencial humano; el manejo eficiente, social y técnico del gasto público social, y el respeto por el equilibrio ecológico. (Sitio web PDVSA, 2005, párr. 1).

Desarrollo Social en PDVSA está orientado al desarrollo endógeno de las comunidades a través de misiones, programas, planes y proyectos de inversión social, así como también cumplen con promocionar las políticas publicadas emanadas por el estado, mejorando la calidad de vida del pueblo venezolano.

### **2.3.2 Reconstrucción del proceso vivido**

Es lo que se realizó mediante las conversaciones con los trabajadores de la Gerencia de Desarrollo Social PDVSA División Boyacá, Distrito Barinas, esto aportara a la investigación la comprensión de las prácticas diarias de los trabajadores, Clocier, 2014 lo define de la siguiente manera:

La reconstrucción de la historia es el momento en el que se unen esfuerzos para armar lo sucedido, no sólo para describir la experiencia, lo cual sin duda ya constituye un aporte significativo de esta práctica en tanto aporta a la recuperación de la memoria de la misma, sino también para encontrar en ella hitos importantes que marcaron el rumbo de lo que pasó y de cómo y porqué ocurrieron los acontecimientos de determinada manera y no de otra. (Clocier, 2014, p.11)

### **2.3.3 Autorreflexión crítica**

Es el momento que las personas, en este caso los trabajadores conocen, diagnostican y evalúan debidamente sus experiencias, es necesario considerar como perciben y expresan lo vivido, para así lograr cambios significativos en el contexto social del cual forman parte. Es un estudio profundo que realizarán los trabajadores con el fin de conocer y reflexionar desde sus prácticas diarias.

### **2.3.4 Sistematización de experiencia**

Normalmente concebimos sistematizar con el proceso de clasificar y ordenar cierta cantidad de datos, pero la sistematización de experiencias definida por Jara (1994)

Es aquella 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.(Jara, 1994, p. 18)

Podemos decir que es abordar una experiencia desde lo más profundo tomando en cuenta el entorno en el que se desenvuelve, es decir que es una práctica específica, que amerita una interpretación crítica orientada al enriquecimiento y profundización permanente de la vivencia, con el fin de crear conocimientos a partir de las prácticas diarias desde una postura auto reflexiva.

### **2.3.5 Práctica**

Son aquellas actividades en relación con el trabajo realizado por parte del personal de la Gerencia de Desarrollo Social PDVSA División Boyacá, Distrito Barinas, es el desarrollo de las actividades de su trabajo en el día a día, lo que ellos consideran como cotidiano en su práctica laboral.

## **2.4 Fundamentos legales**

Para llevar a cabo la investigación fue primordial revisar las bases legales que sustentan la investigación, en las que se encontró relación con el trabajo de investigación, son principalmente la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela por ser nuestra carta Magna, la Ley Orgánica del Trabajo, los trabajadores y trabajadoras, la Ley Orgánica de Hidrocarburos, así mismo, la Ley de Estatutos de la gestión pública y el Plan de la Patria (2013-2019).

En la enmienda N° 1 de la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (CRBV) publicada en gaceta oficial N° 5.908 el 19 de febrero de 2009, en el título III capítulo V y artículo 87 expresa que:

Toda persona tiene derecho al trabajo y el deber de trabajar. El Estado garantizará la adopción de las medidas necesarias a los fines de que toda persona pueda obtener ocupación productiva, que le proporcione una existencia digna y decorosa y le garantice el pleno ejercicio de este derecho. Es fin del Estado fomentar el empleo. La ley adoptará medidas tendentes a garantizar el ejercicio de los derechos laborales de los trabajadores y trabajadoras no dependientes. La libertad de trabajo no será sometida a otras restricciones que las que la ley establezca. (...)

Este artículo se considera pertinente incluirlo en la investigación porque en la misma se aborda las experiencias de los trabajadores, siendo pertinente reseñar el artículo que ampara el derecho al trabajo, así mismo en la constitución nos encontramos en el título IV capítulo I los artículos 302 y 304 que están ligados con PDVSA, S.A.

Al respecto el artículo 302 dice:

El Estado se reserva, mediante la ley orgánica respectiva, y por razones de conveniencia nacional, la actividad petrolera y otras industrias, explotaciones, servicios y bienes de interés público y de carácter estratégico. El Estado promoverá la manufactura nacional de materias primas provenientes de la explotación de los recursos naturales no renovables, con el fin de asimilar, crear e innovar tecnologías, generar empleo y crecimiento económico, y crear riqueza y bienestar para el pueblo.

En el mismo contexto el artículo 303 expresa:

Por razones de soberanía económica, política y de estrategia nacional, el Estado conservará la totalidad de las acciones de Petróleos de Venezuela, S.A., o del ente creado para el manejo de la industria petrolera, exceptuando las de las filiales, asociaciones estratégicas, empresas y cualquier otra que se haya constituido o se constituya como consecuencia del desarrollo de negocios de Petróleos de Venezuela, S.A.

Así mismo el artículo 311 de la CRBV expone que “(...) el ingreso que se genere por la explotación de la riqueza del subsuelo y los minerales, en general, propenderá a financiar la inversión real productiva, la educación y la salud (...)”, el ingreso producido por la explotación del petróleo y sus derivados pasará a contribuir en el desarrollo integral del pueblo venezolano.

Los artículos antes mencionados son pertinentes plasmarlos en el trabajo ya que los mismos hablan de la empresa PDVSA manejada por el estado para así impulsar el desarrollo de los venezolanos, financiando planes, programas y proyectos realizados por la diferentes dependencias de la empresa, llegando al pueblo para mejorar la calidad de vida, todo esto con las ganancias que genera el recurso mineral y sus derivados.

La Ley Orgánica del Trabajo, los Trabajadores y Trabajadoras, (LOTTT) firmada 30 de abril de 2012, gaceta oficial N° 6.076.en el artículo 26 capítulo III refleja:

Toda persona tiene el derecho al trabajo y el deber de trabajar de acuerdo a sus capacidades y aptitudes, y obtener una ocupación productiva, debidamente remunerada, que le proporcione una existencia digna y decorosa.  
Las personas con discapacidad tienen igual derecho y deber, de conformidad con lo establecido en la ley que rige la materia.  
El Estado fomentará el trabajo liberador, digno, productivo, seguro y creador.

Podemos decir que el artículo antes mencionado al igual que los que se mencionaron de otras leyes tiene relación con el trabajo a realizar ya que en la sistematización de experiencia se tomara en cuenta la gestión de los trabajadores de la Gerencia de Desarrollo Social y su satisfacción personal en relación al ejercicio de su trabajo

La Ley Orgánica de Hidrocarburos gaceta oficial N° 38.493 del 4 de agosto de 2006, en el capítulo II sección primaria artículo 5 refleja lo siguiente

(...)Se promoverá el fortalecimiento del sector productivo nacional y la transformación en el país de materias primas provenientes de los hidrocarburos, así como la incorporación de tecnologías avanzadas. Los ingresos que en razón de los hidrocarburos reciba la Nación propenderán a financiar la salud, la educación, la formación de fondos de estabilización macroeconómica y a la inversión productiva, de manera que se logre una apropiada vinculación del petróleo con la economía nacional, todo ello en función del bienestar del pueblo.

En relación al artículo arriba mencionado significa lo que se viene hablando de la inversión social que se realiza con el dinero que genera el recurso mineral, el estado reconociendo que el petróleo es del pueblo venezolano y las ganancias que este genera deben estar al servicio del pueblo de manera justa y equitativa, por su parte uno de los impulsores de los planes, programas y proyectos financiados con el petróleo son promovidos por la participación de la gerencia de Desarrollo Social de PDVSA.

Por su parte la Ley de Estatutos de la Función Pública gaceta oficial N° 37.522, 06 de septiembre de 2002 en su artículo 12 capítulo V nos dice:

Los planes de personal serán los instrumentos que integran los programas y actividades que desarrollarán los órganos y entes de la Administración pública para la óptima utilización del recurso humano, tomando en consideración los objetivos institucionales, la disponibilidad presupuestaria y las directrices que emanen de los órganos de gestión de la función pública.

Este artículo es de gran relevancia en la investigación, aquí expresa que los trabajadores son parte fundamental para el desarrollo de los programas y actividades de una empresa u organización tomando en cuenta el presupuesto, los lineamientos emanados por órganos competentes a las actividades de los trabajadores, al igual que mantener presente los objetivos que plantea la misma.

Por último y no menos importante se consideró sustancial mencionar el objetivo estratégico 1.5.1.7 del Plan de la Patria, segundo plan socialista de

desarrollo económico y social de la nación (2013-2019). Publicado en Gaceta oficial N° 6.118 el 4 de diciembre de 2013, el cual trata de “Transformar la praxis científica a través de la interacción entre las diversas formas del conocimiento, abriendo los espacios tradicionales de producción del mismo para la generación de saberes colectivizados y nuevos cuadros científicos integrales”.

La sistematización de experiencia permite la recuperación o generación de conocimientos desde las prácticas diarias, impulsando el pensamiento crítico y reflexivo en los participantes para luego socializar lo aprendido durante su trabajo.

## MOMENTO III

### DIMENSIONES ONTOEPISTÉMICAS Y METODOLÓGICAS

En este momento denominado dimensiones ontoepistémicas y metodológicas se desarrollará en primer lugar como se concibe la realidad estudiada y como se conoce, más adelante se encontraran con la metodología empleada, técnicas e instrumentos, descripción del contexto donde se desarrolló la investigación, los sujetos que fueron parte del estudio y para culminar con el procesamiento e interpretación de la información.

#### 3.1 Dimensión ontológica

La ontología se forma a través de los términos griegos ontos, que significa ser, ente y logos que significa estudio, entonces la ontología es el estudio del ser, es esa parte de la ciencia que está relacionada en la forma como el ser humano se apropia a la naturaleza de la realidad investigativa, es donde el investigador expone su creencia de la realidad. Lincoln 1990 (citado por Sandin (2003) dice que esta dimensión:

“se refiere a la naturaleza de los fenómenos ¿Es la realidad social algo externo a los individuos, que se impone desde fuera?, o ¿Es algo creado desde un punto de vista particular? ¿Es la realidad social de naturaleza objetiva o resultado de un conocimiento individual?” (p. 29)

Tomando en cuenta lo antes planteado la posición ontológica ante la investigación es que la realidad social está íntimamente influenciada por factores externos que hacen que los seres humanos perciban la realidad de

una manera, un ejemplo de esto son los valores sociales, políticos, económicos, religiosos entre otros, no todas las personas se rigen por los mismos valores, cada ser social se va a regir por aquellos que dominen en su entorno.

En la sistematización de experiencias la realidad se percibe como procesos históricos y complejos en los cuales participan personas, instituciones, organizaciones entre otros, pasando por un proceso de autorreflexión crítica de sus actividades diarias para contribuir en la transformación social.

En la Gerencia de Desarrollo Social PDVSA División Boyacá Distrito Barinas, se realizó una sistematización de experiencias en un ámbito inicial recabando de las voces de algunos trabajadores, para conocer cómo fue su experiencia durante el periodo 2015-2016 reconstruyendo el proceso vivido desde la dialogicidad, para que así ellos reflexionen en cuanto a su trabajo y mejoren las prácticas difíciles y al mismo tiempo repitan aquellas más gratificantes, se toma en cuenta el entorno en el que los trabajadores se desenvuelven y su relación con el mismo.

### **3.2 Dimensión epistemológica**

La epistemología es conocida como ciencia o teoría de la ciencia, etimológicamente proviene de la palabra griega episteme que significa saber, el conocimiento es producto de la interacción del ser humano con su medio, es un proceso que se realiza organizando el saber hasta llegar a sistematizarlo como un saber científico.

La dimensión epistemológica es entonces la que permite conocer la realidad a estudiar pero para ello está íntimamente ligada con el paradigma que contemple la investigación, ya que es una construcción que tiene relación y cooperación con lo investigado. Por otro lado Lincoln 1990 (citado en Sandín (2003) dice que la epistemología:

Nos introduce en las siguientes cuestiones: ¿Cómo se puede conocer y comunicar el conocimiento? ¿El conocimiento se puede adquirir o es algo que debe experimentarse personalmente? ¿El investigador debe adoptar una posición objetiva y externa y usar los métodos de las ciencias naturales, o considerar al conocimiento como algo subjetivo, personal o único, lo que supone un rechazo de los métodos físico-naturales?(p. 29, 30)

Por su parte Martínez (2004) habla que detrás de cada paradigma hay una matriz epistémica que nutre el ejercicio de la investigación la cual permite conocer el periodo histórico-cultural del fenómeno para comprenderlo con mayor claridad.

conocer es siempre aprehender un dato en una cierta función, bajo una cierta relación, en tanto significa algo dentro de una determinada estructura, Pero, a su vez, el método para alcanzar ese conocimiento también estará siempre ligado a un paradigma específico, (p. 38).

Lo antes mencionado tiene relación a lo que el autor explica de la relación epistemológica con el paradigma; Martínez (2004) dice “es indispensable cuando tratamos con estructuras dinámicas o sistemas, que no se componen de elementos homogéneos” (p. 47). Se estudia la realidad a partir de observaciones, desde la dialógica con los participantes, es una forma más profunda de entender la perspectiva de cada sujeto ya que es parte fundamental en las investigaciones desde este paradigma se toma en cuenta la subjetividad y las relaciones contextuales y particulares de la práctica cotidiana.

La postura de la investigadora se ubica en el paradigma socio-critico por el modo que considero para abordar la realidad, para la sistematización de experiencias es necesario también comprenderla desde la metodología cualitativa donde exista un dialogo entre el investigador y los sujetos de la investigación, ya que el mismo aportara aquellas experiencias significativas, producto de la sistematización más adelante permitirá la mejora de la

práctica cotidiana, el investigador pasa a formar parte de la realidad estudiada, tomando en cuenta las concepciones de las personas, es decir:

Busca comprender la perspectiva de los participantes (individuos o grupos pequeños de personas a los que se investigará) acerca de los fenómenos que los rodean, profundizar en sus experiencias, perspectivas, opiniones y significados, es decir, la forma en que los participantes perciben subjetivamente su realidad (Hernández, Fernández y Baptista, 2010, p. 364)

La investigación cualitativa consiste estudiar a los sujetos de forma individual en su ambiente natural, como también, considerando su relación con el entorno, profundizando la interpretación de lo que estos manifiesten buscando el sentido de lo que expresan y relacionarlo con el entorno.

### **3.3 Dimensión metodológica**

#### **3.3.1 Naturaleza de la investigación**

Para la investigación es necesario comprender la realidad desde las voces de los sujetos sociales por lo tanto se abordó desde el enfoque cualitativo por la necesidad de comprender la realidad desde la perspectiva subjetiva de los participantes, Martínez (2004) dice que el enfoque cualitativo “Se trata, pues, del estudio de un todo integrado, que, forma o constituye primordialmente una unidad de análisis y que hace que algo sea lo que es: una persona, una entidad étnica, social, empresarial, un producto determinado, etc.” (p.66).

Más adelante el autor manifiesta que “la investigación cualitativa trata de identificar, básicamente la naturaleza profunda de las realidades, su estructura dinámica, aquella que da razón plena de su comportamiento y manifestaciones” (p. 66). Por otro lado para Hernández, Fernández y Baptista (2006) expresan que “La investigación cualitativa se fundamenta en una perspectiva interpretativa centrada en el entendimiento del significado de las

acciones de seres vivos, principalmente los humanos y sus instituciones” (p. 09).

En relación con el tema Nube Stephan y Sánchez Morelys (2007) definen la investigación cualitativa.

