

La sistematización de experiencias como alternativa metodológica para la transferencia del conocimiento

Dr. Gregorio E. Morales
Orcid: 0000-0003-1569-6066
gemoralesg@hotmail.com

MSc. Lurline Jaimes Carrillo
Orcid: 0000-0001-7573-025X
Lurlinejc@hotmail.com

Postgrado en Gestión de Investigación y Desarrollo
Universidad Central de Venezuela
Venezuela

Subtema: El Emprendimiento en Investigación y Desarrollo

Resumen

La sistematización de experiencias concebida para la reconstrucción y comprensión colectiva de realidades vividas por sus actores, metodología de apoyo para el análisis de las fases, procesos y estrategias de actualización de los procedimientos que el personal de la C.A. Metro de Caracas realiza para abordar las rutinas a ejecutar en la atención a las fallas que se generan en la vía Férrea, los sustentos epistemológicos están sintetizados en una investigación acción participativa, situando el sujeto de estudio en los trabajadores de la C.A. Metro de Caracas con la intervención de 20 Informantes claves, pudiéndose demostrar que la sistematización de experiencias abre perspectivas de diálogo, reflexión crítica y constructiva entre actores con la finalidad de producir conocimientos sólidos a través de las experiencias vividas colectivamente.

Palabras claves: Sistematización de experiencias, C.A. Metro de Caracas, Investigación acción participativa.

La sistematización de experiencias como alternativa metodológica para la transferencia del conocimiento

Dr. Gregorio E. Morales
Orcid: 0000-0003-1569-6066
gemoralesg@hotmail.com

MSc. Lurline Jaimes Carrillo
Orcid: 0000-0001-7573-025X
Lurlinejc@hotmail.com

Postgrado en Gestión de Investigación y Desarrollo
Universidad Central de Venezuela
Venezuela

Subtema: El Emprendimiento en Investigación y Desarrollo

Resumen

La sistematización de experiencias concebida para la reconstrucción y comprensión colectiva de realidades vividas por sus actores, metodología de apoyo para el análisis de las fases, procesos y estrategias de actualización de los procedimientos que el personal de la C.A. Metro de Caracas realiza para abordar las rutinas a ejecutar en la atención a las fallas que se generan en la vía Férrea, los sustentos epistemológicos están sintetizados en una investigación acción participativa, situando el sujeto de estudio en los trabajadores de la C.A. Metro de Caracas con la intervención de 20 Informantes claves, pudiéndose demostrar que la sistematización de experiencias abre perspectivas de diálogo, reflexión crítica y constructiva entre actores con la finalidad de producir conocimientos sólidos a través de las experiencias vividas colectivamente.

Palabras claves: Sistematización de experiencias, C.A. Metro de Caracas, Investigación acción participativa.

The systematization of experiences as a methodological alternative for the transfer of knowledge

The systematization of experiences conceived for the reconstruction and collective understanding of realities lived by its actors, which served as support to analyze the phases, processes and strategies of updating the procedures that the C.A. Subway of Caracas makes to address the routines to be executed in the attention to the faults that are generated in the railway, the epistemological livelihoods are synthesized in a participatory action research, placing the subject of study in the workers of the C.A. Underground of Caracas with the intervention of 20 key informants, being able to demonstrate that the systematization of experiences opens perspectives of dialogue, critical and constructive reflection between actors

with the purpose of producing solid knowledge through the experiences lived collectively.

Keywords: Systematization of experiences, C.A. Metro de Caracas, Participatory action research.

Introducción

En muchas de las organizaciones actuales están presenten un sin número de variables que pueden afectar las actividades operativas, administrativas, estratégicas y logísticas, todos estos cambios suceden a velocidades vertiginosa, muchas de ellas respaldadas por un personal calificado y entrenado para ejecutar dicha labor, esas variables algunas planificada como son las vacaciones y cursos son subsanadas por personas que pueden apoyar, pero otras un poco más complejas como son las reposos y renuncias las cuales pueden afectar a las estrategias ya planificadas, esto sin contar las jubilaciones que aunque ya entrarían en las planificadas pueden perturbar las labores siempre y cuando la unidad no cuente con el personal entrenado y calificado para la actividad.

Se quiere resaltar este último aspecto puede afectar radicalmente si no se cuenta con estrategias que impulsen la renovación del capital intelectual mediante la promoción de la transferencia de conocimiento técnico con énfasis en la innovación y creación de conocimiento.

De lo anteriormente expresado hay que incorporar la manera como se transmite comúnmente el conocimiento en las organizaciones las cuales están encaminadas en la utilización de la expresión oral y escrita, aspectos que ineludiblemente pueden afectar los procesos de transferencia del conocimiento y socialización.

Lo contextualizado hasta el momento no escapa a las estructuras organizativas del Estado en este caso la C.A. Metro de Caracas Empresa con más de 35 años de servicio ininterrumpido la cual históricamente ha implementado políticas para el fortalecimiento de estrategias para sistematizar la información relevante en materia de transporte, operaciones y mantenimiento, para fomentar la participación, innovación y reconocimiento del talento laboral de la institución.

