

CORPORACION UNIVERSITARIA MINUTO DE DIOS- UNIMINUTO CORPORACIÓN UNIVERSITARIA MINUTO DE DIOS U.V.D. MAESTRÍA EN PAZ, DESARROLLO Y CIUDADANÍA RESUMEN ANALITICO ESPECIALIZADO – RAE BOGOTÁ, D.C. 2019	
1. TITULO	ANÁLISIS DEL COMPORTAMIENTO ÉTICO DE LOS CONTROLADORES AÉREOS DE LA AERONÁUTICA CIVIL TENIENDO EN CUENTA LAS CONSECUENCIAS EN LA TOMA DE DECISIONES EN EL SECTOR AÉREO
2. AUTOR	Mónica Cecilia Peña Ante
3. EDICION	Proyecto para optar el título de Magister en Paz, Desarrollo y Ciudadanía
4. FECHA	Bogotá, noviembre 2019
5. PALABRAS CLAVES	Controlador Aéreo, sector aeronáutico, ética del cuidado, factores humanos, Seguridad Operacional.
6. DESCRIPCION	<p>El presente trabajo describe el impacto de la ética del cuidado en el desempeño profesional de los Controladores Aéreos a través de su formación académica durante los últimos años bajo los lineamientos, valores, principios, conceptos y planteamientos acordes a la ética de la operación.</p> <p>De acuerdo con la impartición de la ética del cuidado por medio de talleres y actividades lúdicas en los procesos académicos se implementa la respuesta en las actuaciones desde el aula.</p> <p>Se reconoce el nivel de satisfacción, la trayectoria del proyecto de vida, el sentido de pertenencia en la participación, asimilación, investigación y transformación frente a la sensibilización y compromiso con el conocimiento, teniendo en cuenta la línea de investigación Paz y No-violencia de la Maestría.</p> <p>Así mismo, las herramientas utilizadas en el aula permiten generar una malla comportamental que evidencia los errores activos y latentes comprendidos de manera asociada con las responsabilidades de los Controladores, así como los efectos negativos que superan las barreras de seguridad que acompañan la operación.</p> <p>Finalmente se fortalecen las estrategias pedagógicas que generan la discusión de los resultados obtenidos de manera conjunta, fortaleciendo</p>

	<p>el trabajo en equipo desde los diferentes aeropuertos y la toma de conciencia de las tareas repartidas para mayores resultados.</p>
<p>7. FUENTES</p>	<p>Acosta, C. (2017). <i>Yo también sobreviví. Yaneth Molina. La Controladora del Chapecoense</i>. (Segunda ed.). Medellín, COLOMBIA: COIMPRESOS.</p> <p>Aeronautica Civil (2017). <i>La aviacion en cifras</i>, p. 4. Recuperado de: http://www.Aerocivil.gov.co/Potada/revi.pdf</p> <p>Aeronautica Civil (2017). <i>Plan de mejoramiento CGR</i>. Recuperado de http://www.Aerocivil.gov.co/atencion/control/plan%20de%20mejoramiento%20cgr%202017/forms/allitems.aspx</p> <p>Amézcuca, O. (2011). <i>Factores humanos en aviación. Piloto de transporte de línea aérea</i>. Recuperado de http://www.semae.es/wp-content/uploads/2011/11/Factores-Humanos.pdf</p> <p>Ariza, P., & Muñoz, J. (2016). <i>Ética del cuidado: Una propuesta para la convivencia escolar desde la educacion musical y la educación física</i>. Pontificia Universidad Javeriana, Maestria en Educación. Recuperado de: https://repository.javeriana.edu.co/bitstream/handle/10554/19491/ArizaDiazPedroPablo2016.pdf?sequence=1</p> <p>Aeronáutica Civil de Colombia (2017). <i>El buen momento del sector aéreo de Colombia</i>. Recuperado de http://www.Aerocivil.gov.co/Potada/revi.pdf</p> <p>Aeronáutica Civil de Colombia (2018). <i>Investigación de accidentes e incidentes graves</i>. Recuperado de http://www.Aerocivil.gov.co/autoridad-de-la-aviacion-</p>