Aquella que estudia la calidad de las actividades, relaciones, asuntos, medios, materiales o instrumentos en una determinada situación o problema. La misma procura por lograr una descripción holística, esto es, que intenta analizar exhaustivamente, con sumo detalle, un asunto o actividad en particular (p.115).

El enfoque cualitativo proporciona una interpretación y comprensión más profunda del fenómeno estudiado, le permite a la investigadora conocer los sujetos sociales en su totalidad articulados con su entorno, se centra en los sentimientos y pensamientos de las personas que participan en la investigación, este enfoque es el más idóneo para ser aplicado en la sistematización de experiencias del personal de la gerencia de desarrollo social (PDVSA División Boyacá).

### **3.3.2 Método aplicado**

La investigación se apoyó en los métodos fenomenológico y hermenéutico, ambos con el propósito de comprender e interpretar la realidad humana, cabe señalar al método hermenéutico como el que le va ayudar a la investigadora a reforzar la observación, se puede decir que este método el elemental en la ciencia, por la naturaleza que tienen todos los seres humanos de interpretar lo que se le presenta.

El método fenomenológico Martínez (2004) “consiste en comprender las realidades cuya naturaleza y estructura dependen de las personas que viven y experimentan” (p. 69), la realidad en el método fenomenológico dependen de los sujetos sociales de cómo estos perciben sus vivencias, esto se puede relacionar con que todos los seres humanos son únicos y tienen una forma particular de ver la realidad.

En términos de Bogden y Biklen (2006) (como se cita en Hernández, Fernández y Baptista), La fenomenología pretende reconocer las percepciones de las personas y el significado de un fenómeno o experiencia. La típica pregunta de investigación de un estudio fenomenológico se resume en: ¿cuál es el significado, estructura y esencia de una experiencia vivida por una persona (individual), grupo (grupal) o comunidad (colectiva) respecto de un fenómeno? (p. 515).

Por otro lado para Husserl (citado en Martínez, 2004), la fenomenología “es ciencia que trata de describir las “estructuras esenciales de la conciencia”; debido a ello, el fin de la fenomenología no es tanto describir un fenómeno singular sino descubrir en él, la esencia válida universalmente, y útil científicamente”. (p. 139)

Este método es utilizado en la investigación para comprender el fenómeno en su contexto natural, la sistematización de experiencias se realizara en la gerencia de desarrollo social PDVSA División Boyacá Distrito Barinas, siendo este el lugar donde desarrollan sus prácticas diarias y surgen las experiencias del personal.

Hussler (citado en Jeffrey, 1997) “La fenomenología significa que la realidad está estructurada por la percepción. Aun las cosas cuya objetividad damos por sentada están allí, sólo porque queremos o hacemos que estén allí” (p. 148) más adelante dice “hay que desistir de la certidumbre de que el mundo existe sin subjetividad si uno desea comprender cómo se mantiene el status objetivo del mundo” (p. 148)

En relación con lo anterior el método hermenéutico sirve para complementar el fenomenológico, este es útil para darle significado a través de la interpretación a cualquier aspecto que surja en el transcurso de la investigación, cualquier palabra, gesto, conductas entre otras, que tenga relación con las experiencias del personal de la gerencia de Desarrollo social de PDVSA, fue un guía en el desarrollo de la investigación, las interpretaciones no se conciben desde la individualidad del ser, sino más

bien desde un todo integrado. En este sentido Martínez señala el método hermenéutico

Tendría como misión descubrir los significados de las cosas, interpretar lo mejor posible las palabras, los escritos, los textos, los gestos y, en general, el comportamiento humano, así como cualquier acto u obra suya, pero conservando su singularidad en el contexto de que forma parte. (2004 p.102)

Por otro lado Sandín (2003) manifiesta que “a diferencia de la fenomenología, la hermenéutica no se preocupa tanto por la intensión del actor, sino que toma la acción como una vía para interpretar el contexto social de significado más amplio en el que está inmerso” (p.62)

La hermenéutica se fija en la acciones de los participantes para interpretar el contexto social de significado más amplio en el que se encuentra inmerso, en la investigación la hermenéutica no se emplea rígidamente como es planteada en su inicio en la historia sino como una herramienta de apoyo que va permitir entender y explicar los fenómenos que cubren al ser humano.

En relación a lo antes expuesto el método hermenéutico es empleado en compañía del fenomenológico para sustentar a partir de la interpretación la información aportada por los participantes. Estos métodos son de ayuda para la investigadora para interpretar la realidad, comprender la acción de los seres humanos a partir del dialogo con sujetos sociales, buscar explicaciones de lo observado y escuchado.

### **3.4 Contexto de la investigación**

El estado Barinas está situado en la región sudoccidental de Venezuela, cuenta con una superficie de 35.200 km<sup>2</sup>, esto comprende el 3,84% del territorio nacional, la mayor parte de su territorio se encuentra en los Llanos y la otra, en los Andes, Barinas es conocida como el Piedemonte Andino ya que sus límites colindan con las tierras Andinas, por el norte limita con los estado Mérida, Trujillo, Portuguesa y Cojedes, por el sur con el estado Apure,

por el este con el estado Guárico y por el oeste con los estado Mérida y Táchira

El nombre del estado Barinas se debe a las tribus que poblaban las estribaciones de la cordillera andina, en el valle del rio Santo Domingo, su población según el censo 2011 es de 816.264 habitantes (INE, 2014), los municipios más poblados Barinas, Barinitas, Socopó, Santa Bárbara

El municipio Barinas se encuentra a 12 minutos del estado, lo conforman la parroquia corazón de Jesús, El Carmen, Alto Barinas, Torunos, Domingo Ortiz entre otras.

La investigación se desarrolló en la gerencia de desarrollo social PDVSA División Boyacá Distrito Barinas, está se encuentra ubicada en Campo La Mesa Avenida Orlando Araujo, Edificio 7, en las oficinas del mencionado edificio. La gerencia cuenta con instalaciones agradables para el desarrollo del trabajo, aunque se puede mejorar y estar más ornamentado el espacio de trabajo, las mismas cuentan con servicio eléctrico, agua, baños tanto para los caballeros como para las damas, agua potable, cafetera microondas, cartelera informativa entre otras.

Los trabajadores tienen asignado un puesto de trabajo, donde cuentan con una computadora, conexión a internet, impresora, escáner, entre otros implementos útiles para el desarrollo de sus prácticas, los trabajadores que todavía no tienen su puesto de trabajo asignado el gerente está haciendo la gestión pertinente para buscar la comodidad de los trabajadores, en este mismo orden de ideas la gerencia cuenta con 2 unidades de transportes para salir a las áreas de influencia, tales automóviles no son suficientes para la cantidad de trabajadores que le dan uso, estas unidades constantemente presentan fallas.

La Gerencia de Desarrollo social nace con el Presidente ya fallecido Hugo Chávez, con el fin de brindarles desarrollo sostenible y sustentable en las comunidades, el presupuesto que recibe la Gerencia de Desarrollo Social para ejecutar sus actividades se divide en las áreas de educación, vialidad,

salud, infraestructura de servicios y economía social, entre otros; a fin de fomentar la transformación social en las áreas de influencia de las operaciones, para realizar las actividades se le asignan a las superintendencias como Relaciones Interinstitucionales y Comunitarias, Sala de Observación Sociocomunitaria, Planificación Presupuesto y Control de Gestión, Desarrollo Humano, Desarrollo Productivo, Desarrollo de infraestructura, el tipo de actividad que van a desarrollar, el gerente es el contralor de la ejecución eficiente de las actividades.

### **3.5 Sujetos de la investigación**

Para definir el universo y la muestra fue un proceso en el que se decidió seguir lo que plantea Para Hernández, Fernández y Baptista (2006) la población o universos es “conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones” (p.239) es decir la población es un grupo de personas que tienen uno o varios aspectos en común y que se desenvuelven en un mismo entorno.

En la investigación la población son los trabajadores de la gerencia de Desarrollo Social PDVSA División Boyacá Distrito Barinas, está cuenta con 23 trabajadores y trabajadoras permanentes, distribuidos en Desarrollo Humano, Desarrollo Productivo, Desarrollo de Infraestructura, Planificación, Presupuesto y Control de Gestión, Sala de Observación Sociocomunitaria, relaciones interinstitucionales y comunitarias y el Gerente de Desarrollo social. (Ver anexo B)

La muestras según Hernández, Fernández y Baptista 2006 la muestra en el proceso cualitativo, “es un grupo de personas, eventos, sucesos, comunidades, etcétera, sobre el cual se habrán de recolectar los datos, sin que necesariamente sea representativa del universo o población que se estudia”. (p.562) por otro lado se consideró tomar en cuenta lo que plantea Taylor y Bogdan (2000).

Para el investigador cualitativo, todos los escenarios y personas son dignos de estudio. Ningún aspecto de la vida social es demasiado frívolo o trivial como para ser estudiado. Todos los escenarios y personas son a la vez similares y únicos. Son similares en el sentido de que en cualquier escenario o entre cualquier grupo de personas se pueden hallar algunos procesos sociales de tipo general. Son únicos por cuanto cada escenario o a través de cada informante se puede estudiar del mejor modo algún aspecto de la vida social (p. 9)

En la sistematización de experiencias hablamos de sujetos sociales al momento de seleccionar los participantes en el proceso de reconstrucción de las experiencias, los criterios para la selección fue primero que sean trabajadores activos de la Gerencia de Desarrollo Social, haber estado en la Gerencia durante el periodo 2015-2016, que desempeñen actividades en distintas superintendencias de la Gerencia, por eso se tomó uno por cada superintendencia y se consideró importante conocer la opinión del Gerente, también es pertinente mencionar que para la selección de los sujetos sociales parte del personal me sugirió a quien podía entrevistar.

De los cuales fueron el superintendente de Desarrollo Productivo, analista de relaciones Interinstitucionales y Comunitarias, supervisora de Presupuesto, Planificación y Control de Gestión, supervisor de Desarrollo de Infraestructura, analista de Desarrollo Humano, superintendente de Sala de Observación Sociocomunitaria, Así como se tomó en cuenta el gerente para conocer su percepción acerca de la gerencia.

Para Hernández, Fernández y Baptista (2010) es una muestra diversa o de máxima variación “son utilizadas cuando se busca mostrar distintas perspectivas y representar la complejidad del fenómeno estudiado, o bien, documentar diversidad para localizar diferencias y coincidencias, patrones y particularidades” (p, 397). Como en el caso de esta investigación que se

tomaron diferentes actores, todo esto con el fin de tener varias perspectivas de las experiencias durante el periodo 2015-2016

### **3.6 Técnicas e instrumentos de recolección de información**

En la investigación cualitativa las técnicas e instrumentos implementados van dirigidas a obtener información que no se encuentra a simple vista, al respecto Gurdían-Fernández (2007) dice que “Las técnicas cualitativas de investigación enfatizan la obtención de información referida, básicamente, a percepciones, sentimientos, actitudes, opiniones, significados y conductas” (p.190).

En relación a lo anterior Nube Stephan y Sánchez Morelys (2007) reflejan porque se seleccionan las técnicas cualitativas para efecto de recabar la información, “A veces el propósito de una investigación es conocer acerca de los valores, del comportamiento humano, ideas, motivaciones, creencias sentimientos, opiniones, entonces es conveniente usar técnicas cualitativas” (p. 64). Cuando a los investigadores les importa adentrarse en la subjetividad de las personas es pertinente la aplicación de técnicas cualitativas, estas permiten acercarse a la realidad de los sujetos de la investigación desde su propio testimonio.

#### **3.6.1 Entrevista semiestructurada**

La entrevista es fundamental para la recolección de los datos cualitativos a partir de esta tendremos la información por parte de los participantes de forma directa, es una de las técnicas más aplicadas en las investigaciones cualitativas, esta permite que el investigador interprete lo que los sujetos le manifiestan, es un encuentro personal con los sujetos de la investigación donde se toma en cuenta su discurso y sus gestos a lo largo de la entrevista, Marta Biagi (2005) define la entrevista como:

La entrevista consiste en una conversación entre dos personas por lo menos, en la cual uno es el entrevistador y otro u otros son los entrevistados, estas personas dialogan con arreglo a ciertos esquemas o pautas acerca de un

problema o cuestión determinada teniendo un propósito profesional (112)

Existen varias entrevistas que se pueden realizar en la investigación cualitativas, la selección de un tipo de entrevista depende de la información que se quiera recoger para el desarrollo es esta investigación se utilizó la entrevista semiestructurada está me permitió realizar la entrevista de una forma guiada pero no rígida, puntualizando temas que considera necesario para entrar en confianza, y precisar datos importantes para el desarrollo de la investigación, así mismo Martínez (2004) afirma que el entrevistador “presentara todos los aspectos que quiera explorar con la investigación, agrupados en una serie de preguntas generales y presentadas en forma de temas, elegidos previamente, bien pensados y ordenados de acuerdo con la importancia o relevancia para la investigación” (p. 95).

Las entrevistas fueron realizadas en las oficinas de la Gerencia de Desarrollo Social en los puestos de trabajo de cada uno de los entrevistados, las mismas se realizaron de acuerdo a la disposición del tiempo de los trabajadores, se trabajó con un guión y un cronograma donde se fijó la hora y fecha de la entrevistas, dos estuvieron sujetos a cambio por la dinámica de los trabajadores.

### **3.6.2 Observación participante**

La observación participante busca comprender las vinculaciones, que tienen las personas con su entorno, al respecto Gordo y Serrano (2008) la definen como:

La observación participante es una de las herramientas con las que contamos en las ciencias sociales para dar cuenta de cómo en la vida social se entrelazan sentidos y prácticas. Por medio de esta técnica nos acercamos a nuestro objeto de estudio de modo más directo que con otras prácticas de investigación al vernos envueltos en los ámbitos y prácticas concretas en las que se despliega aquello que estudiamos. (p. 47)

Esta técnica fue empleada durante el desarrollo de la investigación, realizando visitas a la Gerencia de Desarrollo Social PDVSA División Boyacá, Distrito Barinas, mediante la observación se puede corroborar la información recabada a través de la entrevista, al igual que aporta información importante para la investigación. La investigadora durante el tiempo de la investigación fue participe en las actividades dentro de la gerencia como también en las actividades de las salidas de campo de los trabajadores, permitiendo esto conocer el entorno en el que se desarrollan las actividades de los trabajadores.

### **3.7 Técnica de procesamiento e interpretación de la información**

#### **3.7.1 Categorización**

En esta etapa el investigador tiene como tarea principal según Martínez (op, cit) "sumergirse mentalmente, del modo más intenso posible, en la realidad ahí expresada" (p, 265)

El investigador revisara los relatos escritos y oirá las grabaciones de los protocolos repetidamente, primero, con la actitud de revivir la realidad en su situación concreta y, después, con la actitud de reflexionar acerca de la situación vivida para comprender lo que pasa. (Martínez, 2004 p, 265)

Durante este proceso se revisa el material protocolar en reiteras ocasiones, con el fin de obtener aspectos que con la primera revisión no obtendremos, al momento de transcribir las entrevista en un procesador de textos trabajar con tres columnas, la primera del lado derecho será para registrar los testimonios, la del medio será utilizada para colocar un número para así enumerar las líneas del testimonio y la columna del lado izquierdo es para hacer aquellas, palabras u oraciones que consideramos importante para la investigación.

### **3.7.2 Estructuración**

En este proceso se extraen categorías más específicas o subcategorías que permiten crear categorías o meta categorías, este proceso dice Martínez (op, cit) que “El mejor modo de comenzar la estructuración es seguir el proceso de integración de categorías menores o más específicas en categorías más generales y comprensivas” (p, 276). Así mismo en el ejercicio de la estructuración se realiza un orden de cada categoría de los testimonios individuales y luego se relacionan con todas las categorías, así lo explica Martínez:

En el proceso de estructuración debemos distinguir claramente dos etapas, iguales en cuanto a su proceso, pero diferentes en cuanto a su objetivo: la estructuración individual y la estructuración general. La primera está referida a cada miembro o fuente de información. La segunda se relaciona con todos los miembros o fuentes de información. (Martínez 2004, p, 276).