Es por ello que dicho talento laboral como fuente individual y colectiva debe estar sumergida en estrategias que permitan la búsqueda de mecanismos y recursos que articulen las labores de identificación y uso sistemático del conocimiento adquirido y generado por el personal y extrapolarlo a las nuevas generaciones de trabajadores incorporados a las labores diarias de mantenimiento y operaciones.

En correspondencia con el marco anterior, la C.A. Metro de Caracas, a través de la Gerencia de Gestión de Conocimiento, unidad adscrita a la Gerencia General de Planificación Estratégica, ha constituido un sinfín de estrategias que permitan la captura, organización, difusión, actualización y preservación del conocimiento técnico de los trabajadores de la C.A. Metro de Caracas, más específicamente en aquellas áreas donde existe presencia de trabajadores que están en fase de

jubilación, para constituir elementos de engranaje en la materialización de una nueva cultura corporativa e institucional centrada en la búsqueda de la excelencia técnica, a través de la difusión y adopción de nuevas prácticas para maximizar la creación de valor institucional.

Los lineamientos y políticas bajo las cuales están regidas dichas prácticas están reflejados en el Manual de Organización de la C.A. Metro de Caracas (2017) donde refleja la Misión de la Gerencia General de Planificación Estratégica el cual estipula "...la preservación de la memoria y conocimiento técnico de la Empresa, así como facilitar la toma de decisiones para abordar situaciones que puedan incidir en el normal funcionamiento de los Sistemas de Transporte establecidos por la C. A. Metro de Caracas" (p. 1), todo esto implementada por la Gerencia de Gestión del Conocimiento cuya misión es la de:

Garantizar la gestión del conocimiento técnico de la Empresa, a través del establecimiento y ejecución de políticas dirigidas a la identificación, captación, organización y difusión de los activos de información técnica, con el objeto de optimizar e incentivar la generación de nuevos conocimientos que redunden en beneficio del desarrollo y la innovación de la Empresa. (p.4)

Como se observa la responsabilidad de estas gerencias es la de contribuir en captación, preservación y divulgación de la memoria técnica de los trabajadores para futuras generaciones. Esta misión está amparada bajo la norma de transferencia del conocimiento (2015) donde se establecieron las directrices para el proceso de identificar, obtener, valorar, clasificar, conservar y divulgar los activos de información y conocimiento de los puestos críticos trabajadores de la Empresa a través de diferentes estrategias de intercambio..." (p.9)

Entre algunas de las estrategias implementadas por la Gerencia de Gestión del Conocimiento están las Jornadas de innovación y creatividad, mesas técnicas, lecciones aprendidas, foros, conversatorios y análisis de los puestos críticos, que son de suma importancia para cumplir dicha misión.

De las estrategias antes mencionadas se resalta como punto inicial para esta investigación es el análisis de los puestos críticos el cual tiene como finalidad, "...que las unidades involucradas logren identificar los cargos y personas claves que intervienen en los puestos críticos..." (ob. Cit, p.12) acciones que prevén la sucesión necesaria al personal que garantice el relevo de los puestos de trabajo en las unidades de la C.A. Metro de Caracas.

Específicamente se puede destacar las estrategias formuladas para captar el conocimiento del personal próximo a jubilarse o de permiso laboral es la sistematización de experiencias, estrategia implementada a partir del año 2017, y que permite recuperar los conocimientos y experiencias adquiridos por los trabajadores a través de la auto interpretación colectiva de las vivencias, participaciones e interacciones con el fin de producir un proceso de cambio y en

forma colectiva la construcción de un conocimiento articulando la teoría y la práctica.

Los antecedentes de la sistematización de experiencias a nivel internacional están orientadas a Kurt Lewin (1890-1947) psicólogo social quien expresa en sus estudios los efectos en la toma de decisiones grupales, gestión del cambio, dinámicas de grupo y comprensión de los grupos el cual expresa el termino aprendizaje de una forma práctica como “hacer algo mejor que antes”, la vivencia de los protagonistas o actores de un proceso compuesta por aciertos y desaciertos para la construcción de un futuro.

Reafirmadas por Fals Borda (1925-2008), sociólogo que observa al mundo con una visión participativa a través de la investigación acción para elevar las capacidades de cambio en los individuo.

En America Latina y el Caribe existen instituciones que reúnen proyectos generados, entre ellas tenemos a la Red de seguimiento, evaluación y sistematización de América Latina y el Caribe (ReLAC) la cual está orientada a fortalecer las capacidades y experiencias de la sistematización; el programa latinoamericano de apoyo a la sistematización (PLAS), institución que impulsa y contribuye a la sistematización y el consejo de educación popular de America Latina y el Caribe (CEAAL), que apoya como muchas otras instituciones la sistematización de experiencias.