	<p>civil/investigacion-de-accidentes-e-incidentes-graves</p> <p>Consejo Latinoamericano de Ciencias Sociales -CLACSO- (2014). <i>Representaciones sociales y contextos de investigación con perspectiva de género</i>. Salud; Investigación; Mujeres; Género; Representaciones sociales; Calidad de la vida; Educación; México. Recuperado de http://biblioteca.clacso.edu.ar/Mexico/crim-unam/20170505041840/pdf_666.pdf</p> <p>Colitto, C. (2016). <i>El factor humano en accidentes de aviación</i>. Recuperado de https://www.elgurux.com/factor-humano-aviacion.html</p> <p>Cora, M. D. (2005). <i>La formación ética y moral</i>. E. P. Universidad ORT, Ed. Recuperado de www.colombiaaprende.edu.co/html/investigadores/.../articles-322806_recurso_1.pdf</p> <p>Covello, A. (2007). <i>Factores Humanos en la Aviación</i>. Recuperado de https://lalectoraaprovisoria.wordpress.com/2007/05/16/factoreshumanos-en-la-aviacion-ii/</p> <p>Delors, J. (1997). <i>La educación encierra un tesoro</i>. Santillana Ediciones Unesco. Recuperado de http://www.unesco.org/education/pdf/DELORS_S.PDF</p> <p>Dinero (2016). <i>Colombia, el cuarto país con más accidentes de avión del mundo desde 1945</i>. Recuperado de https://www.dinero.com/pais/articulo/accidentes-de-avion-en-colombia-desde-1945/239557</p> <p>Doudouh, L. (2014). <i>La investigación de los accidentes e Incidentes Aéreos y los procesos judiciales en Derecho Comparado</i>. Universidad Carlos III de Madrid. Tesis doctoral, p. 38.</p>
--	---

Recuperado de https://e-archivo.uc3m.es/bitstream/handle/10016/19142/labibettaouxxi_doudouh_tesis.pdf

El País S.A. (2015). *Memorias de un viaje que no llegó a su destino. Vuelo 965.*

Recuperado de: https://www.elpais.com.co/especiales/accidente-vuelo-965/?fb_comment_id=1103527723020224_1103744676331862

García, D. M. (2010). *Análisis de Factores Humanos y Accidentalidad Aérea en Colombia*. ADREP 2000, Universidad Nacional de Colombia, pp. 14-15. Recuperado de: <http://bdigital.unal.edu.co/45396/1/diegomanuelgarciamorales.2010.pdf>

Gamboa, R. (Noviembre de 2002). *Factores Humanos en accidentes de Aviación*. Acta Académica (Issue 31). Universidad Autónoma de Centro América. Recuperado de <https://go.galegroup.com/ps/anonymous?id=GALE%7CA140092483&sid=googleScholar&v=2.1&it=r&linkaccess=abs&issn=10177507&p=IFME&sw=w>

Gonzalez, A. M. (Abril - Junio de 2018). *Nuestro Tiempo*. (R. C. Navarra, Ed.) Recuperado de <http://www.unav.es/nuestrotiempo/temas/Eticas-sin-moral>

ICAO-OACI. (26 de Octubre de 2015). *Las normas y métodos recomendados internacionales de la OACI*. Recuperado de <https://derechoaero.blogspot.com/2015/10/las-normas-y-metodos-recomendados.html>

- INFOBAE (2018). *Un avión casi aterrizó en una pista equivocada*. Recuperado de <https://www.infobae.com/america/eeuu/2017/07/11/un-avion-casi-aterrizo-en-una-pista-equivocada-y-pudo-causar-el-mayor-desastre-en-la-historia-de-la-aviacion/>
- Lecaros, J. A. (2013). *La Ética medio ambiental. Principios y valores para una ciudadanía responsable en la sociedad global*. Acta Bioethica 2013:19(2):177-188. Recuperado de https://www.academia.edu/14887499/ORIGINALES_Acta_Bioethica_2013_19_2_177-188_LA_%C3%89TICA_MEDIO_AMBIENTAL_PRINCIPIOS_Y_VALORES_PARA_UNA_CIUDADAN%C3%8DA_RESPONSABLE_EN_LA_SOCIEDAD_GLOBAL
- Méndez, S. (2014). *La importancia de considerar los aspectos de factores humanos y su aplicación en el SMS*.
- Ministerio de Transporte (2009). *Por el cual se adoptan unas disposiciones relativas a tiempos de vuelo, servicio y descanso para tripulantes de aeronaves*. Decreto 2742, Art. 1°. Recuperado de <http://www.Aerocivil.gov.co/normatividad/RAC%20JUL%2031%20de%202011/DECRETO%202742%20-%20TIEMPOS%20DE%20VUELO.pdf#search=descansos%2E%2E%2E>
- Mon, R. (2016). *Psicología y factores humanos de la aviación*. Universidad Autónoma de Barcelona, p. 16. Recuperado de <https://ddd.uab.cat/pub/tfg/2016/169886/MonLecinaRoberto-TFGAa2015-16.pdf>
- Romero, P. (2019). *La moral del funcionario y el empleado público*. La Prensa/ Opinión. Recuperado de