La revisión protocolar es muy importante para la investigación cualitativa, en la estructuración se relacionan las categorías ya seleccionadas entre sí, se clasifica cada una de forma individual y luego con una figura se puede mostrar cómo cada categoría se relaciona con las demás.

## **MOMENTO IV**

### **INTERPRETACIÓN DE LA INFORMACIÓN**

Tomando en cuenta el capítulo anterior la interpretación de la información se realizó siguiendo el proceso de categorización descritos por Martínez (2004).

#### **4.1 Categorías**

Las categorías surgieron a partir de la transcripción de la información protocolar y se fueron mejorando, cambiando en el transcurso de la constante revisión de la misma, hasta que la investigadora considero que las seleccionadas son las adecuadas, de este proceso se extrajeron cinco categorías tomando en cuenta aquellas características comunes y que se repetían en los testimonios de los participantes.

Las categorías surgidas en la investigación son políticas públicas, ambiente laboral, cumplimiento de metas, experiencias significativas del período 2015-2016 y déficit de recursos, estas con el fin de conocer las percepciones individuales y colectivas de su entorno, para la interpretación de la investigadora estas categorías son las relacionadas al trabajo, permiten conocer la percepción individual y colectiva que tienen los trabajadores. A continuación un gráfico con las categorías. (Ver figura 1)



Figura 1 Categorías correspondientes a la sistematización de experiencias en Desarrollo Social, PDVSA, División Boyacá, Distrito Barinas, para reconstruir lo vivido. Período 2015-2016

#### 4.1.1 Categoría: Políticas públicas

En esta categoría se agrupó el testimonio de los trabajadores en cuanto a su trabajo dentro de la Gerencia, encontrando que la Gerencia de Desarrollo Social, PDVSA, División Boyacá Distrito Barinas, trabaja con las políticas públicas emanadas por el estado y las superintendencias se encargan de promocionarlas en las diferentes comunidades, dentro de esta categoría se ubican sub categorías como lineamientos de estado y buen vivir, las sub categorías se muestran en el cuadro 1.

**Cuadro 1:** sub categorías que conforman la categoría políticas públicas

Categorías	Sub categorías	Testimonios
<p><b>Políticas Públicas</b></p>	<p>Lineamientos de estado</p>	<p><i>"Mira nosotros nos desenvolvemos en la unidad de Desarrollo productivo, tiene que ver con todo lo relacionado con la parte que es relacionar y promover el área productiva de nuestras áreas operacionales por supuesto esto siguiendo y haciendo llevar todo lo que es la línea de estado" (Desarrollo Productivo)</i></p> <p><i>"...desarrollan pues una serie de actividades que bajo un lineamiento objetivo que emana primeramente el estado como órgano rector del buen vivir, desarrollo y crecimiento de las comunidades y en ellos pues se enlaza PDVSA como institución con las políticas del gobierno del profesor Adán y allí pues bajan una serie de objetivos y metas a cumplir en el año..."(Sala de Observación Sociocomunitaria)</i></p>
	<p>Buen vivir</p>	<p><i>"...llevar políticas públicas orientadas hacia el buen vivir de la comunidad..." (Desarrollo Humano)</i></p>

#### 4.1.2 Categoría: Ambiente laboral

En esta categoría la investigadora se centró en señalar como los trabajadores ven sus relaciones de trabajo permitiendo apreciar la perspectiva de cada uno en cuanto al ambiente laboral, esta se consideró importante porque el ambiente laboral influye en las prácticas de los

trabajadores de esta derivaron tres sub categorías: Armonía y comunicación, estas se reflejan en el cuadro 2.

**Cuadro 2.** Sub categorías que conforman la categoría ambiente laboral

Categorías	Sub categorías	Testimonios
<p><b>Ambiente Laboral</b></p>	<p>Armonía</p>	<p><i>"...Bueno la relación en cuanto al ambiente laboral me la llevo bien con todo el mundo (risas) trato de llevármela bien con todo el mundo y de buscar la armonía en el trabajo..."(Planificación, Presupuesto y Control de Gestión.)</i></p> <p><i>"... nosotros como circulo de trabajo pues no todo el tiempo nos caemos bien, pero creo que todos hacemos el trabajo para trabajar en armonía porque ya prácticamente esta es nuestra segunda casa, compartimos más con nuestros compañeros de trabajo que con nuestra propia familia..."(Relaciones Interinstitucionales y Comunitarias)</i></p> <p><i>"...las relaciones interpersonales son buenas acá, son armoniosas..." (Desarrollo Humano)</i></p>
	<p>Comunicación</p>	<p><i>"...cada quien trata de establecer su punto de vista, pero en consenso y comunicación siempre ha ayudado a buenos términos en los momentos que se han generado nudos críticos..." (Desarrollo Humano)</i></p>

Cuadro 2(Cont.)

Categoría	Sub categorías	Testimonio
<b>Ambiente Laboral</b>	Comunicación	<i>"...correlación con cada uno de los entes que ejecutan la actividad de los departamentos tiene que haber un feedback y manejo de información que permita mostrar con mayor rapidez, digamos el estatus y resultado de cada una de las actividades que generan..."(Sala de Observación Sociocomunitaria)</i>

#### **4.1.3 Categoría: Cumplimiento de metas**

Mediante la información protocolar un aspecto satisfactorio para el personal fue, a pesar del contexto económico por el que está pasando Venezuela y el Mundo se realizan las actividades planificadas en el Plan Operativo Anual, llevando los planes, programas y proyectos emanados por el estado a cada comunidad del áreas de influencia de la empresa, esta categoría se relacionó sacando dos sub categorías referentes a la planificación para ejecutar los lineamientos a esta la nombre planificación y la otra referente a las obras infraestructura. Ver en el cuadro 3.

**Cuadro 3.** Sub categorías que conforman la categoría cumplimiento de metas.

Categorías	Sub categorías	Testimonios
<b>Cumplimiento de metas</b>	Planificación	<p><i>"...muy satisfecho nosotros, pusimos nuestro granito de arena, este con los trabajadores de la empresa y más en esta área donde nosotros estamos trabajando, el área de desarrollo social..." "... sin temor a equivocarme está cerca del 70% o 80% se han cumplido las metas planteadas en nuestro POA..."(Desarrollo Productivo)</i></p> <p><i>"...el 90% de nuestra planificación la cumplimos por lo menos desde que estoy aquí..."(Desarrollo Humano).</i></p> <p><i>"... todo lo que se ha planificado se ha cumplido, tenemos que hacer los informes mensuales, miden tu trabajo en ese sentido y que no solamente la rendición se va al gerente sino que es una gerencia de fuera que te lo pide en este caso sería la gerencia de planificación, entonces, en base al plan a lo real sí, yo siento que si cumplimos ponte que no en un 100% porque siempre entregas a destiempo por cosas extraordinarias que surgen pero si tratamos de que son actividades muy repetitivas pero sí, lo planificado se cumple, pero ponte que en un 95% es como dejar un porcentaje del margen de error..."(Planificación, Presupuesto y Control de Gestión)</i></p> <p><i>"...se hizo el trabajo, en el 2015-2016 fue fluido de verdad creo que llegamos... bueno se cumplió lo que está en el plan operativo anual (POA)..."(Relaciones Interinstitucionales y Comunitarias)</i></p>

Cuadro 3. (Cont.)

Categorías	Sub categorías	Testimonios
<p><b>Cumplimiento de metas</b></p>	<p>Obras de infraestructura</p>	<p><i>"...nosotros lo que es la parte de infraestructura ejecutamos un 40% por encima de lo reglamentario de lo que es en inversión, nosotros ejecutamos a nivel de la División Boyacá obras de acueducto, vialidad, electrificación, infraestructuras educativas, ambulatorios, fue un año bastante productivo en la área de ejecución de inversión social de División Boyacá..."(Desarrollo de Infraestructura)</i></p> <p><i>"... se ha logrado casi todas las obras, que se han hecho en conjunto o convenios con el poder popular..."</i></p> <p><i>"...Nosotros hemos logrado por lo menos cumplir con lo que es (pensativo) en obras de infraestructura por lo menos cumplir todo lo que habíamos trazado, pero por ejemplo está el distrito Apure que cuando yo llegué aquí tenía todas las obras paralizadas hace más de cinco años y en el distrito Apure logramos reactivar todas las obras que teníamos en competencia para nosotros..." (Gerente de Desarrollo Social)</i></p>

#### 4.1.4 Categoría: Experiencias significativas durante el periodo 2015-2016

Las experiencias más significativas percibidas por los trabajadores durante el período 2015-2016 son diversas ya que cada uno se desempeña en diferentes áreas de la gerencia un rol, sin embargo se notó que los trabajadores consideraron unas experiencias en común por los proyectos que trabajan en conjunto con las demás superintendencias.

Las subcategorías de las experiencias más significativas durante el periodo 2015-2016, se agrupó en adaptación, formación y convenios sociales, estas sub categorías se pueden observar en el cuadro 4.

**Cuadro 4.** Sub categorías que conforman la categoría experiencias más significativas durante el período 2015-2016.

Categorías	Sub categorías	Testimonios
<p><b>Experiencias significativas durante el período 2015-2016</b></p>	<p>Adaptación</p>	<p><i>"... fue una experiencia de adaptación en cuanto a los controles, conociendo que de alguna manera pues la faja inicia un proceso de estructuración de Desarrollo Social, algunos lineamientos importantes para el desenvolvimiento de cada una de las Divisiones Boyacá, Junín, Ayacucho..." (Sala de Observación Sociocomunitaria)</i></p> <p><i>"...hay cosas que aprendes nuevas de repente lo novedoso del 2015 y del 2016 es el hecho de trabajar con convenios interinstitucionales que así se llaman y se crearon con los consejos comunales y era aprender cómo se le iba a pagar a ellos siendo unas figuras, donde ellos no lo que es la parte impositiva ellos no la tocan, fue ir aprendiendo haciendo..."(Planificación, Presupuesto y Control de Gestión)</i></p> <p><i>"... fue el año pasado, o sea el periodo de 2015 y cuando nosotros vemos que exponen todo, yo digo ¡bueno, pera esta gente no está haciendo nada! Y cuando expusimos nosotros fuimos tomados como ejemplo, entonces bueno yo le dije pero que nosotros que estamos allá, donde nadie nos para no sé qué, por lo menos eso para mí es gratificante, ha sido una experiencia gratificante ver eso..."(Gerente de Desarrollo Social)</i></p>

**Cuadro 4. (Cont.)**

<b>Categorías</b>	<b>Sub categorías</b>	<b>Testimonios</b>
<p><b>Experiencias significativas durante el periodo 2015-2016</b></p>	<p>Formación</p>	<p><i>"...las charlas que se le llevan a los niños en la escuela, por ejemplo el año pasado también hubo...fue como un compartir en navidad para los niños donde se le llevaron regalos y bueno yo de verdad nunca había participado en una actividad así como fue la del año pasado y fue muy bonito..."</i> (Relaciones Interinstitucionales y Comunitarias)</p> <p><i>"...La experiencias más significativas durante el tiempo que llevo en cuanto aquí (en la oficina) no, pero si, en las comunidades cuando de repente uno va con una actividad cultural y te das cuentas que hay niños que nunca en su vida... porque hay comunidades que son muy alejadas entonces nunca en su vida habían tenido contacto por ejemplo con un baile de joropo o una actividad teatral y resulta que tienen excelentes potencialidades entonces esto nos genera mucha satisfacción porque si nosotros aunque sea a un niño logramos despertar ese ser invencible que todos llevamos dentro, despertar esas potencialidades muchos no conocen que tienen, al menos uno sería un gran éxito para nosotros..."</i>(Desarrollo Humano)</p>

Cuadro 4. (Cont.)

Categorías	Sub categorías	Testimonio
<p><b>Experiencias significativas durante el periodo 2015-2016</b></p>	<p>Convenios sociales</p>	<p><i>"...el año pasado pudimos lograr apalancar y culminar obras de infraestructura de inversión social en el distrito Apure e iniciar procesos que este año lo estamos ejecutando y que gracias a Dios van en ejecución y queremos que sean culminadas, pero eso si fue un gran logro y satisfacción que un Distrito que tenía tiempo sin ejecutar una obra social pudimos arrancar esa brecha e iniciar otro modelo de expectativa que se le tenía al Distrito Apure..." (Desarrollo de Infraestructura)</i></p> <p><i>"...un convenio que se hizo con la Escuela Técnica Industrial Ezequiel Zamora, yo creo que ese es el convenio que nos puede llenar más de satisfacción a todos, porque busca que la escuela técnica industrial que está dotada tanto o mejor que cualquier empresa metálica que allá en la zona de influencia de la división, puede reparar partes de piezas o hasta fabricar a un precio infinitamente mejor que contratarlo con una empresa privada..." (Gerente de Desarrollo Social)</i></p> <p><i>"...En la gerencia tenemos un proyecto que es el convenio PDVSA INIA, es el brazo ejecutor de nuestro gerente en la parte ejecutiva. Bueno hemos contribuido de la manera de todo lo que es la política de estado o sus líneas, para que Venezuela mejore desde el punto de vista agroalimentario,..." (Desarrollo Productivo)</i></p>

#### 4.1.5 Categoría: Déficit de recursos

En la categoría mencionada se optó por crear una sola sub-categoría la cual la denomine transporte y entorno de desempeño en esta los sujetos sociales expresan como su principal déficit de recursos, son los vehículos de transportes estando estos en mal estado para el desarrollo de las actividades de la gerencia, la sub categoría la podemos ver en el cuadro 5.

**Cuadro 5.** Sub categoría que conforma la categoría déficit de recursos

Categorías	Sub categorías	Testimonios
<p><b>Déficit de recursos</b></p>	<p>Transporte y entorno de desempeño</p>	<p><i>"...limitaciones de herramientas de trabajo que por una u otra manera no es que no la tengamos, sino que son detalles que se presentan verdad, por ejemplo con los vehículos se daña uno, tenemos que agarrar el otro..." (Desarrollo productivo)</i></p> <p><i>"...la limitación de repente el espacio pudiese ser más armonioso o sea más ordenado o las carpetas en otro lado, pero o sea esa sería la limitación el espacio ves que estamos llenas de carpetas..."(Planificación, presupuesto y control de gestión)</i></p> <p><i>"...bueno las limitantes básicamente el tema de transporte de repente el vehículo, están muy deteriorado y nos ha dejado muchas veces accidentados y nos toca estar empujando, el transporte esta con mucha deficiencia el transporte porque nuestro principal recurso es el talento humano y lo material en este caso es el transporte y es en lo que ha estado fallando, entonces bueno entonces muchas veces nos ha tocado usar nuestros propios vehículos para poder hacer las actividades..."(Desarrollo humano)</i></p> <p><i>"...las limitaciones que nosotros tenemos aquí, las herramientas trabajo esté más que todo la parte de vehículos..." (Desarrollo de Infraestructura)</i></p>

**Cuadro 5 (Cont.)**

<b>Categoría</b>	<b>Sub categorías</b>	<b>Testimonios</b>
<b>Déficit de recursos</b>	Transporte y entorno de desempeño	<p><i>"... nos ha tocado un período donde los precios del barril están por el suelo, la guerra económica ha hecho estrago en todos los presupuestos de PDVSA, entonces pedimos un presupuesto hoy y mañana es otro, además que no tenemos recursos, que se yo que los vehículos están en mal estado, esas son las limitaciones por el tipo de situación que estamos viviendo..." (Gerente de Desarrollo Social)</i></p> <p><i>"...las limitaciones pues es que nosotros siempre trabajamos en campo es que no tenemos carro, que no tenemos aquello, pero a la final si logramos obtener un poco presupuesto pero si se hace el trabajo..." (Relaciones Interinstitucionales y Comunitarias)</i></p> <p><i>"...el recurso propio, es muy utilizado por el trabajador petrolero para poder cumplir las actividades y metas, hablamos de parte vehicular, hablamos de personal también, la cantidad de personal es poca para el desarrollo de campo que necesita como ves las partes, como las baterías que no hay, el cambio de aceite, hay una serie de recursos que no nos permite desarrollar el trabajo de campo que es lo que realmente nos va a medir en el tiempo..."(Sala de Observación Sociocomunitaria)</i></p>

#### **4.2 Aproximación a los hallazgos**

Luego de la revisión profunda de la información protocolar y su progresiva interpretación, teniendo en cuenta los referentes teóricos- conceptuales de la investigación surgieron cinco categorías que permiten realizar una aproximación a los hallazgos.