Objetivos

El propósito de esta investigación tiene como objetivo proporcionar una mejor base para la comprensión a los resultados teóricos y metodológicos ejecutados durante la sistematización de experiencias producido en la C.A. Metro de Caracas a cargo de los informantes claves durante el año 2017. Los cuales permitieron identificar, explorar y divulgar el trabajo cotidiano creado en por sus actores más específicamente los trabajadores que hacen vida en la Gerencia de Vías Férreas, propiciando el incremento del capital intelectual y generando a su vez nuevos conocimientos.

Así mismo este estudio tuvo como objeto responder a la siguiente pregunta de investigación: ¿Cómo estructurar las fases, procesos y estrategias encaminadas a formular a través de la comprensión colectiva y voluntaria la interacción, visualización comprensión y reinterpretación de las experiencias vividas por los trabajadores en transformar la realidad analizada en nuevas actuaciones?

A partir de las preguntas antes señaladas se asumió analizar un camino metodológico y organizacional a través de la sistematización de experiencias que permita de una manera organizada y vinculada desafiar la interacción con agentes sociales en un entorno empresarial.

Sistematización de experiencias

Hablar de sistematización es expresar la construcción y comprensión colectiva, voluntaria y participativa de experiencias, praxis y errores que permiten visualizar, comprender, reinterpretar una realidad vivida por sus actores, la misma está orientada a identificar y consolidar las lecciones aprendidas cotidianas en una acción transformadora de la realidad y producir nuevas actuaciones.

Como se expresó esta práctica solo será posible si se reconstruye y ordena de forma colectiva los procesos vividos (retrospectiva) y de una forma incluyente, articulando desde la teoría hacia la práctica, pudiéndose cambiar la realidad social vivida o poner en marcha otras experiencias, resaltando que lo señalado anteriormente no es una ruptura a los procesos vividos solo es la “interpretación del pasado a partir del presente, una reorganización del pensamiento constructivo...” (Sánchez, 2009, p.74)

Así mismo los actores involucrados comparten información estratégica, de interés organizacional independientemente de su formación académica, laboral o años de antigüedad, en un espacio colaborativo y de encuentro con el fin de generar nuevos conocimientos, convirtiéndose en una herramienta de gestión.

Por lo antes expuesto se puede definir a la sistematización como:

...aquella interpretación crítica de una o varias experiencias que, a partir de su ordenamiento y reconstrucción, descubre o explicita la lógica del proceso vivido en ellas: los diversos factores que intervinieron, cómo se relacionaron entre sí y por qué lo hicieron de ese modo. La Sistematización de Experiencias produce conocimientos y aprendizajes significativos que posibilitan apropiarse de los sentidos de las experiencias, comprenderlas teóricamente y orientarlas hacia el futuro con una perspectiva transformadora. (Jara, s.f, p.4)

De acuerdo a esta definición, resulta importante identificar que la socialización representan un proceso donde los individuos se relacionan unos con otros con una mirada analítica, permitiendo la apropiación del conocimiento adquirido mediante la aplicación de pautas, reglas y normas que culturalmente y organizacionalmente son compartidas, es el análisis de acontecimientos dinámicos y complejos individuales y colectivos, “Abrirse al alma de la cultura y dejarse mojar, empapar por las aguas culturales e históricas de los individuos involucrados en la experiencia (Freire, 2005,p.129).

Algunos elementos importantes de considerar cuando se extraen la realidad vivida de sus actores se pueden observar en el grafico N ° 1.