	<p>https://www.prensa.com/opinion/moral-funcionario-empleado-publico_0_4642035850.html</p> <p>Sánchez, L. M. (2010). <i>El estudio del factor humano en accidentes de aviación</i>. Universidad Nacional de Colombia. Tesis doctoral, pp. 141-154. Recuperado de https://revistas.javerianacali.edu.co/index.php/pensamientopsicologico/article/view/138/410</p> <p>Segura, E., & Chocontá, I. (2008). <i>Seguridad Aérea e influencia del factor humano en el mantenimiento e inspección de aeronaves en Colombia</i>. pp. 34 -150. Recuperado de http://biblioteca.usbbog.edu.co:8080/Biblioteca/BDigital/42891.pdf</p> <p>Unidad Administrativa Especial de Aeronautica Civil –OACI- (2016). <i>Operación de aeronaves. Normas y métodos recomendados internacionales</i>. Capítulo 1 - Definiciones. Principios relativos a factores humanos. Recuperado de: http://www.anac.gov.ar/anac/web/uploads/normativa/anexos-oaci/anexo-6-parte-iii.pdf</p> <p>Unidad Administrativa Especial de Aeronautica Civil –OACI- (2018). <i>Seguridad de la aviación Civil</i>. Tercera Enmienda. Recuperado de http://www.Aerocivil.gov.co/normatividad/RAC/RAC%20%20160%20-%20Seguridad%20de%20la%20Aviaci%C3%B3n%20Civil.pdf</p>
8. CONTENIDO	<p style="text-align: center;">Tabla de contenido</p> <p>Capítulo I165</p> <p>1. Justificación.....165</p> <p>1.2. Planteamiento del problema.....17</p>

1.3. Objetivos.....	22
1.3.1. Objetivo General.....	232
1.3.2. Objetivos Específicos.....	22
1.4. Antecedentes investigativos.....	22
Capitulo II. Marco Teórico.....	33
Capítulo III. Enfoque y Diseño Metodológico.....	410
3.1. Participantes.....	421
3.2. Técnicas (Instrumentos o herramienta).....	432
3.3. Fases del trabajo de campo.....	45
3.4. Categorización y Clasificación.....	465
Capítulo IV.....	498
4.1. Análisis de resultados y enfoque interpretativo.....	49
4.2. Análisis de encuesta, entrevista y diario de campo.....	554
Capitulo V. Conclusiones.....	609
Referencias bibliográficas.....	621
Anexo 1. Encuesta.....	676
Anexo 2. Entrevista.....	776
Anexo 3. Diario de Campo.....	84
Anexo 4. Guía taller cartografía con estudiantes Grupo Focal.....	88
Anexo 5. Talleres de los estudiantes desde la ética.....	91
Anexo 6. Imágenes de los estudiantes participando de actividades que solucionen el conflicto y mejoren el trabajo en equipo.....	93
Anexo 7. Dibujos de los estudiantes sobre el sentimiento que les genera un conflicto.....	93
Anexo 8. Proyecto de vida con la ficha de vuelo.....	95
Anexo 9. Testimonios de controladores.....	96
Lista de Gráficas	
Gráfica 1. Líneas de Investigación de la Maestría Paz, Desarrollo y Ciudadanía	26
Gráfica 2. Accidentalidad por categoría de causa.....	26
Gráfica 3. Accidentalidad por categoría de causa.....	26
Gráfica 4. Análisis de factores humanos y accidentalidad aérea en Colombia.....	28
Lista de Tablas	
Tabla 1. Causas de accidentabilidad por porcentaje y años.....	28