#### 4.2.1 Categoría: Políticas públicas

Las políticas públicas son aquellas medidas o acciones del gobierno dirigidas al beneficio de las comunidades, estas corresponden a brindar soluciones específicas de los asuntos públicos. Con las diferentes interacciones con los participantes de la investigación se encontró que sus prácticas diarias van dirigidas a dar respuesta a las diferentes problemáticas manifestadas por las comunidades cercanas al contexto donde se desenvuelven los trabajadores, así mismo PDVSA como una empresa propiedad del estado venezolano, sigue las líneas emanadas por del primer mandatario jefe de estado, cumpliendo con las diferentes programas y planes sociales en beneficio del desarrollo y crecimiento de las comunidades fomentando el buen vivir de las mismas,

En relación a lo antes planteado esta categoría surge producto de las entrevistas a los trabajadores donde las políticas públicas están íntimamente vinculadas con el trabajo que desempeña el personal de la gerencia, siendo desarrollo social un proceso encargado de llevar a las comunidades planes, programas y proyectos para el desarrollo de la misma.

Las políticas públicas que los trabajadores llevan a las comunidades son en pro de aumentar el desarrollo de las mismas como es el caso de la superintendencia de Desarrollo productivo ellos se encargan de *“promover el área productiva de nuestras áreas operacionales por supuesto esto siguiendo y haciendo llevar todo lo que es la línea de estado”*, no solo en las comunidades sino que también han realizado patios socio productivos en los espacios de PDVSA División Boyacá, Distrito Barinas, fomento en desarrollo endógeno.

Las experiencias de los trabajadores están ligadas a seguir los lineamientos que emana el estado en pro del desarrollo integral de los venezolanos, *“Desarrollo Social, como sabes pues estas unidades,*

*departamentos como desarrollan pues una serie de actividades que bajo un lineamiento objetivo que emana primeramente el estado como órgano rector del buen vivir, desarrollo y crecimiento de las comunidades. Y en ellos pues se enlaza PDVSA como institución*". A partir de las conversaciones con los trabajadores y a través de la observación, estos se sienten cómodos con su trabajo porque están en constante aprendizaje, siempre que el estado de unas directrices los trabajadores deben seguirlas y promocionarlas.

#### **4.2.2 Categoría: Ambiente laboral**

El ambiente laboral es una parte fundamental para el desarrollo de las prácticas de cualquier persona, por medio de las relaciones interpersonales se logra un ambiente agradable, que domine la comunicación donde los miembros del entorno estén relacionados, motiva al trabajador a dar lo mejor de ellos mismos en su puesto de trabajo.

Para este estudio es importante el entorno en el que se desarrollan las actividades de los trabajadores, siendo esté influyente en sus prácticas. Por medio de la observación participante y desde las voces de los trabajadores se percibió un ambiente laboral agradable, armonioso donde todos trabajan mancomunadamente, *"nosotros como círculo de trabajo pues no todo el tiempo nos caemos bien, pero creo que todos hacemos el trabajo para trabajar en armonía porque ya prácticamente esta es nuestra segunda casa, compartimos más con nuestros compañeros de trabajo que con nuestra propia familia"*. En la Gerencia las relaciones entre los trabajadores son armoniosas, están los días difíciles que puede tener toda persona pero los mismos tratan de tener un ambiente tranquilo.

Esto propicia en los sujetos sociales sentirse cómodos en el entorno que se desenvuelve, en cuanto a la percepción del gerente al ambiente laboral hace referencia a las relaciones de los trabajadores, como han venido mejorando progresivamente, desde su llegada a la gerencia *"en la primera o*

*segunda reunión que yo hice aquí con el equipo de trabajo, bueno dos personas de esas que ya ninguna de esas está aquí casi se agarran a golpes” pero el gerente considera que ha mejorado constantemente “Ahora yo si veo que el equipo, sí trabaja en equipo” “ahora por ejemplo nosotros mantenemos una reunión donde todos saben lo que están haciendo cada quién y todos están es tratando de que se cumpla eso”. Se puede decir entonces que es un ambiente laboral armonioso donde los trabajadores se desenvuelven día a día.*

#### **4.2.3 Categoría: Cumplimiento de metas**

El periodo 2015-2016 fue un período donde la mayoría de las metas planteadas fueron realizadas en alto rendimiento, *“por ejemplo las metas que nosotros nos Planteamos este año y que faja nos impuso ya nosotros la cumplimos y la sobrepasamos y todos andan buscando que hacer.”* a pesar de la situación económica del país que los precios están en constante cambio *“a nosotros nos tocó en el período más duro donde no hay dinero y nos ha tocado que si articular con una institución por aquí por allá, ingeniárnoslas para ver como rendimos el poquito dinero y más con esa inflación galopante”*

Las actividades en la Gerencia de Desarrollo Social PDVSA División Boyacá, Distrito Barinas, se siguen realizando y no se limitan solo a lo ya planteado sino desarrollan actividades que les van surgiendo o que para ejecutarlas más adelante, las actividades en la gerencia se desarrollaron *“no en un 100% porque siempre entregas a destiempo por cosas extraordinarias que surgen pero si tratamos de que son actividades muy repetitivas pero sí, lo planificado se cumple, pero ponte que en un 95%”*. En esta categoría los entrevistados transmitieron su satisfacción con los resultados en este período.

Al reconstruir como fue las experiencias durante el período 2015-2016, el cumplimiento de las metas fue el momento que los trabajadores expresaban su satisfacción al ver que han desarrollado la mayoría de las actividades planificadas aunque fue con mucho trabajo, pero muy fructífero dejando un saldo positivo en cada participante.

#### **4.2.4 Categoría: Experiencias significativas durante el periodo 2015-2016**

Los discursos recabados en esta categoría son particulares para cada trabajador se puede decir que esto depende también del cargo que desempeña, el período 2015-2016 fue de grandes aprendizajes para los trabajadores de la Gerencia los mismo manifestaban que ahora manejaban nuevos lineamientos de los cuales han ido *“aprendiendo-haciendo”*, por otro lado concerniente a lo más significativo, fue poder ejecutar obras que tenían paralizadas mucho tiempo en el Distritito Apure.

Es gratificante principalmente para los trabajadores relacionados directamente con los proyectos como es Desarrollo de Infraestructura y el Gerente *“fue un gran logro y satisfacción que un Distrito que tenía tiempo sin ejecutar una obra social pudimos arrancar esa brecha e iniciar otro modelo de expectativa en el Distrito Apure.”* esta experiencia de poder reanudar dichas obras, genera aprendizajes desde la práctica porque los trabajadores quieren realizar a tiempo todo lo planteado para mejorar su rendimiento personal y el colectivo.

Por otra parte en esta categoría se ubica también los convenios que hace la Gerencia de Desarrollo Social para ejecutar las actividades en las comunidades, *“convenios con el Poder Popular”, “un convenio que se hizo con la Escuela Técnica Industrial Ezequiel Zamora, yo creo que ese es el convenio que nos puede llenar más de satisfacción a todos”* la escuela técnica y articulaciones con instituciones le permiten a los trabajadores, mejorar la atención a las comunidades, llevar en algunos casos personas

capacitadas para impartir talleres en las comunidades fomentando el desarrollo sustentable y sostenible en la sociedad.

#### **4.2.5 Categoría: Déficit de recursos**

En relación con el déficit de recursos los trabajadores manifestaron que su principal déficit se encuentra en la parte vehicular, *“hay el recurso propio, es muy utilizado por el trabajador petrolero para poder cumplir las actividades y metas, hablamos de parte vehicular”*, los mismos no cuentan con unidades de transportes suficientes para cubrir con el trabajo asignado por la Gerencia de Desarrollo Social, ya que tienen que estar en constante contacto con las comunidades de las áreas operacionales, por relato de los mismos trabajadores les ha tocado utilizar sus propios vehículos para trasladarse a las comunidades o en ocasiones solicitarles a otras gerencias el préstamo de una unidad de automóvil.

Las prácticas de los trabajadores de la gerencia de desarrollo social están sujetas a factores internos y externos que influyen en la práctica diaria, *“Hay una serie de recursos que son limitantes, que no nos permite desarrollar el trabajo de campo, que nos va a dar el acercamiento en la comunidad”*. El recurso que presenta más deficiencia es la parte vehicular, aunque siempre llegan a un acuerdo para el uso de los vehículos o los solicitan a las otras Gerencias de la empresa, para los trabajadores se debe optimizar la disponibilidad de dicho recurso porque este es el que le da el acercamiento a la comunidad.

## **MOMENTO V**

### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

El desarrollo de esta investigación permitió conocer cómo fueron las experiencias de la Gerencia de Desarrollo Social PDVSA, División Boyacá Distrito Barinas, durante el período 2015-2016 a partir de la reconstrucción del momento vivido mediante conversaciones con los sujetos seleccionados para el estudio, las experiencias más significativas recabadas durante la investigación fueron varias y distintas, esto fue por la diversidad de opiniones de las personas entrevistadas, pero a su vez se encuentran vinculadas en el desarrollo las actividades de la Gerencia de Desarrollo Social, las experiencias están relacionadas a sentimientos de satisfacción en cuanto al desarrollo del trabajo de cada uno.

Las mismas se encuentran vinculadas en las cinco categorías que surgieron de la revisión continua de información protocolar, las experiencias del personal están vinculadas a la promoción de las políticas públicas en las áreas de influencia de la empresa, fomentando el desarrollo integral de las comunidades atendidas por la gerencia.

El ambiente laboral donde desarrollan las actividades cotidianas es un ambiente armonioso y donde la comunicación es primordial, todos los trabajadores conocen lo que están haciendo sus demás compañeros de trabajo, manteniendo reuniones semanales para dialogar las actividades que se tenían planificadas, así todos se mantienen informados de todo lo relacionado a la Gerencia de Desarrollo Social División Boyacá Distrito Barinas.

Las metas trazadas durante el período 2015-2016 por testimonios de los entrevistados se cumplieron aproximadamente en un 90% de la planificación, al igual que una las superintendencias ejecuto un 40% más de lo reglamentado, *“nosotros lo que es la parte de infraestructura ejecutamos un 40% por encima de lo reglamentario de lo que es inversión social”*, los sujetos sociales manifestaban su satisfacción al hablar del cumplimiento de las metas durante el período 2015-2016.

Las limitaciones que presentaba el personal fueron en relación a la parte vehicular, *“por ejemplo con los vehículos se daña uno, tenemos que agarrar otro”* propiciando esto, no que las prácticas de los trabajadores sean deficientes, pero sí de presentar dificultad que existan actividades que se crucen y los vehículos estén ocupados, o lo que sucede con mucha frecuencia que se quedan accidentados *“están muy deteriorados y nos ha dejado muchas veces accidentados y nos toca estar empujando”*.

Las experiencias más significativas durante el período 2015-2016 son varias unos consideraron que fue uno período de aprendizaje y adaptación de los lineamientos que emana el estado *“fue una experiencia de adaptación en cuanto a los controles, conociendo de alguna manera que la faja inicia con un proceso de estructuración de Desarrollo Social”*, otra experiencia significativa pero que se relaciona con la anterior *“el hecho de trabajar con convenios interinstitucionales”*.

Por otro lado *“las obras ejecutadas en el Distrito Apure”* esta es la experiencia más significativa principalmente para los que estaban a cargo del proyecto, pero a su vez fue una experiencia que abordaba a toda la Gerencia de Desarrollo Social PDVSA, División Boyacá Distrito Barinas, actividades podemos llamar de formación y recreación son significativas para otros trabajadores *“charlas que se le llevan a los niños en las escuelas”* así como, *“de repente uno va con una actividad cultural y te das cuentas que hay niños*

*que nunca en su vida... porque hay comunidades que son muy alejadas entonces nunca en su vida habían tenido contacto por ejemplo con un baile de joropo o una actividad teatral”.*

Las experiencias del personal de la gerencia se encuentran relacionadas entre las categorías seleccionadas, cada sujeto tiene su experiencia particular pero también se relaciona en el contexto con la de todos. Las experiencias más significativas de los trabajadores están dirigidas a fomentar el desarrollo integral de las comunidades desde las distintas actividades que realiza cada superintendencia. Se puede decir que desde el desarrollo de las actividades cada uno va generando conocimientos desde su práctica cotidiana.

La recomendación está relacionada a tomar la sistematización de experiencia como una actividad que se realice más seguido, ya que en la Gerencia de Desarrollo Social PDVSA División Boyacá, Distrito Barinas no se ha realizado una sistematización de experiencias en mucho tiempo lo que permite que esta humilde investigación sea de ejemplo o motivación, para realizarla donde a partir de la reconstrucción de lo vivido, realicen una autorreflexión crítica de sus prácticas diarias, permitiendo así el mejoramiento de sus actividades cotidianas dentro y fuera de la empresa.