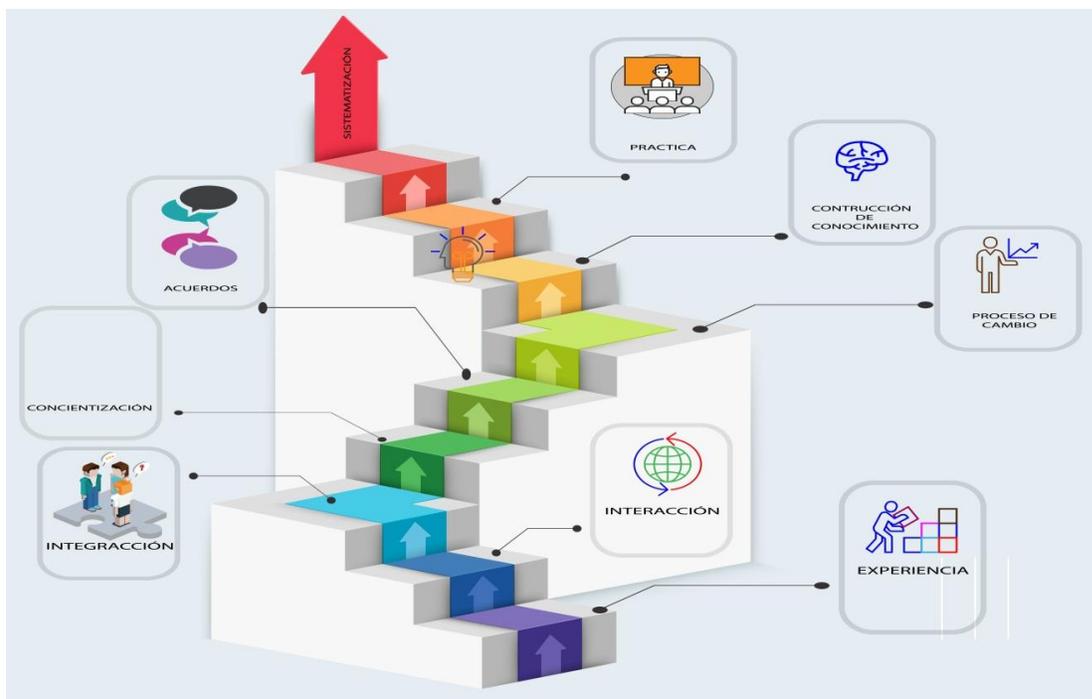


Gráfico N° 1. Aspectos claves en la sistematización de Experiencias, Fuente: los investigadores (2017)

Del esquema propuesto en el gráfico N° 1 se identifica 8 elementos básicos: **Experiencia**, como conjunto de conocimiento, percepciones dispersas, características en común y desacuerdos que posee los actores involucrados en el tiempo dedicado a la actividad; **Interacción**, proceso recíproco entre los involucrados; **Integración**, acción que permite combinar todas las experiencias en forma lógica; **Concientización**, Reflexionar sobre las experiencias adquiridas para sacar el mayor provecho posible; **Acuerdo**, aceptación por los involucrados de la forma como se ha expresado y ordenado las experiencias; **Procesos de cambio** cualidad de reinterpretar la realidad vivida la cual es articulada entre la teoría y la práctica; **Construcción del conocimiento**, desarrollar la nueva propuesta crítica y reflexiva de la experiencia y pensamientos vividos, es la interpretación colectiva y compartida y que da un nuevo sentido lógico; **Práctica**, llevar la realidad vivida para verificar y validar si cumple con todo los acuerdo.

Lo antes indicado no quiere expresar una receta para hacer sistematización, más bien se quiere disgregar las características resaltantes que permiten enriquecer las experiencias vividas por sus actores, las cuales se puede sistematizar en tres grandes fases: favorecer el intercambio de saberes entre expertos; favorecer su comprensión y reflexión y por último adquirir desde la práctica las experiencias surgidas (Palma, 1992).

Estos aspectos son fundamentales al ser la base que soporta la sistematización de experiencias para permitir la reconstrucción histórica y ordenada de lo sucedido, de lo conocido y desconocido a través de un orden lógico acordada por

los involucrados hasta llegar a comprender y compartir la lógica interna del proceso. (Moreno, Agirregomezkorta y Cuadrado, 2003).

Por consiguiente la transformación de un conocimiento socialmente adquirido por sus actores posibilita la comprensión y aceptación de los hechos por todos los involucrados como un "...proceso realizado por sujetos sociales con capacidad de construir conocimiento crítico, vinculado a los dilemas de una práctica social y a los saberes que ella produce y, que por tanto, desarrollan –como un componente de la propia práctica la capacidad de impulsar y pensar acciones transformadoras. (Jara, 2012, p.59)

Estos aspectos señalados hasta ahora son resaltados por Marfil y Morgan (1995) donde especifica que la sistematización "...se conceptualiza como una forma de generación de conocimientos adecuada a las condiciones de trabajo y capacidades particulares de quienes están involucrados cotidianamente en la ejecución de las acciones y que son, ante todo práctico, por lo que tienen formas de acceder a la información y procesarla... (Marfil y Morgan, 1995, p.4)

Ser partícipe de la experiencia constituye un elemento muy importante e indispensable para todo proceso de sistematización de experiencias y debe contribuir sustancialmente en procesos innovadores, catalizadores y autocríticos para reconfigurar una realidad.

Materiales y Métodos

Con un direccionamiento cualitativo y un tipo de estudio evolutivo se analiza los diferentes procesos de la sistematización de experiencias soportados por actores claves dentro de la C.A. Metro de Caracas; corresponde a un diseño no experimental, porque los investigadores no ejercen intervención sobre las variables analizadas, además con un enfoque dialéctico, interpretativo y crítico ya que permite conocer en un ambiente social los contextos, apreciaciones y eventos compartidos para proporcionar una visión y punto de vista.

Como todo proceso de sistematización el mismo es soportado por diferentes actores expertos o informantes claves como relatores socialmente insertados en la realidad objeto de estudio, con una cualidad en común dispuestos a ofrecer sus experiencias, y capacidades con la investigación (Galeano, 2004). Aspecto que proporciona la realidad objetiva vista con la interacción desde sus actores e invitan a sumergirse en el día a día de la realidad observada y discutida, "vinculadas al deseo de mejorar la situación a través de un mayor entendimiento de la práctica..." (yuni y urbano, 2005 ,p.142)

El enfoque metodológico adoptado en este estudio está basado por la Investigación acción participativa el cuál interactúa el conocer de los actores y el actuar colectivamente permiten generar los cambios necesarios a nivel social y organizacional, centrado en el contexto con el objeto de mejorar, ampliar y modificar la acción del sujeto investigado a través de un proceso cíclico y el "...cual tiene la finalidad de conocer la realidad de un entorno determinado, implicando a los sujetos protagonistas de la acción, provocando la toma de

conciencia de individuos y grupos para suscitar un cambio social” (Escudero, 2004, p.34).