	<p>Tabla 2. Causalidad en accidentes aéreos desde 1995 hasta 2009.....46</p> <p>Tabla 3. Matriz de Categorización.....46</p> <p>Tabla 4. Diagnóstico inicial.....55</p>
9. METODOLOGIA	<p>La Maestría en Paz, Desarrollo y Ciudadanía tiene en cuenta la línea de investigación en Paz y No-violencia, la cual se aborda en el siguiente trabajo.</p> <p>El Método descriptivo fue la herramienta que determinó el proceso de la investigación acción participación (IAP), para la recolección de datos a partir de instrumentos como el diario de campo, entrevistas, encuestas, talleres y encuentros en aula teniendo en cuenta la participación, indagación y diálogos constructivos a partir de las experiencias del Controlador aéreo.</p> <p>La muestra poblacional la conforman estudiantes de los cursos básicos y recurrentes del Control del Tránsito Aéreo que asisten a la formación permanente del Centro de Estudios Aeronáuticos –CEA de la Aerocivil.</p>
10. CONCLUSIONES	<p>La impartición de la ética del cuidado en los cursos de Controladores Aéreos del CEA sugiere actitudes y resultados a partir de las encuestas, entrevistas y talleres que evidencien la toma de conciencia como elemento dinamizador en el comportamiento y el cumplimiento de las funciones diarias en la operación aeronáutica y la seguridad del espacio aéreo.</p> <p>Se deben proporcionar espacios donde los Controladores den a conocer libremente sus experiencias y logren identificar avances en su trabajo personal, afectivo y emocional de acuerdo con las experiencias vividas. La ética como asignatura, se proyecta como elemento dinamizador que optimice la complejidad, la responsabilidad, la toma de decisiones y las consecuencias del equipo en los resultados de la operación.</p> <p>Se evidencia la participación y pertinencia de la actuación de los líderes de la operación como parte del engranaje del desempeño en las tareas mitigando riesgos de accidentalidad.</p> <p>El Controlador debe ser consciente del descanso al cual tiene derecho y desarrollar las tareas pertinentes para no afectar la pérdida de conciencia situacional, sin recuperar por completo las capacidades o competencias propias de la actuación.</p> <p>La falta de personal es evidente en la atención de las contingencias, emergencias y accidentes que se presentan, ocasiona intolerancia en muchas de las personas encargadas de las bases generando mayor riesgo en la seguridad operacional.</p> <p>Para lograr mayor satisfacción en la actuación de los Controladores Aéreos, es necesario conocer de fondo las situaciones de riesgo a las cuales se enfrenta la operación desde el puesto de trabajo, atendiendo los factores humanos, generando hábitos de cuidado, fortaleciendo el ejercicio tanto mental como físico.</p> <p>Es necesaria mayor atención psicológica y médica que fortalezca las prácticas de los Controladores Aéreos incluidos en los planes de mejora,</p>

	<p>entorno y clima laboral.</p> <p>Por último, se recomienda tener en cuenta el manejo de los valores como el respeto, la tolerancia, el compromiso, los sentimientos, los pensamientos y otras actuaciones que hacen parte de las necesidades propias de la operación, fortaleciendo la escucha, la comunicación y el discernimiento ante la toma de decisiones.</p>
11. AUTOR DEL RAE	Mónica Cecilia Peña Ante

**ANÁLISIS DEL COMPORTAMIENTO ÉTICO DE LOS CONTROLADORES AÉREOS
DE LA AERONÁUTICA CIVIL TENIENDO EN CUENTA LAS CONSECUENCIAS EN
LA TOMA DE DECISIONES EN EL SECTOR AÉREO**

MONICA CECILIA PEÑA ANTE

**CORPORACION UNIVERSITARIA MINUTO DE DIOS- UNIMINUTO
CORPORACIÓN UNIVERSITARIA MINUTO DE DIOS U.V.D.
MAESTRÍA EN PAZ, DESARROLLO Y CIUDADANÍA
BOGOTÁ, D.C.
2019**

**ANÁLISIS DEL COMPORTAMIENTO ÉTICO DE LOS CONTROLADORES AÉREOS
DE LA AERONÁUTICA CIVIL TENIENDO EN CUENTA LAS CONSECUENCIAS EN
LA TOMA DE DECISIONES EN EL SECTOR AÉREO**

MONICA CECILIA PEÑA ANTE

Proyecto para optar el título de Magister en Paz, Desarrollo y Ciudadanía

Asesor tutor

Magister Angélica Nieto

CORPORACION UNIVERSITARIA MINUTO DE DIOS- UNIMINUTO

CORPORACIÓN UNIVERSITARIA MINUTO DE DIOS U.V.D.

MAESTRÍA EN PAZ, DESARROLLO Y CIUDADANÍA

BOGOTÁ, D.C.

2019

Tabla de contenido

Capítulo I.	16
2. Justificación	16
1.2. Planteamiento del problema	17
1.3. Objetivos	22
1.3.1. Objetivo General.....	23
1.3.2. Objetivos Específicos	22
1.4. Antecedentes investigativos	22
Capitulo II. Marco Teórico	33
Capítulo III. Enfoque y Diseño Metodológico	41
3.1. Participantes	42
3.2. Técnicas (Instrumentos o herramienta).....	43
3.3. Fases del trabajo de campo.....	45
3.4. Categorización y Clasificación.....	46
Capítulo IV.....	49
4.1. Análisis de resultados y enfoque interpretativo	49
4.2. Análisis de encuesta, entrevista y diario de campo.....	55
Capitulo V. Conclusiones	60
Referencias bibliográficas.....	62
Anexo 1. Encuesta	67
Anexo 2. Entrevista.....	77
Anexo 3. Diario de Campo	84
Anexo 4. Guía taller cartografía con estudiantes Grupo Focal.....	87
Anexo 5. Talleres de los estudiantes desde la ética	90