Considerando lo planteado por Jara en relación a la autocrítica y autorreflexión le permitirá a la Gerencia Desarrollo Social PDVSA, División Boyacá, Distrito Barinas mantener un equipo de trabajo consciente de lo que hace y con miras a mejorar sus prácticas diarias, así como aprender de las experiencias pasadas, brindando un mejor desarrollo en la actividades de la Gerencia y está a su vez a la comunidad en general.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

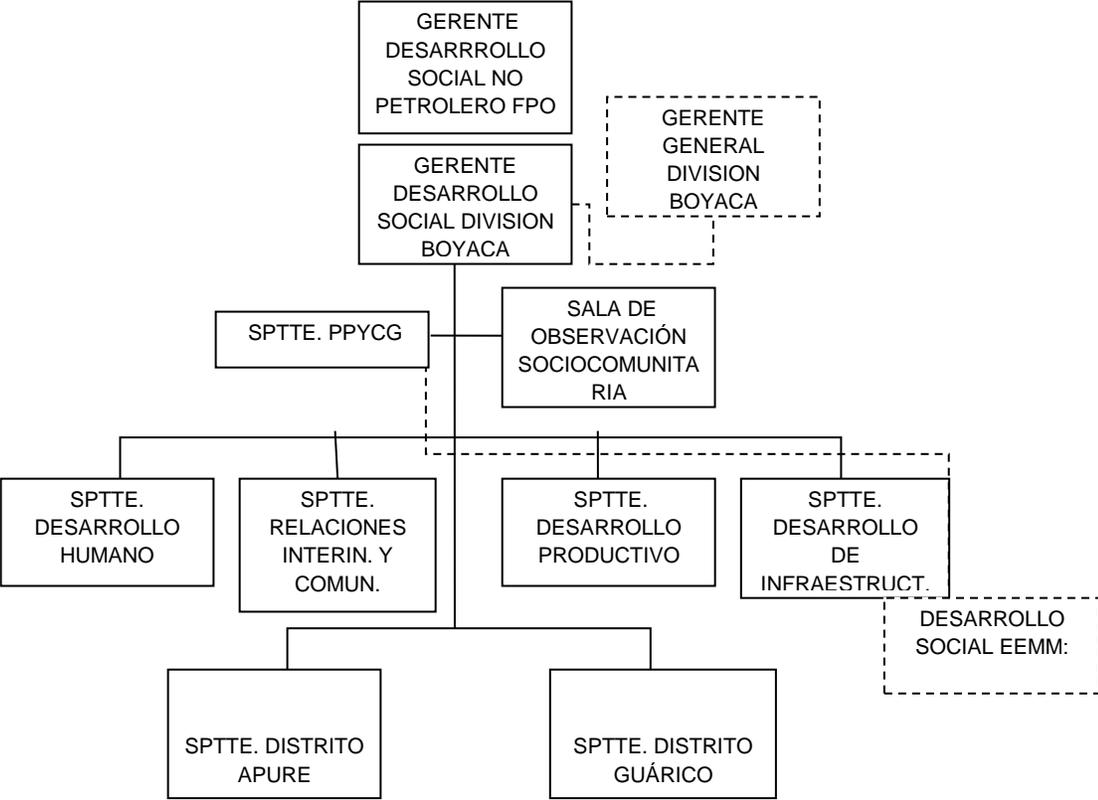
- Biagi, M. (2005). Investigación científica; guía práctica para desarrollar proyectos y tesis, 1ª. Ed., Praia. Ediciones PRAIA.
- Castillo Santos, R. J. (2014). Sistematización de la experiencia en la gestión del conocimiento y la innovación de la Universidad Politécnica Territorial". Tesis Doctoral. Universidad de la Habana, Cuba. 102 p.
- Carrillo, M. (2004). Sistematización de la experiencia del grupo de investigación. Universidad Antioquia, Medellín. 125 p.
- Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, Gaceta Oficial N° 5.908, Caracas, octubre de 2009. Servicio Autónomo, Imprenta Nacional y Gaceta Oficial.
- Clocier, L. (sin fecha) Sistematización de experiencias. una práctica sentipensante para la transformación social. [Documento en línea] disponible en <http://www.cepalforja.org/sistem/bvirtual/wp-content/uploads/2014/09/Clocier-sistematizacion-senti-Pensante.pdf> [consulta: 3 de febrero del 2017]
- Gamboa R. (2011) El papel de la teoría crítica en la investigación educativa y cualitativa. Revista electrónica diálogos educativos, Costa Rica, N°21: 48-64 p. [documento en línea] disponible en <file:///C:/Users/Admin/Downloads/Dialnet-EIPapelDeLaTeoriaCriticaEnLaInvestigacionEducativa-3931278.pdf> [consulta: 07 de Enero del 2017]
- Giussepe, A (2010). "Petrodiplomacia y economía en Venezuela". Un análisis retrospectivo y prospectivo de las relaciones comercio-petrolero venezolano. Fundación editorial el perro y la rana. Caracas, Venezuela. [Documento en línea] disponible en <http://m.gerenciaypetroleo.es.tl/Descarga-libros-gratis.htm> [consulta: 04 de febrero de 2017]
- Gordo, Á.; Serrano A (2008). Estrategias y prácticas cualitativas de investigación social. Madrid. Pearson educación, S.A.
- Gurdián-Fernández (2007). El paradigma cualitativo en la investigación socio-educativa. San José, Costa Rica
- Hernández; Fernández; Baptista (2006) Metodología de la investigación 4ª Ed. Editorial McGraw-HILL/Interamericana Mexicana.
- Hernández; Fernández; Baptista (2010) Metodología de la investigación 5ª Ed. Editorial McGraw-HILL/Interamericana Mexicana.

- Horkheimer M.; Adorno T. (1998) dialéctica de la ilustración 4ª .Ed., Editorial Trotta, S.A.
- Jara, O. (1994) Para Sistematizar Experiencias, 1ª. Ed., Alforja, San José, Costa Rica. p. 73-175
- Jara, O. (2013) La sistematización de experiencias. Práctica y Teoría para otros mundos posibles. 1ª Ed., EPPAL, Uruguay. [Documento en línea] disponible en [https://issuu.com/jennypnfdluptaeb/docs/la\\_sistematizacion\\_de\\_las\\_experien](https://issuu.com/jennypnfdluptaeb/docs/la_sistematizacion_de_las_experien) [consulta: 19 de diciembre 2016]
- Jeffrey, A. (1992) Las teorías sociológicas desde la Segunda Guerra Mundial. Gedisa, Barcelona. [Documento en línea] disponible en <https://docs.google.com/file/d/0B5DgQx9G3Yu2dEILRhBLXhjc3M/edit> [consulta: 2 de febrero de 2017]
- Ley orgánica de hidrocarburos. Gaceta oficial N° 38.493, Caracas, Venezuela 4 de agosto de 2006 [documento en línea] disponible en <http://www.consultoresapc.com/files/legislation/12626185520789/Ley%20Org%C3%A1nica%20de%20Hidrocarburos.pdf> [consulta: 10 de enero de 2017]
- Ley orgánica de Estatutos de la Función Pública. Gaceta oficial N° 37.522, Caracas, Venezuela 06 de septiembre de 2002.
- Ley Orgánica del Trabajo, para los Trabajadores y Trabajadoras. Gaceta oficial N° 6.076. Caracas, Venezuela 30 de abril de 2012.
- Martínez, M. (2004) Ciencia y arte de la metodología cualitativa. México: Trillas, 352 p.
- Ministerio del Poder Popular para la Energía y el Petróleo, Petróleos de Venezuela S.A. (PDVSA) y sus filiales (2007). Información financiera y operacional, al 31 de Diciembre de 2007. Caracas, Venezuela. [Documento en línea] disponible en <http://www.pdvsa.com/interface.sp/database/fichero/free/3125/238.PDF> [consulta: 5 de febrero de 2017].
- Nube, S.; Sanchez M. (2007). Guía práctica de investigación: Cualitativa-Cuantitativa. Venezuela. Editorial Candidus, Educadores Educativos, C.A
- Plan de la Patria, segundo plan socialista de desarrollo económico y social de la nación (2013-2019). Publicado en Gaceta oficial N° 6.118 el 4 de diciembre de 2013. Ediciones correo del Orinoco, la Candelaria, Caracas-Venezuela.

- Ritzer, G. (1993). Teoría Sociológica Clásica. 3º Madrid: Editorial McGraw-HILL Inc.
- Sandin, M. (2003). Investigación Cualitativa en Educación Fundamentos y Tradiciones. Madrid: Editorial McGraw-HILL/Interamericana de España, S. A. U.
- Sitio Web PDVSA Desarrollo Social [documento en línea] disponible en <http://www.pdvsa.com/> [consulta: 13 de diciembre de 2016]
- Sitio Web del Instituto Nacional de Estadísticas, XIV Censo Nacional de Población y Vivienda, diciembre 2014 [documento En línea] disponible en <http://www.ine.gov.ve/documentos/Demografia/CensodePoblacionyVivienda/pdf/barinas.pdf> [consulta: 10 de enero del 2017]
- Taylor, S.; Bogdan, R. (2000). Introducción a los Métodos Cualitativos. Ediciones Paidós

## **ANEXOS**

**ANEXO A: Estructura Organizativa De Desarrollo Social PDVSA División Boyacá**



Fuente: Desarrollo Social PDVSA División Boyacá 2016

**ANEXO B: Personal activo de la Gerencia de Desarrollo Social PDVSA  
División Boyacá, Distrito Barinas.**

<b>Superintendencias</b>	<b>Personal activo de la Gerencia Desarrollo Social PDVSA División Boyacá, Distrito Barinas</b>
Gerente de Desarrollo Social	1
Sala de Observación Sociocomunitaria	3
Planificación Presupuesto y Control de Gestión	3
Relaciones Interinstitucionales y Comunitarias	4
Desarrollo Humano	3
Desarrollo Productivo	4
Desarrollo de Infraestructura	5
<b>Total</b>	<b>23</b>

Fuente: Desarrollo Social PDVSA División Boyacá 2016

## ANEXO C: ENTREVISTA A LA SUPERINTENDENCIA DE DESARROLLO SOCIOPRODUCTIVO

### (1) SUPERINTENDENCIA DE DESARROLLO PRODUCTIVO Investigadora. (I), Entrevistado. (E).

**I:** Breve introducción del trabajador acerca de su trabajo

**E:** Mira nosotros nos desenvolvemos en la unidad de Desarrollo productivo, tiene que ver con todo lo relacionado con la parte que es relacionar y promover el área productiva de nuestras áreas operacionales por supuesto esto siguiendo y haciendo llevar todo lo que es la línea de estado, todo lo que es por ejemplo; el año pasado hubo una línea o sea hubo una instrucción que se dictó, donde todas las instituciones deberían establecer un patio productivo institucional, bueno nosotros establecimos uno acá en nuestra empresa y a comienzos de este año este nació en el marco de la agricultura urbana y periurbana de la gran misión abastecimiento soberano, nació esta gran misión y bueno nosotros conjuntamente con el CIARA que es el organismos rector en la materia ayudamos a impulsar esos proyectos y esos programas en nuestras áreas operacionales ¡así lo hicimos!.

Estamos trabajando aquí en la parroquia Manuel Palacio Fajardo que es donde está el proyecto las lomas y bueno por instrucciones de nuestro gerente nos indicaron que nos concentraremos en esa área por ser nuestra área operacional, allí se han trabajado de los 19 CLAP que se conformaron allí trabajamos con 13 donde se impulsaron con la parte formativa con el CIARA y con el INIA a través del convenio que tenemos, que es impulsar lo que es toda la programación y planificación de lo que es la agricultura urbana y periurbana y a través del INSAI también se dictaron charlas y se dieron talleres porque el INSAI está haciendo también un trabajo interesante sobre la elaboración de los insumos lo que es la parte de los biocontroladores y biofertilizantes, son productos agroecológicos, económicos y accesibles a estos pequeños productores y que son muy bien en que se apliquen y se pueden utilizar en estas pequeñas áreas productivas como son los huertos familiares básicamente, básicamente es eso lo que hemos realizado.

ANEXO C: (Cont.)

**(1) SUPERINTENDENCIA DE DESARROLLO PRODUCTIVO**  
**Investigadora. (I), Entrevistado. (E).**

**I:** ¿Qué Expectativas y percepciones tiene usted de las relaciones internas y externas de la empresa asociadas al campo laboral?

**E:** Las expectativas es que bueno nosotros con las alianzas institucionales queremos realizar en conjunto con todas estas instituciones lo que queremos es promover e incentivar bien sea hacia lo externo con nuestra área, con nuestros productores que están en nuestras áreas operacionales y a lo interno pues que es promover todo el desarrollo rural de lo que nuestra Venezuela está viviendo actualmente pues, los programas y proyectos que están impulsando actualmente tanto hacerlos conocer afuera e internamente también.

**I:** ¿Cómo fue su experiencia en cuanto al período 2015 - 2016?

**E:** Bueno muy satisfecho nosotros brindamos como te dije, pusimos nuestro granito de arena, este con los trabajadores de la empresa y más en esta área donde nosotros estamos trabajando el área de desarrollo social, pues ayudamos a promover lo que es el desarrollo productivo en nuestras áreas operacionales. Dentro de los recursos que manejamos dentro de la gerencia tenemos un proyecto que es el convenio PDVSA INEA que el vamos a decir que es el brazo ejecutor de nuestro gerente en la parte ejecutiva y es que el proyecto tiene recursos, lo demás lo hemos hecho por, bien sea por articulación institucional o bien sea sin gastar ni medio, sino con alianzas que hemos hecho pues nosotros, hemos apoyado y llevado a nuestras áreas operacionales todo lo que tenemos, como la parte formativa y organizativa y con el apoyo PDVSA INIA hay unos recursos asociados ahí y en función de las necesidades de nuestras áreas operacionales y con la urgencia de nuestro gerente.

Ahorita se está ejecutando un proyecto para la reactivación de un módulo de invernadero en campo Codazzi que esto lo que va a hacer es aumentar la capacidad de producción que tienen ellos allá y en la parte de plántulas para proveerles a todos estos CLAP que se están formando, no solo en la parte de nuestras áreas operacionales sino en

**(1) SUPERINTENDENCIA DE DESARROLLO PRODUCTIVO**

**Investigadora. (I), Entrevistado. (E).**

todo lo que es el estado Barinas, hay un monto asociado allí y bueno ya se está haciendo algunas compras, ya se está montando algunos procesos para bueno gastar lo que se tiene previsto allí, que es el proyecto de la reactivación que esta por el orden de tantos millones y pico de bolívares.

**I:** Alcances y limitaciones.

**E:** Bueno el alcance está relacionado con la parte de abarcar lo que uno se planifico, bueno mira nuestro alcance a sido no podemos decir que el 100% porque siempre en el día a día existen limitaciones del tema, podemos decir limitaciones de herramientas de trabajo que por una u otra manera no es que no la tengamos, sino que son detalles que se presentan verdad, por ejemplo con los vehículos se daña uno , tenemos que agarrar el otro, pero en alcances lo hemos cumplido no en un 100% pero podemos decirte que es un alcance bastante alto, sin temor a equivocarme está cerca del 70% o 80% se han cumplido las metas planteadas en nuestro POA (plan operativo anual) y limitaciones bueno siempre hay ciertos tipos de limitaciones.

**I:** ¿Desde su gestión como ha contribuido en la soberanía alimentaria?

**E:** Bueno hemos contribuido de la manera que como te explicaba al principio todo lo que es la política de estado o las líneas de estado, para que nuestra Venezuela mejore desde el punto de vista vamos a decir agroalimentario, nosotros hemos llevado todas la instituciones que están aliadas y promoviendo el desarrollo productivo como el INIA estamos amarrados a través de un convenio, con el CIARA que fue la institución que el estado designo para arrancar con lo que es la parte productiva lo que es el desarrollo de todo el programa de agricultura urbana y periurbana, el INSAI que maneja los productos biológicos, los insumos que nosotros con articulaciones institucionales hemos llevado todo ese aparataje a nuestras comunidades y la hemos formado para que ellos con su trabajo y con su dedicación contribuyan un poco a minimizar el impacto negativo que existe hoy en día.

## **ANEXO D: ENTREVISTA A LA SUPERINTENDENCIA DE PLANIFICACIÓN, PRESUPUESTO Y CONTROL DE GESTIÓN**

### **(2) SUPERINTENDENCIA DE PLANIFICACION, PRESUPUESTO Y CONTROL DE GESTIÓN** **Investigadora. (I), Entrevistado. (E).**

**I:** Breve introducción del trabajador acerca de su trabajo.

**E:** Bueno soy la supervisora de presupuesto y gestión pero mis actividades básicamente se basan es en hacer seguimiento al presupuesto aquí es donde se canaliza todo lo que es la información presupuestaria, cuanto es el aprobado, cuanto es el presupuesto que contamos para lo que es la labor directa e indirecta, hacemos los informes de rendición de cuentas, consolidamos informes, más que todo aquí se concentra este básicamente toda la información desde estatus de proyectos, desde ejecución de obras, hasta la rendición de cuenta que es como hemos venido gastando el dinero durante el ejercicio fiscal que va corriendo.