Todo esto permite que los sujetos de acción como participante de todo el proceso de cambio, valore sustancialmente soluciones que podrían contractar con su visión del problema planteado a sabiendas que la investigación acción se desarrolla proceso de forma “...espiral de ciclo de reflexión-acción...reflexión, plantear, actuar, observar...para favorecer la comprensión de sus prácticas y sus efectos...” (yuni y urbano, 2005 ,p.144)

Dentro de esta investigación intervinieron 20 informantes claves discriminados en 8 tipos:

- **Coordinadores de Mesa:** Encargados de presentar a los participantes, explicar el desarrollo de la mesa, medir el tiempo de las participaciones, promover un ambiente de respeto entre los participantes y garantizar las condiciones para que se cumplan los objetivos planteados.
- **Secretarios:** Registrar las ideas principales y acuerdos alcanzados en las diferentes mesas.
- **Experto Principal:** Personal experto en el área involucrada quien plantea la temática
- **Expertos Secundarios:** Personal técnico capacitado con conocimiento y experiencia que contribuyen con el desarrollo del debate.
- **Invitados Especiales:** Personal externo a la C.A. Metro de Caracas con amplio conocimiento en el área involucrada.
- **Actores externos de interacción:** Son representantes de unidades de la empresa con los cuales la gerencia involucrada interactúa a la hora de ejecutar los procedimientos internos. (condicional)
- **Relator (es):** Técnicos especializados que va a describir el proceso.
- **Actores de apoyo:** Personal encargado de grabar la entrevista y el proceso descrito por el relator y expertos in situ.

El abordaje metodológico propuesto para esta investigación contempla las perspectivas inter, multi y transdisciplinarias y la incorporación de sesiones de trabajo a través de la técnica de tormentas de ideas, la cual permite a través de la interacción de grupos de trabajo donde lo más importantes es que no existen ideas buenas o malas, ni mejores o peores ideas, no se juzga la interacción, no existe dueños de ideas (Camacho, 2012, p. 45).

Resultados y Discusión

Se realiza nueve (09) sesiones de trabajo y dos (02) sesiones prácticas con el personal involucrado contando con un promedio de participación de quince (15) expertos por sesiones de trabajo, con el fin de unificar los criterios técnicos de actuación, así mismo el establecimiento de las acciones correctivas y metodologías del abordaje acordado; actividades que ejecutada desde Febrero hasta Octubre del 2017.

Como todo proceso de investigación científica se enfoca como primer paso en la búsqueda de información: Normas, documentos y estándares nacionales e internacionales que permitan la recuperación histórica del objeto de estudio a fin de conocer aspectos que aborden el tema tratado el cual sirve de apoyo o base teórica para el contraste de la realidad vivida, para luego propiciar la interacción entre los diferentes actores expertos o informantes claves con el empleo de técnicas de dinámica de grupo, cumpliendo para ello el siguiente procedimiento:

- **Introducción a cargo de los Coordinadores de la Mesa:** Los cuales explican los objetivos de la actividad, agenda de trabajo, directrices para la discusión y producto esperado. Su participación fue muy activa dentro de la actividad por cuanto fueron los encargados de garantizar el objetivo de estudio, tarea que permitió la participación de cada uno de los actores en función del tiempo fijado, objetivos, resultados y producto esperado.
- **Exposición Central:** Estuvo a cargo del experto principal. El cual inicia explicando los criterios actuales que se aplican en los procedimientos a evaluar, que acciones se realizan y como se planifica la actuación. Proceso que garantiza que los aspectos más resaltantes sean tomados en cuenta.
- **Discusión General:** Espacio para el debate, en donde todos los informantes claves y asistentes comparten las interrogantes, objeciones y observaciones en relación a las propuestas planteadas por el experto principal. De esta manera plantean sus conocimientos y experiencias en relación al tema, así como las objeciones en relación al planteamiento principal, a fin de homologar criterios.

Es importante señalar que en el desarrollo de la mesa técnica fue activada la participación de diferentes unidades de apoyo, quienes se encargaron de registrar y grabar las observaciones planteadas en la discusión, a fin de dar a conocer los acuerdos asumidos por los asistentes, proceso que permite obtener los documentos, acuerdos y planteamientos. Se resalta la interacción por parte de actores externos los cuales enriquecen la discusión.

Adicionalmente a las actividades realizadas anteriormente se ejecutan las actividades de campo a través del siguiente procedimiento:

- Se desarrolla una primera reunión con todos los involucrados en la actividad, para definir los criterios de la transferencia de conocimiento in situ. (procedimiento antes indicado).
- Visita al área o espacio donde se encuentra la problemática. El coordinador explicó los objetivos de la actividad, agenda de trabajo, directrices para la discusión y producto esperado.
- La participación del coordinador fue activa durante la actividad y fue el encargado de garantizar el objetivo principal de la actividad y orientar la participación de cada uno de los participantes en función del tiempo.