Anexo 6. Imágenes de los estudiantes participando de actividades que solucionen el conflicto y mejoren el trabajo en equipo.....	92
Anexo 7. Dibujos de los estudiantes sobre el sentimiento que les genera un conflicto.....	93
Anexo 8. Proyecto de vida con la ficha de vuelo.....	94
Anexo 9. Testimonios de controladores.....	95

Lista de Gráficas

Gráfica 1. Líneas de Investigación de la Maestría Paz, Desarrollo y Ciudadanía	26
Gráfica 2. Accidentalidad por categoría de causa.....	26
Gráfica 3. Accidentalidad por categoría de causa.....	26
Gráfica 4. Análisis de factores humanos y accidentalidad aérea en Colombia	28

Lista de Tablas

Tabla 1. Causas de accidentabilidad por porcentaje y años.....	28
Tabla 2. Causalidad en accidentes aéreos desde 1995 hasta 2009.....	46
Tabla 3. Matriz de Categorización.....	46
Tabla 4. Diagnóstico inicial	56

Resumen

El presente trabajo describe el impacto de la ética en el desempeño profesional de los Controladores Aéreos de la Aerocivil en el Centro de Estudios Aeronáuticos - CEA, a través de su formación académica durante los últimos años bajo los lineamientos, valores, principios, conceptos y planteamientos acordes con la operación aérea. Poco a poco se generan inquietudes tanto del docente como de los estudiantes, permitiendo acercamientos desde las prácticas pedagógicas en el desarrollo de la operación, luego de evidenciar la misión de los Controladores (estudiantes) como respondientes directos de la seguridad aérea y en tierra en los diferentes aeropuertos de Colombia.

El diagnóstico inicial se desarrolla teniendo en cuenta las estadísticas de accidentalidad presentadas por el Grupo de Investigaciones Aéreas de la Aerocivil, como autoridad pertinente nacional e internacional.

La recolección de datos comprende herramientas, recursos e instrumentos (entrevistas, encuestas, diario de campo, talleres y encuentros en aula) a partir de estrategias didácticas, indagación y diálogos pedagógicos propios de la muestra poblacional conformada por los estudiantes de los cursos básicos y recurrentes del Control del Tránsito Aéreo.

Para finalizar, se plantea la ética del cuidado como elemento consciente de la actuación aérea, la toma de decisiones, el sentido de pertenencia y el propósito del proyecto de vida como el resultado de todo un equipo en cada una de las responsabilidades y roles de los implicados en la seguridad operacional, quedando abierta la posibilidad de profundizar en nuevas investigaciones.

Capítulo I.

1. Justificación

“... en orden de sobreponerse al stress y eliminar las emociones negativas, que dañan nuestras relaciones y ponen en peligro el propio bienestar”
(González, 2018)

La clasificación de la accidentalidad aérea a nivel mundial y las diferentes consecuencias presentadas para las entidades involucradas en el sector aeronáutico, conllevan al estudio de los posibles factores de riesgo al cual se enfrenta todo funcionario, reconociendo que el factor humano es uno de los elementos principales en la operación, considerando las incalculables pérdidas humanas, tecnológicas y económicas.

El Grupo de Investigaciones Aéreas de la Aeronáutica Civil de Colombia- Aerocivil como autoridad nacional, presenta en su página web el análisis y la evaluación de los diferentes acontecimientos relacionados con la accidentalidad aérea, como consecuencia de la toma de decisiones dentro de la operación, requiriendo la aplicación de evaluaciones permanentes por parte de las entidades encargadas, a fin de generar estrictos estándares de cumplimiento y plan de mejora.

A partir de un estudio de fortalecimiento desde la perspectiva de la ética en sus diferentes ángulos se analizan en clase las dificultades y aciertos presentados durante la operación en diferentes casos, lo que permite que los Controladores determinen la efectividad de la actuación proyectando lineamientos de seguridad y responsabilidad contemplados en las políticas de la Aeronáutica Civil, descritas en el M-3: Plan de Mejoramiento (Aerocivil, 2017).

Cabe anotar que, los funcionarios tienen a su cargo la responsabilidad directa en la toma de decisiones a partir de las competencias profesionales y la experticia, para favorecer el cumplimiento del manual de funciones con estrategias de descanso que atañen en sus diferentes puestos de trabajo: Controlador, Meteorólogo, Comunicador, Comando de Incidentes, Piloto, Tripulación de Cabina, Rescatista o Administrador aeroportuario, entre otros, contemplados en el Decreto 2742, Art. 1° (Ministerio de Transporte, 2009).