**I:** ¿Qué expectativas y percepciones de las relaciones internas y externas de la empresa asociadas al campo laboral?

**E:** Bueno el contacto con personas ajenas a la empresa es muy poco, el contacto que tenemos es cuando alguien de fuera viene a entregar alguna solicitud haciendo peticiones al gerente, lo que hacemos es recibir y se derivan a la unidad que en este caso sería a relaciones interinstitucionales y comunitarias, pero ese contacto directo con la comunidad como tal, o sea casi nunca lo hacemos se necesita que sea una labor, ponte al año se hace una jornada de trabajo voluntario, el año antepasado lo hicimos fue ir pintar una escuela hubo interacción con los profesores este pero no salimos mucho a campo sobre la interacción con comunidades es muy poca. Bueno la relación en cuanto al ambiente laboral como puedes apreciar yo creo que me la llevo bien con todo el mundo (risas) trato de llevármela bien con todo el mundo y de buscar la armonía en el trabajo ¡Hay días de días! De repente tu no quieres ni que te miren es normal pero por lo general siempre tengo muy buena disposición a la hora de que los compañeros vengan a hacerme una solicitud y yo tenga la información a la mano, siempre hay esa disposición a ayudar.

**(2) SUPERINTENDENCIA DE PLANIFICIÓN, PRESUPUESTO Y CONTROL DE GESTIÓN**  
**Investigadora. (I), Entrevistado.(E).**

**I:** ¿Cómo fue su experiencia en cuanto al período 2015 -2016?

**E:** En cuanto a volumen de trabajo básicamente es ¿Cómo te digo? Casi siempre es repetitivo, sí o sea las rendiciones de cuenta se hacen mensuales eso no varía desde que yo estoy en presupuesto control de gestión este eso es siempre en cuanto al crecimiento bueno, el hecho de ser o pasar de analista a supervisora eso fue como una (pensativa) no un premio o de repente si un premio al trabajo. A las expectativas ¿me decías? Bueno de repente o sea decir que hay (silencio) yo tengo 11 años en el puesto.

Quizás la expectativa no es tan grande, cuando llegue al puesto de repente sí, el hecho de aprender, el hecho de manejar, el hecho de saber llenar un formato porque llegas de la nada pero es eso, constancia de repente la expectativa pues la fui llenando y se siguen llenando a medida que va pasando tus años de experiencia, de repente la expectativa o lo novedoso del 2015 y del 2016 es el hecho de trabajar con convenios que se crearon con los consejos comunales y era aprender cómo se le iba a pagar a ellos siendo unas figuras, donde ellos no lo que es la parte impositiva ellos no la tocan o ellos no manejan la parte impositiva, fue ir aprendiendo haciendo, no era una expectativa fue un trabajo que me llevo y sobre la marcha hemos aprendido a hacer esas solicitudes de pago eso sería lo novedoso pero las expectativas son esas.

**I:** Alcances y limitaciones.

**E:** Mira la limitación de repente el espacio pudiese ser más armonioso o sea más ordenado o las carpetas en otro lado, el espacio que estamos llenas de carpetas (señalaba una esquina de la oficina) pero gracias a DIOS contamos con un puesto de trabajo en otras oficinas no sé si te has pasado por el edificio uno, hay gente hacinada, en donde

**(2) SUPERINTENDENCIA DE PLANIFICIÓN, PRESUPUESTO Y CONTROL DE GESTIÓN**  
**Investigadora. (I), Entrevistado.(E).**

una oficina más pequeña que esta hay hasta cuatro personas, nosotros tenemos todavía esa libertad y no estamos tan hacinados como en otros lugares, la limitante sería esa. Mira gracias a Dios en los alcances pues sí, todo lo que se ha planificado se ha cumplido, nosotros tenemos un trabajo muy repetitivo si son las rendiciones obviamente tenemos que hacer los informes mensuales o sea miden tu trabajo en ese sentido y que no solamente la rendición se va al gerente sino que es una gerencia de fuera que te lo pide en este caso sería la gerencia de planificación, entonces, o sea en base al plan a lo real sí, yo siento que si cumplimos ponte que no en un 100% porque siempre entregas a destiempo por cosas extraordinarias que surgen lo planificado se cumple, pero ponte que en un 95% es como dejar un porcentaje del margen de error porque ocurre.

**I:** ¿El POA durante el periodo 2015, 2016 se cumplió fielmente?

**E:** Mira lo que pasa es lo que te digo, nosotros dependemos de las demás unidades o de las demás superintendencias ellos nos suministran la información o nos suministran los insumos para nosotros generar, ponte la rendición de cuenta que es ver como gastamos el presupuesto depende de las obras que contratamos y quien contrata las obras las superintendencias de infraestructura entonces vamos como de la mano este, si infraestructura no cumple o no contrata y no pagamos a tiempo o sea la ejecución presupuestaria se va a ver afectada que es lo que nosotros manejamos aquí, nosotros nos regimos por decirlo de ese modo, nosotros retroalimentamos nuestro trabajo gracias a las actividades que tienen las demás superintendencias.

Lo que se estipula, por lo menos de repente me estoy metiendo en un terreno que es infraestructura si los tiempos de contratación no dan, eh por el tema país, los precios o sea ellos van fallando, no es que sea... o sea la contratación se retrasa se crean procesos desiertos y eso genera retrasos quizás en lo demás, pero nosotros tratamos de cumplir y si tenemos un presupuesto tratamos de gastarlo de manera bien, eh más que todo estamos trabajando con obras de infraestructura, el presupuesto es bastante limitado pero si se trata de que el POA, lo que se plantea inicialmente lo cumplirlos.

## ANEXO E: ENTREVISTA A LA SUPERINTENDENCIA DE DESARROLLO HUMANO

### (3) SUPERINTENDENCIA DE DESARROLLO HUMANO Investigadora. (I), Entrevistado.(E).

**I:** Breve introducción del trabajador acerca de su trabajo.

**E:** Ahorita por circunstancias de la vida estoy encargado de la superintendencia de Desarrollo Humano, estoy haciendo unas vacaciones, yo soy un simple analista, entonces cual es la función de esta superintendencia es la de llevar políticas públicas orientadas hacia el buen vivir de la comunidad, me explico por ejemplo (breve silencio) tenemos cuatro ejes, tenemos un eje cultural, un eje recreativos, tenemos un eje deportivo y tenemos un eje informativo, entonces llevamos actividades en esas cuatro áreas a los niños, niñas, adolescentes y adultos de las comunidades preferiblemente de las áreas operacionales, con la finalidad bueno pues de todos los beneficios que implica hacer deporte, todo los beneficios que implica estar inmersos una actividad cultural o percibir, apreciar la cultura, todo lo que implica recrearse y lo que implica estar formado

**I:** ¿Qué Expectativas y percepciones tiene usted de las relaciones internas y externas de la empresa asociadas al campo laboral?

**E:** Bueno las relaciones aquí internas con los trabajadores son armoniosas, cada quien, opino que cada quien vive o tiene un mapa mental, un mapa mental determinado y ese mapa mental muchas veces hace que nosotros vengamos de una ánimo u otro, pero a groso modo las relaciones interpersonales son buenas acá, son armoniosas, siempre como todo pues cada quien trata de establecer su punto de vista, pero en consenso y comunicación siempre ha ayudado a buenos términos en los momentos que se han generado nudos críticos.

En cuanto a las relaciones con las comunidades, las comunidades son muy receptivas, como llevamos diversión, en el área de la recreación, llevamos cultura, llevamos cosas nuevas, llevamos información, bueno la gente es muy receptiva, nosotros para llevar esas actividades articulamos con un pluridiverso de instituciones, tenemos articulación con alcaldías, articulación con la gente del ministerio de la cultura, el ministerio de la mujer, FUNDACITE, tenemos este el IDENNA, el ministerio de turismo, también con CORBATUR que depende de la

**(3) SUPERINTENDENCIA DE DESARROLLO HUMANO**  
**Investigadora. (I), Entrevistado. (E).**

gobernación tenemos articulación con la UNELLEZ, con la UBV, con la José Félix Rivas, tenemos un pluridiverso de articulaciones para poder nosotros llevar a especialistas y metodólogos a las distintas áreas, internamente en PDVSA por lo menos la gente de calidad de vida cuenta con excelente instructores de la parte cultural y nos hemos apoyado con ellos.

**I:** ¿Cómo fue su experiencia en cuanto al período 2015 - 2016?

**E:** El problema es que en el 2015 no estaba yo acá, yo estaba en otra gerencia, en el 2016 entre en Mayo de 2016, y en este poco tiempo ha sido de aprendizaje, cuando uno entra en una nueva organización, las personas que te rodean, mirando las perspectivas aparte de eso las comunidades, primero ha sido un aprendizaje, en la vida todo es un aprendizaje y yo trato las cosas positivas, esas experiencias que día a día la vida te presenta. La experiencias más significativas durante el tiempo que llevo en cuanto aquí (en la oficina) no, pero si en las comunidades cuando de repente uno va con una actividad cultural y te das cuentas que hay niños que nunca en su vida porque hay comunidades que son muy alejadas entonces nunca en su vida habían tenido contacto por ejemplo con un baile de joropo o una actividad teatral y resulta que tienen excelentes potencialidades entonces esto nos genera mucha satisfacción porque si nosotros aunque sea a un niño logramos despertar ese ser invencible que todos llevamos dentro, despertar esas potencialidades muchos no conocen que tienen, al menos uno sería un gran éxito para nosotros.

**I:** Alcances y limitaciones

**E:** En cuanto a los alcances el 90% de nuestra planificación la cumplimos por lo menos desde que estoy aquí, lo que no se ha cumplido es porque en la comunidad surge algo y nos piden que pospongamos la actividad o de repente aquí mismo en la gerencia surge un imprevisto y también nos toca replanificar y la limitación, bueno las limitantes básicamente el tema de transporte de repente el vehículo que esta, está muy deteriorado y nos a dejado muchas veces accidentados y nos toca estar empujando, el transporte esta con mucha deficiencia el transporte porque nuestro principal recurso es el talento humano y lo material en este caso es el transporte y es en lo que ha

**(3) SUPERINTENDENCIA DE DESARROLLO HUMANO**  
**Investigadora. (I), Entrevistado.(E).**

estado fallando, entonces bueno entonces muchas veces nos ha tocado usar nuestros propios vehículos para poder hacer las actividades.

**I:** Se ha logrado fomentar la conciencia social en las comunidades donde se trabajó.

**E:** Te hablare de los cuatro ejes esos que tenemos y es que todo fijate tiende, esos cuatro ejes que te menciono tiende elevar la calidad de vida de la población, tiende a generar valores, cuanto tú haces deportes, no es solamente la actividad por distracción sino que le estas enseñando a trabajar en equipo, lo estás enseñando a comunicarte, lo estás enseñando a seguir instrucciones, lo estás enseñando a ser proactivos, igualmente cuando llega una actividad recreativa, la recreación que beneficio te trae pues que te da beneficios psicosociales, sí reírte compartir, interactuar con el otro, con tu semejante eso es lo que trae la recreación.

La formación es evidentemente despierta tus sentidos, hemos llevado por ejemplo a amas de casa que prácticamente no salen de sus hogares le hemos llevado actividades como cursos de jabón artesanal, bueno fascinadas o sea el hecho de tu sentir que puedes hacer algo con tus manos, sentir que puedes hacer un producto que eres capaz de hacer algo que despierte en ti esa digamos esa, posibilidad de asombro y por consiguiente despertar ese ser creativo que llevamos dentro, entonces es saber que si puedes, ejemplo yo como ama de casa puedo hacerlo, hice algo mire hice este jabón y vamos a utilizar este jabón, sí porque si es capaz de hacer algo más que estar metida todo el día atendiendo a mi esposo, atendiendo a mi hijo, puedo ser productiva y eso realmente genera motivación, autorrealización

## ANEXO F: ENTREVISTA A LA SUPERINTENDENCIA DE DESARROLLO DE INFRAESTRUCTURA

### (4) SUPERINTENDENCIA DE DESARROLLO DE INFRAESTRUCTURA Investigadora. (I), Entrevistado. (E).

**I:** Breve introducción del trabajador acerca de su trabajo

**E:** Mi trabajo comprende la supervisión y control de todas las actividades referentes al área de infraestructura social, ¡sí! control en el desarrollo de la ingeniería de detalle, control y seguimiento en el desarrollo de las contrataciones, control en el desarrollo de las actividades o las obras de inversión social y este administración de los procesos de ejecución de las obras de inversión social, (breve pausa) todo lo que tiene que ver con lo que es la infraestructura social en las áreas operacionales y no operacionales de la División Boyacá en los Distritos Barinas, Apure y Guárico. Soy supervisor de ingeniería pero el desarrollo de mis actividades son un poco más amplios en cuanto a la supervisión o también verdad en cuanto el control de las obras de inversión social de la División tanto Barinas, Apure y Guárico

**I:** ¿Qué Expectativas y percepciones tiene usted de las relaciones internas y externas de la empresa asociadas al campo laboral?

**E:** fíjate en cuanto a las comunidades, sí cuando uno sale a las comunidades a lo que es el área de trabajo, uno se encuentra este eh mucha gente llena de esa esperanza de que uno les mejore la calidad de vida tanto educativa, como de salud, como de deporte. En la área laboral las expectativas que se centran mucho más lo que es el equipo de trabajo ¿en cuánto a qué? Qué cuando cada persona, cada integrante de la gerencia de Desarrollo Social vaya a las comunidades, sepa cómo manejar una situación de conflicto, no que sepa un grupo nada más manejar esas situaciones, sino que se vaya mejorando el sistema para que cada persona sea capaz de manejar una serie de personas que se encuentren el conflicto en la áreas operacionales de la División Boyacá.

Este mira las relaciones aquí de trabajo yo espero y aspiro que el ámbito de trabajo se vuelva más en función a un equipo de trabajo, que podamos nosotros desarrollar las actividades en conjunto como es el deber ser de la

ANEXO F (Cont.)

**(4) SUPERINTENDENCIA DE DESARROLLO DE INFRAESTRUCTURA**

**Investigadora. (I), Entrevistado. (E).**

gerencia, o sea se ha mejorado mucho en este tiempo por la gestión que está haciendo el señor Roberto y de tratar de engranar que no sea por parcelas sino que se trate de engranar pero yo creo que si hace falta un poco más la unión en cuanto a las superintendencias, para lograr las actividades y las metas que tiene planteada la gerencia de Desarrollo Social.

**I:** ¿Cómo fue su experiencia en cuanto al período 2015 - 2016?

**E:** ¿2015-2016? ¡Muy agitada! Gracias a Dios nosotros lo que es la parte de infraestructura ejecutamos un 40% por encima de lo reglamentario de lo que es en inversión, nosotros ejecutamos a nivel de la División Boyacá obras de acueducto, vialidad, electrificación, infraestructuras educativas, ambulatorios, fue un año bastante productivo en la área de ejecución de inversión social de División Boyacá ¡Muy productivo!. una de las experiencias más satisfactorias las obras ejecutadas en el Distrito Apure, porque es un Distrito que verdad tenía podemos decir algo, sin poder finiquitar una inversión social, no puedo decir abandonado sino que no cerraba el ciclo de lo que es una ejecución social, el año pasado pudimos lograr apalancar y culminar obras de infraestructura de inversión social en el distrito Apure e iniciar procesos que este año lo estamos ejecutando y que gracias a Dios van en ejecución y queremos que sean culminadas, pero eso si fue un gran logro y satisfacción que un Distrito que tenía tiempo sin ejecutar una obra social pudimos arrancar esa brecha e iniciar otro modelo de expectativa en el Distrito Apure.

**I:** Alcances y limitaciones.

**E:** ¿Alcances y limitaciones? (pensativo) sí, las herramientas de trabajo esas son las limitaciones herramientas de trabajo yo creo que acá más de hacer una planificación yo creo que tenemos que contar con los vehículos suficientes para que todas las superintendencias puedan hacer su planificación, recordemos que esto es una división de prácticamente cuatro estados incluyendo Portuguesa y eso es mentira que un solo vehículo nosotros podemos desarrollar las actividades como gerencia, entonces esas son las limitaciones que nosotros tenemos aquí,

ANEXO F: (Cont.)