- Presentación in situ del personal experto el cual demuestra la forma como se ejecutan los procedimientos en la actualidad. En este caso el experto fue un observador más, esto con el fin de validar la experiencia.
- Exposición a cargo del experto. Con el fin de brindar sus observaciones o sugerencias para la atención al procedimiento observado.

Es importante destacar que existe un espacio para la discusión de la propuesta en donde se compartieron las interrogantes, objeciones y observaciones. En este espacio, se registraron los comentarios de los asistentes, así mismo fueron filmados todos los procedimientos, dando como resultado un documento y video donde se documenta los procedimientos validados y acordados por todos.

Las fases dispuestas anteriormente y recordando que la sistematización de experiencias como proceso práctico e interactivo las siguientes fases resumidas en seis (06) diferentes momentos o ejes de análisis: (Discusión, cooperación, ordenación, reflexión, práctica y socialización), tal como se puede apreciar en el gráfico N° 2.

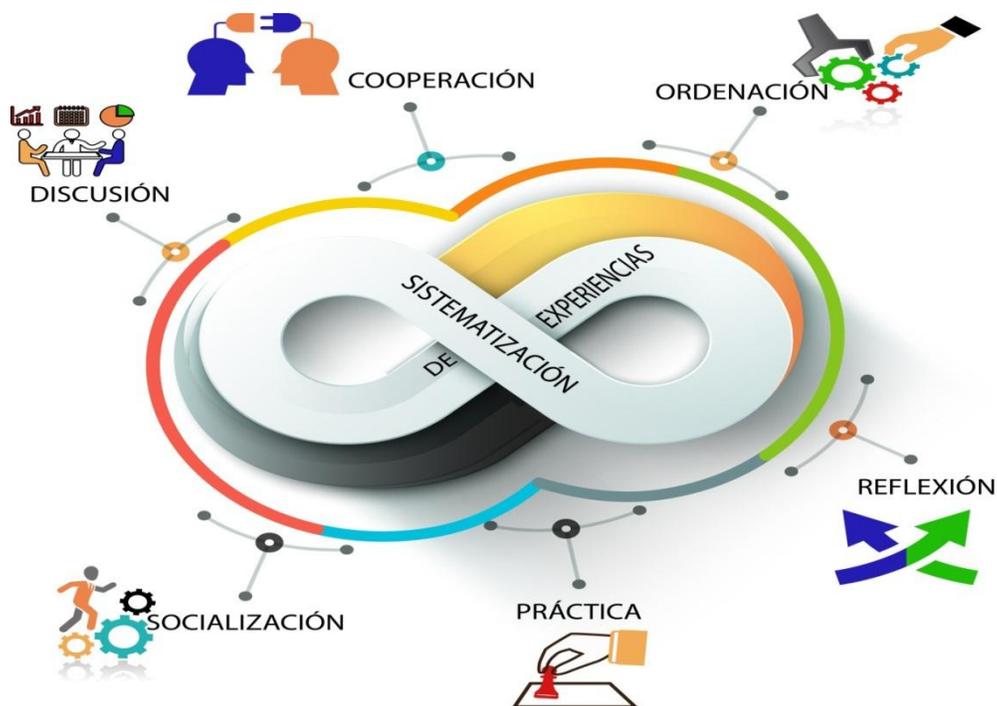


Grafico N° 2. Aspectos claves en la sistematización de Experiencias, Fuente: los investigadores (2017)

El proceso de **Discusión** con cierto nivel de cohesión entre los actores, asumiendo posiciones y vivencias análogas, encontradas, divergentes e incomparables pero flexibilizando la idea de los otros y de manera organizada, aspectos útiles y necesarios en todo proceso de discusión.

Para ello se promueve la participación individual y grupal a partir del desarrollo creador y trabajo compartido comenzando a establecer procesos de explicación, crecimiento y estructuración a través del consenso y del empoderamiento del conocimiento. Pudiéndose observar en la gráfica N° 3 una foto representativa de una de las sesiones teóricas en el grupo de sistematización.



Gráfico N° 3. Sistematización de experiencias, sesión teórica, Fuente: Los investigadores (2017)

En el bloque de **Cooperación** se permite transformar identidades plurales de una forma sólida y equilibrada en un conocimiento generado y validado por los involucrados de una forma consistente, resaltando que dentro del bloque de cooperación los actores asumen un papel protagónico.

Esta etapa contribuye a nivel organizacional en una nueva cultura para el trabajo colaborativo, que va desde la experiencia individual a la colectiva utilizando para ello la creatividad, solidaridad, inventiva, empatía y respeto por el otro. Lo más relevante y debe ser considerado en todo el proceso es el compromiso de los diferentes actores involucrados. Sin este componente no existe metodología capaz de generar sistematización.