El presente trabajo busca fortalecer la ética del cuidado como parte del programa curricular en los ambientes académicos del CEA autoevaluando habilidades y destrezas del servicio aeronáutico, con el fin de servir en un futuro como base para el planteamiento de una estrategia pedagógica, que parte de la formación integral en el comportamiento y así determinar las pautas y requerimientos pertinentes para los Controladores, enmarcando la línea de investigación Paz y No-violencia de la Maestría en Paz, Desarrollo y Ciudadanía.

1.2 Planteamiento del problema

“...Construir un ambiente de aula basado en los procesos de convivencia y en la ética del cuidado, debe ser un trabajo constante y cambiante”.
(Delors, 1997)

Para la operación aérea es necesaria la permanente actualización y evaluación de las acciones y temáticas a partir de las competencias específicas en la aplicación de las funciones en cada puesto de la operación; por ello, el Controlador aéreo debe desempeñarse en espacios académicos donde comprenda, aplique y fundamente su actuación bajo los parámetros de la ética del cuidado, teniendo en cuenta las diferentes rutinas que le permitan tomar decisiones y asumir riesgos como parte del trabajo en equipo.

De esta manera, el comportamiento humano enmarcado desde el liderazgo, la interpretación, la percepción, la comunicación, la sinergia, la motivación, la interacción y la satisfacción con el equipo, entrelazan los sentimientos y emociones que pueden llegar a desencadenar situaciones favorables o negativas en la ejecución de las tareas específicas dentro de la operación aérea, teniendo en cuenta que son a la vez funcionarios públicos. En este contexto, Romero (2019) establece que:

La función pública no es una prebenda, un privilegio ni una canonjía. Es la asignación de un puesto de acción, de trabajo y de lucha, en el que hay que moverse con diligencia, circunspección, eficacia, afabilidad y con decencia. Vale decir, ser lo más eficaz y útil en la labor confiada, evitando caer en la indolencia desmoralizante y en el parasitismo desdorado. Se debe poner empeño en superar las propias calidades y las personales condiciones, firme el concepto de que hay que evolucionar no en busca de materiales recompensas, sino obediente a un imperativo de la dignidad. (p. 1)

De acuerdo con la postura expuesta, se entiende que, desde la visión y misión de todo Controlador como servidor público, está basada en la idea de que todo ser que interactúa teniendo en cuenta las necesidades del otro y las que se van presentando de manera particular debe contemplar la favorabilidad o no de acuerdo con las consecuencias que se pueden derivar de la misma.

Por esto, se asume el espacio académico desde el aula como punto de encuentro para fortalecer la actuación, la toma de decisiones, el cumplimiento del deber y el fortalecimiento del trabajo en equipo, desde la asignatura de ética dentro del área de factores humanos en los diferentes cursos transversales en la carrera del Controlador.

Según Mon (2016), en su trabajo de Psicología y factores humanos, dice que:

“El elemento humano es la parte más flexible, adaptable y valiosa del sistema en la aviación. Pero también es el más vulnerable a las influencias, que pueden afectar negativamente a su ejecución. Aproximadamente entre un 70% y 80% de los accidentes son a causa del error humano [...] Los factores humanos se refieren a factores ambientales, organizativos y de trabajo, y las características humanas e individuales que influyen en el comportamiento en el trabajo de una manera que pueden afectar a la salud y a la seguridad” (Mon, 2016, p. 16).

La anterior cita contempla las consecuencias de los accidentes e incidentes que se han presentado a nivel nacional desde la actuación humana e institucional, lo cual invita a la reflexión de las cargas laborales de los Controladores y la necesidad de revisar los tiempos de descanso frente a la rutina, puesto que se puede llegar a caer en errores que conllevan a calamidades que poco a poco dan paso a estadísticas que muestran la incidencia de algunos aspectos que deberán ser tenidos en cuenta.

En relación con esto, existe el Doc. 9868 de la Organización de Aviación Civil Internacional-OACI, el cual identifica desde los factores humanos y la ética la relevancia de estos factores en la actuación, tal como describe que los principios relativos a factores humanos deben “establecer una interfaz segura entre los componentes humano y de otro tipo del sistema mediante la debida consideración de la actuación humana”. (OACI, 2016, p. 41)

De forma directa evidencia la manera como se debe trabajar en equipo teniendo en cuenta el tiempo de la carga laboral y la experticia del Controlador. Por otro lado, Amézcuca (2011) dice que “la actuación humana son todos los factores físicos o rasgos de personalidad que afectan la actuación de un individuo” (p. 4). Lo anterior, reitera la necesidad de revisar los procesos organizacionales que representan las cargas laborales y los horarios comprendidos por los

coordinadores de grupo que organizan los turnos en la torre de control como parte de los procesos administrativos, teniendo en cuenta la afectación del Controlador. Lo ideal es que los trabajadores que se desempeñan dentro del medio aeronáutico tengan las habilidades necesarias para hacer las tareas con eficiencia y seguridad. Según las estadísticas de accidentalidad en el sector aéreo, durante la última década “el 90% de los accidentes tienen sus orígenes en el factor humano” (Méndez, 2014, p. 6), dejando ver la importancia de la relación entre la ética, la toma de decisiones y la responsabilidad de los controladores como parte de la seguridad operacional.