**(4) SUPERINTENDENCIA DE DESARROLLO DE INFRAESTRUCTURA**  
**Investigadora. (I), Entrevistado. (E).**

las herramientas trabajo esté más que todo la parte de vehículos.

**I:** Las obras planificadas se han ejecutado en el tiempo definido, y si ha llenado las expectativas y necesidades de los beneficiarios.

**E:** Fíjate en el 2015 nosotros lo que planificamos lo ejecutamos en un 80%, quedaron obras de arrastre u obras que iniciaron su parte física del 2016 debido a que se firmaron convenios a final de año, este el retardo en la ejecución de los proyectos de inversión social se debe a los retrasos en lo que es en los pagos, ya sea consejo comunales, ya sea a contratistas, ya sea al que se le tenga que cancelar alguna actividad en el desarrollo de la obra, ese tipo de retrasos en los desembolsos ha provocado que su presupuesto o sea las ofertas que los presentaron inicialmente sufran un impacto económico bastante considerable, verdad que nos ha llevado a nosotros a declinar contratos y cuando te digo declinar contratos es cuando la contratista pasa seis meses sin cobrar y vienen para acá y nos dicen que no pueden ejecutar la obra porque sencillamente lo que ellos ofertaron no es nada de la realidad de lo que ellos están viviendo ahora, sino hemos encontrado ese fenómeno que nos ha provocado el decline de muchos proyectos y por lo tanto no es una buena gestión en cuanto a la planificación de los proyectos

**ANEXO G: ENTREVISTA A LA SUPERINTENDENCIA DE RELACIONES INTERINSTITUCIONALES Y SOCIOCOMUNITARIAS**

**(5) SUPERINTENDENCIA DE RELACIONES INTERINSTITUCIONALES Y SOCIOCOMUNITARIAS**  
**Investigadora. (I), Entrevistado.(E).**

**I:** Breve introducción del trabajador acerca de su trabajo

**E:** Bueno, Mariana cuando yo comencé aquí, este mi trabajo como relacionista era como bien lo dice el nombre o sea; visitar a las instituciones, comunidades, tener enlaces con ellos para este o sea trabajar en conjunto.

**I:** ¿Qué Expectativas y percepciones tiene usted de las relaciones internas y externas de la empresa asociadas al campo laboral?

**E:** Bien, nosotros como circulo de trabajo pues no todo el tiempo nos caemos bien, pero creo que todos hacemos el trabajo para trabajar en armonía porque ya prácticamente esta es nuestra segunda casa, compartimos más con nuestros compañeros de trabajo que con nuestra propia familia. Y bueno con las comunidades bien este, como unas veces nos tratan bien otras la gente está muy disgustada como está la situación, pero bien

**I:** ¿Cómo fue su experiencia en cuanto al período 2015 - 2016?

**E:** Bien se hizo el trabajo, en el 2015-2016 fue fluido de verdad creo que llegamos... a un ... bueno cumplir lo que está en el plan operativo anual (POA) ... bueno también la charla (pensativa) la charla que se le llevan a los niños en la escuela. El año pasado también hubo... fue como un compartir en navidad para los niños donde se le llevaron regalos y bueno yo de verdad nunca había participado en una actividad así como fue la del año pasado y fue muy bonito.

**I:** Alcances y limitaciones.

**E:** Bueno los alcances en el período es que cumplimos con el POA y pues la limitaciones pues es que nosotros siempre trabajamos en campo es que no tenemos carro, este que no tenemos aquello, pero a la final si logramos

ANEXO G:(Cont.)

**(5) SUPERINTENDENCIA DE RELACIONES INTERINSTITUCIONALES Y SOCIOCOMUNITARIAS**

**Investigadora. (I), Entrevistado. (E).**

obtener un poco presupuesto pero si se hace el trabajo.

**I:** Los enlaces con otras instituciones y articulación con las comunidades realizados durante el periodo 2015, 2016 ¿fueron de provecho para el desarrollo integral y dinámico de los planes y programas de la gerencia de desarrollo social?

**E:** Si, porque donde trabajamos una unidad trabajamos todas, igual vamos en conjunto dos o tres unidades por el escaso de carros es que no hacemos un trabajo o sea tu sabes primero entra relaciones interinstitucionales para ver la comunidad, llega desarrollo humano o socioproductivo para este cubrir las necesidades de la comunidad y decirle a las personas como es trabajando, llevan charlas este, insumos para que siembren las personas y eso y pues sí.

## ANEXO H: ENTREVISTA A LA SUPERINTENDENCIA SALA DE OBSERVACION SOCIOCOMUNITARIA

### (6) SUPERINTENDENCIA DE SALA DE OBSERVACIÓN SOCIOCOMUNITARIA Investigadora. (I), Entrevistado. (E).

**I:** Breve introducción del trabajador acerca de su trabajo

**E:** Es la recopilación de toda la información que genera cada uno de los departamentos que están a la orden digamos de las directrices digamos del señor Roberto Lavado como gerente de Desarrollo Social, como sabes pues estas unidades, departamentos como desarrollan pues una serie de actividades que bajo un lineamiento objetivo que emana primeramente el estado como órgano rector del buen vivir, desarrollo y crecimiento de las comunidades. Y en ellos pues se enlaza PDVSA como institución con las políticas del gobierno del profesor Adán y allí pues bajan una serie de objetivos y metas a cumplir en el año.

Basado en eso pues esos lineamientos son bajados a cada una de las unidades que como comente del señor Roberto Lavado, en cuanto a Desarrollo Productivo, en cuanto a Relaciones interinstitucionales, la parte de Desarrollo Humano que tiene que ver con el deporte y cultura, Infraestructura, Control y seguimiento de la parte de gestión, o sea todas estas unidades en su entorno emanan una serie de actividades que la cual se necesitan estar vinculadas, estar consolidadas en una matriz en una consolidación que permita la toma de decisiones para el señor gerente Roberto Lavado, por su puestos estas actividades se manejan a través de un plan anual, verdad un plan anual y obviamente a la medida del plan.

Como todo plan también se adquieren nuevos compromisos la cual también son adheridos y sumados a nuevamente a esa retroalimentación que tiene cada unidad y por ende se visualizan semanalmente, verdad para poder cumplir si requiere cada una del porcentaje de ejecución que cada una de ellas tiene que hacer para poder decir o mostrar su gestión en cada unidad. De eso se trata.

**(6) SUPERINTENDENCIA DE SALA DE OBSERVACIÓN SOCIOCOMUNITARIA**  
**Investigadora. (I), Entrevistado. (E).**

**I:** ¿Qué Expectativas y percepciones tiene usted de las relaciones internas y externas de la empresa asociadas al campo laboral?

**E:** Bueno el diagnostico que la unidad de seguimiento y control que es la sala de observación sociocomunitario, primeramente a lo interno por supuesto que tiene alguna correlación con cada uno de los entes que ejecutan la actividad de los departamentos tiene que haber un feed-back y manejo de información que permita mostrar con mayor rapidez, digamos el estatus y resultado de cada una de las actividades que generan, para poder hacer el consolidado y mostrar al amigo Roberto Lavado y la gerencia o sea que en si la relación interna tiene que estar constante.

A través de ello, de este departamento se inicia en si el acercamiento de la sala con las comunidades porque de alguna manera pues yo puedo vincularme directamente con las actividades que ellos emanan pero también tengo que ser el ente observador en cuanto a el externo de que las actividades que están desarrollando en función de los objetivos y metas trazados por cada uno de las unidad, es una verificación que tengo que hacer en cuanto a las comunidades y los trabajos que hacen ellos diariamente, semanalmente, es constatar ves y ser digamos ese conductor que nos permita informar notificar a las unidades y al señor gerente Roberto Lavado que obviamente.

Hay algunas desviaciones en cuanto a la información que están presentando con la realidad que estamos viviendo en las comunidades, también es, digamos un indicativo informativo de que lo que se está presentando en un informe semanal, pues pudieran estar obviando o pudieran estar colocando aspectos que realmente no están considerados dentro del objetivo macro de Desarrollo Social en cuanto a las comunidad, es por ello que también debo estar vinculado con las diferentes comunidades donde son digamos los prestadores de servicio hacia las actividades que nosotros generamos como Desarrollo social.

**(6) SUPERINTENDENCIA DE SALA DE OBSERVACIÓN SOCIOCOMUNITARIA**  
**Investigadora. (I), Entrevistado. (E).**

**I:** ¿Cómo fue su experiencia en cuanto al período 2015 - 2016?

**E:** Bueno la experiencia, (breve silencio) fue una experiencia de adaptación en cuanto a los controles conociendo que de alguna manera pues la faja inicia un proceso de estructuración de Desarrollo Social, algunos lineamientos importantes para el desenvolvimiento de cada una de las Divisiones Boyacá, Junín, Ayacucho y así este donde cada uno de nosotros tuvimos que adaptar ese flujo de información que maneja Gustavo Ramos como gerente de Desarrollo Social, adaptarnos a esta División y por su puesto a cada una de las unidades. Entonces pudiera decir que 2015 fue de adaptación, manejo de información, flujo que nos permita pues desarrollar tanto el termino de 2015 como el inicio de 2016 y llegar a un feliz digamos, consolidación de ese manejo de información que necesitaba nuestro amigo Ramos y a través de Desarrollo Social.

La experiencia más significativa fue bueno, como dije anteriormente se basa en su inicio de este ímpetu de Desarrollo informativo que maneja el señor Gustavo Ramos y sin embargo veo con mucha claridad de que no se consolida lo que realmente se plasma en unas reuniones donde a través de planes de envergaduras de desarrollo macro del país, se establece unos lineamientos, pero no hay ese seguimiento ni control y todo queda en un espacio muy cerrado donde pueden tomar decisiones cuando realmente las divisiones son las que están generando un flujo de información más amplio que le puede permitir a ellos manejar mejores expectativas tanto 2016, 2017 y las que vienen, sin embargo este repito unas expectativas de muy buen desarrollo informativo pero en el fondo queda un espacio muy resumido en la faja donde realmente no es equivalente a diferentes actividades que maneja cada una de las unidades en División.

**(6) SUPERINTENDENCIA DE SALA DE OBSERVACIÓN SOCIOCOMUNITARIA**  
**Investigadora. (I), Entrevistado. ( E).**

**I:** Alcances y limitaciones.

**E:** El alcance amplio ¡Muy amplio! mira nosotros creo que hay un desfase porque obviamente cuando dices alcances y limitaciones, son más las limitaciones que uno pudiera encontrarse en una planificación normal, una limitación donde si te das cuenta hay el recurso propio, es muy utilizado por el trabajador petrolero para poder cumplir las actividades y metas, hablamos de parte vehicular, hablamos de personal también, la cantidad de personal es muy corta para el desarrollo de campo que necesita como ves las partes, instrumentos o materiales que necesita el vehículo como las baterías que no hay, el cambio de aceite.

Hay una serie de recursos que son limitantes, que no nos permite desarrollar el trabajo de campo, que nos va a dar el acercamiento en la comunidad y respuestas inmediatas, las improvisaciones también son parte importante yo pudiera decir que es una limitante la improvisación va tomada a las diferentes necesidades que tiene la comunidad y que a priori el gobierno pues no lo tiene en bien como un plan de seguimiento y control o un plan de ejecución y pues siempre PDVSA es la que sale en la carreteras buscando como resolver este problema social y por ende creo pues que la improvisación también forma parte de una limitación que es creada por el propio estado en una planificación no organizada.

**I:** Han logrado consolidar una base de datos que refleje la gestión de desarrollo social.

**E:** La sala de observación yo creo que ahorita, si está muy orientada simplemente a dar la información a través de una data o una matriz que fue creada por la faja, y por supuesto semanal y mensualmente te pueden determinar allí una serie de indicadores que le permiten ver a la gerencia los avances y discutir algunos temas importantes, pero pienso que quizás todavía es muy digamos que le falta explotar más esos datos, dar un mejor flujo de información se puede dar todavía en cuanto a gráficas y algunos índices que nos pudieran dar unos valores más acertados en cuanto a la productividad de las actividades o bien sea, no eliminar pero si abordar con nuevas actividades que pudieran estar en un mayor número de cumplimientos en cuanto a las necesidades de la comunidad.

## ANEXO G: ENTREVISTA GERENTE DE DESARROLLO SOCIAL

### (7) GERENTE DE DESARROLLO SOCIAL Investigadora. (I), Entrevistado. (E).

I: Breve introducción del trabajador acerca de su trabajo

E: Bueno de verdad que yo tengo 20 años en PDVSA esta es la experiencia más gratificante que yo he tenido, porque yo trabajaba en una gerencia que se llamaba Propiedades y Catastro, claro ha venido PALMAVEN, esa gerencia se llamó HDI entonces todo este devenir de cambios que han sucedido y allí obviamente cargaba un departamento de lo que es catastro, al entrar aquí (Desarrollo Social) bueno primero una decepción ¿por qué una decepción? Porque te voy a echar este cuento aquí a grosso modo, no tanto respondiendo tú pregunta sino la historia ves, porque estando yo en PDVSA y estando Chávez en el poder se crea la gerencia de Desarrollo Social eso no existía verdad y yo veía Desarrollo Social además de que ejercer una acción netamente social o de apoyo a las comunidades o a las personas más necesitadas, lo veía como un brazo político de PDVSA y así se nos vendió a muchos trabajadores o por lo menos era como yo lo entendía.

Cuando llegue aquí me di cuenta que no era así, ahí estriba la gran decepción y lo otro es que esto estaba convertido prácticamente en una gerencia de lo que llamamos nosotros, parecido a lo que es Desarrollo Urbano que se enfocaba solo en hacer obras y obras; y yo bueno para que una gerencia que haga obras si para eso está Desarrollo Humano verdad y ahí viene un poco de lo que he tratado yo de hacer aquí, cambiar esa visión, no quitar todo pero si hacer otras cosas, si he logrado minimizar que aquí cuando yo llegue se estaban que si haciendo (pensativo) lo que estaban haciendo era solo que si una estructura para un hospital en Barinitas, este obras en sitios que no tenían nada que ver, ni siquiera en el área de influencia, entonces hemos minimizado “eso” y hemos hecho obras principalmente en las áreas operacionales y obras que sean necesitadas por la comunidad, no inventadas al azar y que beneficien a un grueso número de la población de verdad que se haga una selección.

Ahí si viene lo más bonito, pero lo más bonito que yo considero que a pasado aquí es un convenio que nosotros acabamos de realizar, con la escuela Técnica Industrial, ¿Por qué? Porque aquí se hacían las obras siempre con empresas contratistas, nosotros eso lo hemos reducido aquí al mínimo, aquí casi todas las obras que se han hecho durante mi han sido con el poder popular, convenios con el consejo comunal porque así nosotros nos evitamos

ANEXO G: (Cont.)

**(7) GERENTE DE DESARROLLO SOCIAL**  
**Investigadora. (I), Entrevistado.(E).**

primero el flagelo de la corrupción, para que no, que una contratista que venga y tal ¡no! A aumentar los precios y eso y segundo que con el consejo comunal que es el interesado en que se haga la obra, son lo que van a hacer que la obra se haga bien porque van a ser contralores y van a ser usuarios, si a usted la contratan para que pinte su casa, usted va a pintar su casa bien porque esa es su casa, entonces eso es lo que se ha buscado con los consejos comunales.