El proceso de **Ordenación** atribuye la consolidación de lo interpretado el cual ayuda a profundizar las relaciones, interacción, proceso descritos y analizados por los sujetos de la investigación registrando de manera argumentada los logros, acuerdos, hitos, coyunturas, fracasos y dificultades que los objetos de estudios han tenido durante la ejecución de las actividades.

Uno de los aspectos más importante dentro de este bloque es el verificar si cumple con los aspectos legales, procedimentales y normativos de la Empresa y de los estándares internacionales. Así mismo la relación, factores que intervienen, lógicas organizacionales de relación entre unidades productivas

La **Reflexión** componente trascendental dentro de la sistematización de experiencias ya que permite cambiar la realidad y afrontar los problemas a través

de la crítica, autocrítica y reflexión colectiva, es la base donde lo aprendido y discutido es invariablemente la plataforma para nuevos conocimientos.

Un punto importante de destacar es el aspecto de reconocimiento, de reconstrucción e interpretación crítica de las experiencias vividas con el fin de mejorar a través de una nueva estrategia compartida por todos evitando los errores producidos, llegando a comprender la lógica interna del proceso analizado.

Esta experiencia dialógica forma parte de la reciprocidad ente actores para conseguir información indispensable para el entendimiento, interpretación, reorientación y apropiación de patrones de comportamiento y experiencias compartidas que permiten corregir o reafirmar el objeto de estudio.

El aspecto de reflexión colectiva como se muestra en la gráfica N° 4 permite analizar situaciones irregulares dentro del examen realizado y aprueba en forma práctica los pequeños errores que afectan el proceso, verificando que la mala colocación de un anclaje puede afectar la geometría de la vía férreas.



Gráfico N° 4. Sistematización de experiencias, sesión práctica detalles de verificación. Fuente: los investigadores (2017)

Como todo proceso científico el mismo debe ser validado y llevado a la **Práctica**, el mismo posee una participación activa en la producción, transferencia e intercambio de saberes y contribuye sustancialmente en la transformación de la realidad vivida, es en este momento que todo el proceso manejado hasta ahora adquiere valor productivo, a través de un clima de confianza pero sumergido en un análisis crítico, si lo verificado y validado por los actores responde a la realidad.

Esta fase admite en definitiva que la praxis trasciende el presente, permite vivenciar y mejorar la actuación, aspectos que pueden ser observados en las Graficas N° 5 y 6 de esta investigación.



Gráfico N° 5. Sistematización de experiencias, sesión práctica. Fuente: los investigadores (2017)



Grafico N° 6. Sistematización de experiencias, sesión práctica. Fuente: los investigadores (2017)

Todo proceso de sistematización de experiencias debe proyectar un nuevo producto, luego de generar la nueva realidad, estos brindan elementos sólidos para el diseño e implementación de políticas de **Socialización**, el cual enriquece el proceso, resultados y el impacto actual existente por uno compartido entre las partes, convirtiéndose en instrumentos útiles para entender la realidad y poder retroalimentar los futuros profesionales. Es decir el mismo se convierte en una instancia para la capacitación del personal, tras convertir todas las experiencias en videos y/o documentos que permitan irradiar las lecciones aprendidas a la nueva generación de técnicos. Todo esto permitió en lo concreto homologar la actuación del personal técnico durante una falla (actuación técnica y administrativa), los diferentes criterios y procedimientos de actuación para el abordaje de fallas y el apoyo que deben brindar durante las emergencias

Lo anteriormente especificado da nuevas oportunidades para utilizar instrumentos de implementación rápida para la transformación de una situación a partir de diferentes visiones, opiniones e interpretaciones del objeto de estudio, con la certeza para que las organizaciones como la C.A. Metro de Caracas u otras entidades que pretendan desarrollar experiencias similares, puedan adoptar y utilizar como proceso metodológico para permitir la reflexión grupal, experiencias muchas veces inéditas, que evalúan los aspectos tratados y mejorarlo tras la práctica

Conclusiones

El producto de la investigación aporta un nuevo referente utilizado para la sistematización de experiencias, como apoyo a la transformación del discurso, donde se aprovecha el conocimiento y opiniones de aquellos actores que han protagonizado las experiencias, para realizar una transformación positiva de los recursos humanos y materiales disponibles.

Lo anteriormente indicado representa una perspectiva transformadora del saber hacia la democratización del conocimiento, analizando, priorizando e implementando nuevas acciones para mejorar la experiencia desde diferentes ángulos, el cual potencia la toma de decisiones y convierte a las organizaciones en instrumentos que aprendan de sus experiencias, mejorando su desempeño y capacidades

A esto se le suma que todas las organizaciones reconocen la necesidad e importancia que tiene el personal de relevo, por ende la necesidad que el personal de la Empresa sea multiplicador de los conocimientos adquiridos en su vida dentro de la misma.