Tal es el caso de la repercusión de las cargas laborales a nivel mundial, que la Cadena de televisión CNN afirma que “los investigadores de la Junta Nacional de Seguridad en el Transporte (NTSB) han pedido a la Administración Federal de Aviación (FAA) que revise los horarios de trabajo, [...] tome medidas que impidan que los controladores sufran fatigas durante sus turnos de trabajo” (INFOBAE, 2018). Cabe anotar que en todos los niveles organizacionales es fundamental el componente ético en toda la cadena de toma de decisiones de la asignación, desarrollo y entrega del turno.

Como parte de la evaluación se determina que, muchos funcionarios se exceden en la responsabilidad adquirida como carga laboral, lo que implica resultados negativos dentro de la operación, incrementando los errores humanos a partir del cansancio, el micro-sueño, la fatiga y algunos hábitos que ocasionan inconvenientes a largo plazo para dar cumplimiento a los requerimientos adquiridos con la empresa.

Otro referente investigativo es la tesis doctoral de Doudouh Labib E., quien presenta la relación entre los accidentes aéreos y los reglamentos internos, dejando como consecuencia los posibles incidentes y accidentes por falta de conciencia en horas de descanso y pausas activas dentro de las jornadas de trabajo mitigando los errores futuros. “Los manuales para la

investigación y prevención de accidentes se han interesado por resolver conflictos, acercándonos a la verdadera realidad. El porqué del objetivo de la investigación es el de prevenir y promover la seguridad aérea con la prohibición de establecer responsabilidades y culpas” (Doudouh, 2014, p. 38).

La anterior afirmación concluye que, se debe optar por mantener la supervisión, el entrenamiento, la capacitación y la motivación en la actuación desde la ética del cuidado, despertando conciencia ante los procedimientos de la operación en general con el fin de dar cumplimiento a los estándares de seguridad del sector aéreo.

Para finalizar este aparte de contextualización del problema, como se muestra en la figura 3, el presente trabajo se enmarca a partir de la línea de investigación Paz y No-violencia, propuesta por la Maestría en Paz, Desarrollo y Ciudadanía desde el proyecto macro: Construcción y deconstrucción de la percepción dualista de la realidad cultural patriarcal, asumida desde las temáticas de investigación nombradas identificadas como: Pedagogías por la paz: ejercicios desde lo educativo; y Desarrollos desde las nuevas éticas y espiritualidades. Es así, como este trabajo busca establecer la relación entre la ética aplicada desde el aula de clase con las dos temáticas nombradas anteriormente teniendo en cuenta la clasificación, análisis y visibilización de los distintos tipos de transformaciones culturales.

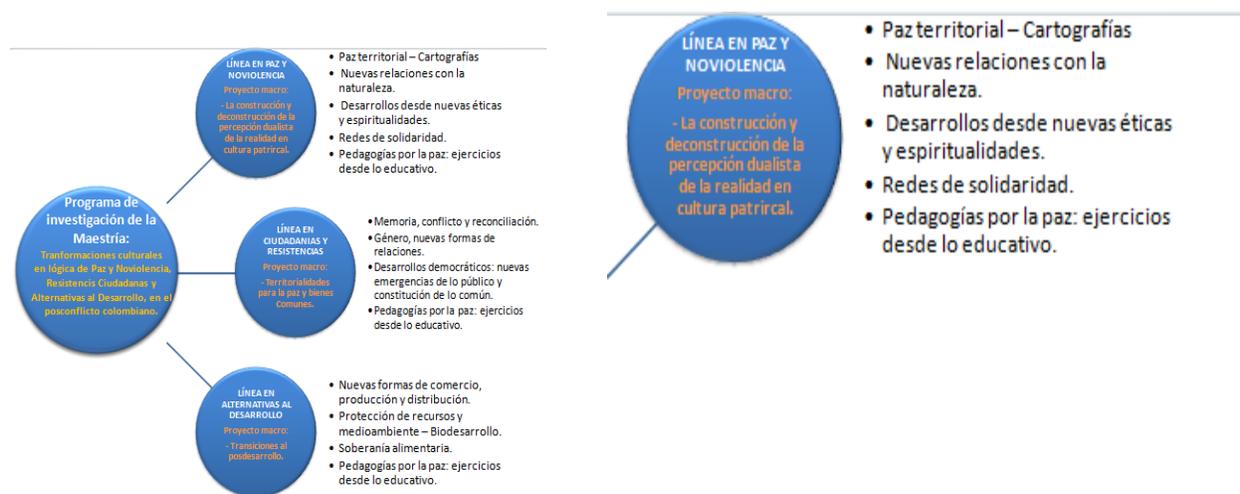
A través de estas líneas de investigación la Maestría logra fortalecer los objetivos de las transformaciones culturales y este trabajo específicamente se basa a partir de las relaciones sociales que asumen los Controladores aéreos en cada uno de sus posiciones entendidos como aeródromo, radaristas y no radaristas, desde el punto de vista de la ética del cuidado, de la solidaridad, del pensar en el otro, de comprender la importancia de las consecuencias que acarrearán las actuaciones desde la torre, de la reivindicación del poder que asumen en el