Hemos tenido trabas porque nos hemos conseguido con consejos comunales corruptos también que uno les daba la obra e inmediatamente se la adjudicaban violentando todo lo que es la ley de contrataciones se la adjudicaban por ejemplo a una empresa y hasta fui amenazado por un empresario de esos cuando nos dimos cuenta les quite eso pues, les dije que no que tenían que hacer las cosas siguiéndose en la ley de contratación como lo estipula la ley, pero el margen de esos que han sido la minoría se ha logrado casi todas las obras, que se han hecho en conjunto o convenios con el poder popular.

Pero ahora el que le digo que me gusto más es un convenio que se hizo con la Escuela Técnica Industrial Ezequiel Zamora, porque como yo se lo dije al gerente general yo creo que ese es el convenio que nos puede llenar más de satisfacción a todos aquí, porque ese convenio busca que la escuela técnica industrial que está dotada tanto o mejor que cualquier empresa metálica que allá en la zona de influencia de la división, puede reparar partes de piezas o hasta fabricar a un precio infinitamente mejor que contratarlo con una empresa privada, tanto es así que el día que hicimos la presentación del proyecto a los potenciales usuarios que son las perforaciones de yacimiento, tratamiento de fluidos, un gerente de esos me dijo que sacara eso por nota de interés, después me dijo -¡No! Usted se metió en un gran problema-, ¿Por qué? Le digo yo, -no, porque usted le está metiendo la mano en el bolsillo a

**(7) GERENTE DE DESARROLLO SOCIAL**  
**Investigadora. (I), Entrevistado.(E).**

muchos vagabundos que lo que hacen es contratar esos servicios.-. Pero indiferentemente ya hay gente que está tratando de usar el servicio, qué en vez de reparar una bomba que nos cuesta en dólares o reparar una pieza de un taladro que también cuesta en dólares, lo hace la escuela técnica, los muchachos tienen material para trabajar y a la escuela técnica le va a entrar un dinero que le va a servir para que mantenga esos equipo operando y no se deterioren ahí con el tiempo sin ser usados.

**I:** ¿Qué Expectativas y percepciones tiene usted de las relaciones internas y externas de la empresa asociadas al campo laboral?

**E:** Mira al principio era muy rudo, porque por ejemplo a mí me tocó ir a comunidades comenzando donde me dijeron ladrón, mentiroso, este no sé qué, porque se había hecho una gestión que era basada sin hacer juicios de valor del gerente que estuvo antes de mí no, pero se le decía a la gente no sé si él o los que estaban debajo de él le decían mentiras a la gente, bueno por ejemplo ayer (17/11/2016), ayer se comenzó a colocar asfalto en una vialidad que en esa que cuando yo tenía como cinco días aquí fui a una asamblea, me dijeron mentiroso, que se habían robado los reales, porque les habían dicho toda esa gente que en enero de 2015 se iba a asfaltar, cuando no había contrato, no había convenio, no había presupuesto, no había nada, todo era una mentira.

Entonces también fui a una escuela donde habían contratado una empresa y la empresa y que esté por ejemplo usted le daba a los apagadores y los apagadores no servían entonces nosotros mandamos a revisar y usted no lo va a creer, pero uno quitaba el apagador y estaba conectado al cable pero la alaba (se levantó e hizo un simulacro con el apagador de su oficina) y el cable llegaba como a 20 centímetros ¡un robo!. Fui a un hospital en Barinitas que estaban reparándolo, ¡Lo habían reparado cuatro veces! (cara de indignación) y el techo... entonces se negaban, entonces un día me llama el gerente que mira que van a inaugurar el hospital y el manto asfáltico, estaba (pensativo) eso se coloca solapado como 10 centímetros de la superficie, estaba colocado así (hace la demostración con las manos) o sea y esas quejas y broma, entonces eso llevo como a ganar credibilidad que no es fácil lleva bastante tiempo.

**(7) GERENTE DE DESARROLLO SOCIAL**  
**Investigadora. (I), Entrevistado.(E).**

Ahora fíjese este yo afortunadamente vamos a las comunidades y la gente muy contenta con nosotros en estos días en Valle Hondo que se arregló una vía pues esa gente nos mandó a felicitaciones que uno no está para las felicitaciones sino para hacer el trabajo que le corresponde, sino que la gente este contenta con el trabajo que se hace, entonces esas relaciones se han invertido y ahora uno va por ahí y es bien recibido. Aquí de verdad no se usted se ha dado cuenta, yo a veces les hecho broma ¡Mira ustedes andan viaticando! Pero no, yo tengo los informes diarios yo veo el teléfono, siempre estoy pendiente.

Las obras de infraestructura yo soy celoso con las obras de infraestructura porque ahí está involucrado dinero y el dinero tiene muchos amigos y eso entonces, como dice la ley este "administrar como el juicio del buen padre de familia", verdad y ver que las cosas se hagan entre el ambiente porque eso acarrea responsabilidades civil y penal verdad y administrativas, pero independientemente de eso, por ejemplo ayer nos llama el gerente general a una reunión a que expusiéramos las obras y yo le dije –no, un momentico, yo no solo quiero exponer las obras es más yo quiero las otras actividades que nosotros hacemos donde no se ha involucrado dinero pero se ha involucrado el talento humano, esfuerzo propio que tenemos aquí, entonces que sucede el equipo de Elis ha desarrollado una gran cantidad de actividades con niños de las comunidades del áreas de influencia de nosotros, a mi llena de satisfacción porque eso era lo que yo quería.

La gente de desarrollo productivo está desarrollando actividades, es que esos no hacían nada bueno nosotros aquí no se si usted conoce el sembradío de plátano ahí hay maíz ¡Aquí en las administrativas! Eso era impensable aquí en PDVSA, yo la invito a que camine hacia allá, hacia lo que es detrás de los edificios allá hay unas matas de plátano que la sembramos nosotros ¡Son 500 matas de plátano! Ahí sembramos moringa, sembramos yuca; otros gerentes me dijeron a mí –no, que tú estás loco- se la viven llevándose los plátanos, ah bueno mire ese es el logro, eso era monte y la gente no que eso es gramita que no sé qué, mire eso no da alimento. Bueno a mí lo que me da risa aquí es que una de las personas más detractoras de eso aquí, es la que se ha llevado más plátanos, más ají

**(7) GERENTE DE DESARROLLO SOCIAL  
Investigadora.(I), Entrevistado.(E).**

¡Qué bueno, está bien que se lo lleve! Eso es como crearle conciencia a la gente, pero lo que le digo de aquello allá, es que eso (breve silencio) -es que en PDVSA -¡sembrar plátano! ¿Qué estás haciendo? ¿Vas a convertir esto en una finca?- en una finca no pero si a producir, que eso es lo que falta en este país.

**I:** ¿Cómo fue su experiencia en cuanto al período 2015 - 2016?

**E:** Bueno lo que paso fue que me adelante, como te dije la experiencia más significativa es ese convenio con la escuela técnica verdad y por ejemplo ya en lo personal, en lo significativo, como te digo la faja tiene cuatro bloque que es Boyacá, Junín, Ayacucho y Carabobo en todo trabajo hay resistencia al cambio, yo cuando llegue aquí no fui aceptado, ni por compañeros, ni por los jefes de allá arriba, afortunadamente los jefes de allá cambiaron, todo eso. Nosotros tenemos un jefe en faja que es el jefe de los cuatro gerentes de las cuatro divisiones, pero las otras tres, hacen vida allá constantemente, es decir, hay roses nosotros no, yo digo que por eso es que estamos aquí, este como en una isla.

Entonces a mí me llaman a exponer los proyectos allá en faja lo que nosotros hemos hecho, eso fue el año pasado, o sea el periodo de 2015 y cuando nosotros vemos que exponen todo, yo digo ¡bueno, pera esta gente no está haciendo nada! Y cuando expusimos nosotros fuimos tomados como ejemplo, entonces bueno yo le dije pero nosotros que estamos allá, donde nadie nos para no sé qué, por lo menos eso para mí es gratificante, ha sido una experiencia gratificante ver eso. Y lo otro como te dije ahora, es ya la retroalimentación, antes a mí las comunidades aquí, claro es que no me conocían, pero ahora me llaman son amigos míos vienen para acá.

Hay unos que ¡que un granzón! bueno nosotros vemos como se lo conseguimos, porque es atender la comunidad para que la gente se sienta atendida, bueno cuando no se puede pues no se puede y más que esto ha sido muy duro, porque yo digo debe ser que aquí era fácil cuando había dinero por todos lados, pero a nosotros nos tocó en el período más duro donde no hay dinero y nos ha tocado que si articular con una institución por aquí por allá, ingeniárnoslas para ver como rendimos el poquito dinero y más con esa inflación galopante que hoy una cosa, por lo

ANEXO G: (Cont.)

**(7) GERENTE DE DESARROLLO SOCIAL  
Investigadora.(I), Entrevistado.(E).**

menos uno tiene un presupuesto para esto que vale 10 y mañana vale 50, pero lograr eso tener las comunidades contentas ha sido bastante agradable.

I: Alcances y limitaciones.

E: Nosotros hemos logrado por lo menos cumplir con lo que es (pensativo) en obras de infraestructura por lo menos cumplir todo lo que habíamos trazado, pero por ejemplo está el distrito Apure que cuando yo llegué aquí tenía todas las obras paralizadas hace más de cinco años en el distrito Apure logramos reactivar todas las obras que teníamos en competencia para nosotros, es más una que a lo mejor has oído hablar por ahí de adoquines, nosotros estamos empeñados en terminarlo hasta el 31 de diciembre con muchas limitaciones porque no hay presupuesto, no se paga a tiempo, todo eso.

Pero un alcance grande fue que yo mismo lo fui a entregar por allá en un sitio llamado la Concepción, eso es un sitio recóndito, bueno eso contarle es una cosa, eso es como ver cuando pasan las películas sabes de guerrilla que sale por donde se meten bueno llegar allá era parecido, yo le dije a los muchachos –esto si me alegra a mí, porque esto si es verdad que es dejar sembrado algo de PDVSA por aquí, es un sitio a la orilla de un río por allá. Bueno llegan en canoa, nosotros llegamos y no sé cómo llegaron esas camionetas, llego vuelto un desastre, pero eso tenía todos los años del mundo paralizado, entonces todas esas obras en Apure nosotros logramos, en Guárico no, porque en Guárico siempre como eran la panacea e incluso aquí mismo.

**(7) GERENTE DE DESARROLLO SOCIAL  
Investigadora.(I), Entrevistado.(E).**

Una de las cosas más grandiosas es el convenio con el poder popular porque eso también es una cosa inédita aquí nunca se había hecho, de hecho un contratista vino y le reclamo al gerente general, le dijo - que si era que pensaba, que no pensaba hacer más contratos con los contratistas-, o sea como reclamándole yo dije mira como son las cosas, lo soberbio que es el capital, porque al ver que no hay “Epa y ustedes nooo, vienen a reclamar”, en todo caso han debido venir y decir – mira será que existe la posibilidad de que yo me inserte-, no sino que vienen a reclamar.. “nosotros somos los dueños de esta vaina”.

Y bueno las limitaciones como te digo a nosotros nos ha tocado un período donde los precios del barril están por el suelo, este la guerra económica ha hecho estrago en todos los presupuestos de PDVSA, entonces pedimos un presupuesto hoy y mañana es otro, las empresas no quieren venir A trabajar porque no se les paga a tiempo, porque el dinero que invierten cuando lo van a cobrar ya no vale lo mismo además que de que tenemos recursos, que se yo que los vehículos no tenemos, que los vehículos están en mal estado, esas son las limitaciones por el tipo de situación que estamos viviendo, verdad la misma dinámica de la sociedad, pero independientemente pues yo creo que hemos tratado de cohesionar un poco el equipo y se a logrado un poco eso en buena medida

**I:** A logrado consolidar un equipo de trabajo y hacer presencia activa en las comunidades de las áreas operacionales

**E:** Bueno esa pregunta no me la respondí yo porque yo pensaba que no, pero en estos días... yo tengo aquí como unos aliados, verdad aliados más que sean mis confidentes sino que son personas que yo sé que tengo credibilidad en ellas, que lo que me dicen es cierto y no es por quedar bien conmigo porque soy el gerente, eso viene porque los conozco desde hace años y han trabajado conmigo en otras cosas y han sido trabajadores que se han desempeñado cabalmente, entonces me han comentado de que gente con la que yo no trabajaba aquí , que no las

**(7) GERENTE DE DESARROLLO SOCIAL**  
**Investigadora. (I), Entrevistado. (E).**

conocía, gente muy alegre, porque aquí había gente que yo consideraba que eran tóxicas para el equipo, tóxicas de que bueno, aquí hubo una persona que se sentó a gritarme y ofenderme, entonces yo fui erradicando a esa gente, que esa gente no está aquí, este habían unos que yo decía a modo un poco grosera que era como un PRAN o sea PRAN en el sentido que tenía un grupo de gente que si yo llegaba aquí los reunía y era solo un chisme, una cosa entonces no los iba a sacar a todos, saque a la persona y ahora aquí hay personas que apenas me saludaban y al sacar a esa persona esa persona hasta cambio yo veo que hasta en su vida personal cambio, es más me había dicho que se quería ir de aquí, ahora no yo le conseguí cambio o sea no porque ella era mala a veces uno tienen que considerar la bromas y esa persona- no, yo me quiero quedar aquí-.

Ahora yo si veo que el equipo si trabaja en equipo, en la primera o segunda reunión que yo hice aquí con el equipo de trabajo, bueno dos personas de esas que ya ninguna de esas está aquí casi se agarran a golpes, verdad porque eran como unos grupos de poder que existían, ahora no ahora las cosas que le he dicho por ejemplo para cumplir el POA era que trabajaran en equipo articulados unos con otros y no que uno fuese por un lado y otros por otro, aquí la gente no sabía que era lo que se hacía que era lo que estaba haciendo la gente de productivo que estaban haciendo los demás prácticamente no se conocían ahora por ejemplo nosotros mantenemos una reunión donde todos saben lo que están haciendo cada quién y todos están es tratando de que se cumpla eso, ya al día de hoy por ejemplo las metas que nosotros nos Planteamos este año y que faja nos impuso ya nosotros la cumplimos y la sobrepasamos y todos andan buscando que hacer.

Yo estaba sorprendido que la gente de productivo ya me trajeron unas propuestas adicional a lo que se les había planteado entonces eso a mí me satisface mucho porque yo veo en lo meramente laboral esta así, pero ya en lo que llamamos las relaciones humanas todo eso ha cambiado, aquí lo que se veía era un chisme y una cosa, ahora todo el mundo, hay un grupo tranquilo armonioso, te llaman y mira no, la camioneta se la voy a dar a fulano de tal, hay sus roses porque somos humanos y porque los caracteres son diferentes, pero de verdad que el equipo esta como no digamos como el 100% pero yo creo que como el 85% o 90% que yo aspiro que sea porque todo es perfectible.

ANEXO G: (Cont.)

**(7) GERENTE DE DESARROLLO SOCIAL**  
**Investigadora. (I), Entrevistado.(E).**

También está la falta de comunicación y se entiende que son problemas que cada uno tiene pero no se debe dejar para eso está la supervisión recordándole a la gente sin ser un castigador o que se yo, pero para ver que todo se haga porque esa es la manera como de mantener a todo mundo encausado para lo que se quiere, encausado dentro de lo que sea el objetivo de PDVSA, como yo se los digo a ellos mal puedo venir yo aquí a hacer mi trabajo personal aunque yo sé que todo mundo lo hace sobre todo lo que tienen el llamado plan B, pero mal puedo venir yo aquí a estafar al país, porque estar aquí es estafar al país sin hacer nada, sino encausados dentro de lo que es, ¡Epa dedícate a tu trabajo que por eso te pagan!