El personal de relevo sea actualizado en relación a los procedimientos ejecutados en el áreas de trabajo, lo que refleja en la solución de problemas, con seguridad y cumpliendo todo los procedimientos internos, leyes reglamentos y estándares nacionales e internacionales

Con esta investigación se pretende implantar bases que permita romper barreras entre la generación formada desde la construcción de la C.A. Metro de Caracas hasta la generación de relevo, la cual pretende generar confianza para una fluidez del conocimiento a nivel horizontal.

El despliegue metodológico propuesto permitió estructurar acciones estratégicas que condujeron a los siguientes aspectos:

- Elaboración de principios metodológicos y prácticos que permitieron la sistematización de experticias con un grupo de expertos dentro de la C.A. Metro de Caracas.

- El diseño, actualización y propuesta de normas, procedimientos y acciones estratégicas encaminadas a la actualización del personal técnico de la Empresa.
- Incremento del conocimiento en el personal técnico producto de la sistematización de experticias
- Servir como una herramienta para el trabajo colaborativo y perfeccionamiento de los procesos críticos organizacionales.
- Incrementar el conocimiento entre diferentes actores expertos o informantes claves disminuyendo el desbalance entre las vivencias individuales y colectivas a través de un conocimiento validado entre las partes.

Todo lo anteriormente señalado permitió en lo concreto actualizar y homologación a través de esta metodología los procedimientos de atención a fallas y apoyo a emergencias; el plan de contingencia para la atención a fallas y emergencias de vía férrea¹ y los procedimientos prácticos ejecutados para la regulación de la geometría de la vía.

La evidencia surgida de estudio sugiere el cumplimiento de los objetivos de la investigación y demostraron que con el apoyo de sus trabajadores se puede soportar la actualización y mejoras de procesos productivos, experiencias que abren perspectivas de diálogo, reflexión crítica y constructiva con la finalidad de producir conocimientos sólidos a través de las experiencias vividas colectivamente.

Los resultados de este estudio tienen una serie de implicaciones importantes para las aplicaciones prácticas de la sistematización de experiencias como pilar fundamental en la contribución sustancial en procesos innovadores, catalizadores y autocríticos para reconfigurar una realidad vivida.

Agradecimiento

Los Investigadores agradecen a la C.A. Metro de Caracas por el apoyo prestado, así como a los informantes claves por la ejecución de las labores dentro de la investigación y las diferentes gerencias recursos proporcionados para la realización de esta investigación.

Referencias

Camacho J. (2012), Inteligencia Creativa como tener ideas que lo cambian todo, Editorial DAF: España.

C.A. Metro de Caracas (2015), Norma de Transferencia del Conocimiento.

¹ Documentos que establecen los aspectos logísticos en relación a cómo se debe actuar tanto técnica como administrativamente en el abordaje de una falla o emergencia presentada en la vías férreas

- C.A. Metro de Caracas (2017), Manual de Organización de la C.A. Metro de Caracas.
- Escudero J. (2004) Análisis de la realidad local técnicas y métodos desde la animación sociocultural Narcea, S.A. de Ediciones: España
- Freire P. (2005) La educación en la ciudad, siglo XXI editores s.a. : Mexico
- Galeano M (2004). Diseño de proyectos en la investigación cualitativa. Fondo Editorial Universidad Eafit: Colombia.
- Jara O (S.f) Orientaciones teórico-prácticas para la sistematización de experiencias <http://www.bibliotecavirtual.info/2013/08/orientaciones-teorico-practicas-para-la-sistematizacion-de-experiencias/> [Consulta: 09 de Diciembre de 2017].
- Jara O. (2012) sistematización de experiencias, investigación y evaluación: aproximaciones desde tres ángulos, educación global research (egr) Numero Uno (Febrero 2012) Disponible en: <http://educacionglobalresearch.net/issue01jara/>. [Consulta: 21 de Noviembre de 2017].
- Marfil F., Morgan, M. (1995). Escuela para el desarrollo, La sistematización: apuesta por la generación de conocimientos a partir de las experiencias de promoción, Disponible en: <http://centroderecursos.alboan.org/sistematizacion/es/registros/5876-la-sistematizacion-apuesta-> [Consulta: 15 de Diciembre de 2017].
- Moreno M., Agirregomezkorta R., Cuadrado M (2003) Manual para la introducción de la perspectiva de género y juventud al desarrollo rural, Junta de Andalucía. Consejería de Agricultura y Pesca, editorial Tecnographic, s.l:España.
- Palma, D. (1992) La Sistematización como estrategia de conocimiento de la Educación Popular: El Estado de la Cuestión en América Latina. En Papeles de CEAAL. N° 3. Santiago de Chile. Disponible en <http://reconceptualizacion.googlepages.com/diegopalma>; [Consulta: 15 de Enero de 2017].
- Sánchez M (2009) Bachelard: La voluntad de imaginar o el oficio de ensoñar, siglo del hombre editores: Colombia.
- Yuni J., Urbano C. (2005) Mapas y herramientas para conocer la escuela investigación etnográfica e investigación acción, Editorial brujas: Argentina