cumplimiento de sus responsabilidades, de la transformación cultural en aras de la seguridad aérea como parte de vital importancia para este trabajo.

Así mismo, se tiene en cuenta el impacto de la ética y los factores humanos en formación transversal que hace parte de los procesos de actualización académica, como se plantea en el marco de la seguridad operacional del sector aeronáutico.

Como objeto de estudio de la línea de investigación y en aras del fortalecimiento de los lineamientos de la Maestría, se derivan subtemas que permiten la relación del sector aeronáutico y la importancia de la ética, en la formación desde la Paz en el soporte patrio, el Desarrollo desde los parámetros de la Industria y por último la Ciudadanía como parte de la responsabilidad civil en el desempeño del Controlador Aeronáutico.

La Gráfica 1 atiende a la explicación de la ruta investigativa que se desarrolla con el presente proyecto, acorde con las especificaciones mencionadas anteriormente.



Gráfica 1. Líneas de Investigación de la Maestría Paz, Desarrollo y Ciudadanía

1.3 Objetivos

1.3.1 Objetivo General

Analizar el impacto de la ética del cuidado en el desempeño profesional de los Controladores aéreos a través de su formación en el Centro de Estudios Aeronáuticos -CEA en los últimos cinco años.

1.3.2 Objetivos Específicos

1. Determinar las características y elementos que afectan el desempeño laboral en los factores humanos en los Controladores Aéreos.
2. Identificar la relación entre las causas de accidentalidad y el factor humano en el Sector Aeronáutico Colombiano.
3. Establecer la importancia de la ética del cuidado en el programa curricular de los Controladores Aéreos formados en el Centro de Estudios Aeronáuticos - CEA.

1.4 Antecedentes investigativos

Son muchas las investigaciones que existen sobre la relación entre los factores humanos y los índices de accidentalidad en el sector aéreo; en este aparte, se realizará un recorrido por diferentes puntos de vista los cuales se profundizarán en el marco teórico, relacionados con el objetivo de este trabajo de investigación.

Se asume la relevancia de la ética en las dimensiones del Ser y el desempeño como la representación de habilidades y destrezas humanas, lo cual es pertinente en el comportamiento del Controlador aeronáutico colombiano teniendo en cuenta que los hábitos y las rutinas hacen

parte de la conciencia física, emocional y cognitiva dentro de los procedimientos de la operación, determinando de esta manera la responsabilidad en primera instancia del individuo.

Según Gamboa, "...la mayoría de las acciones que socialmente desarrollamos los humanos, en la aviación requiere una atención especial dado que la consecuencia del error suele tener costos humanos y materiales sumamente elevados. El concepto de factores humanos parte de ubicar a las personas como centro de todo sistema organizativo, en el cual la persona constituye una integralidad y no es posible separar su situación de trabajo de su vida; a partir de esa concepción, se establecen sus relaciones con las máquinas e instrumentos de trabajo, con las demás personas, con las normas y procedimientos y con el entorno" (Gamboa, 2002)

La prioridad presentada por Gamboa de la integralidad del ser enfatiza la importancia de la ética del cuidado en la formación transversal del Controlador, como sujeto dinamizador, centro de la operación, sin olvidar que la toma de decisión es alterna a la optimización de resultados, lo que permite ver que el ser humano cuenta en la actuación, como parte de las consecuencias favorables o nefastas.

La ética del cuidado brinda la oportunidad de transversalizar los contenidos académicos de dominio del Controlador; es así como desde el aula se potencializan las habilidades, destrezas y competencias propias del sector aeronáutico a partir de la ética. De esta manera Covello comprende la ética del cuidado como que "Al hablar de cuidado de sí, este sí, que para los griegos es uno mismo, llamado una ascética. Es el modo en que la libertad individual se refleja como una ética. Cuidado de sí en el facilitador: Es hacer que el Facilitador se convierta en sujeto de enunciación del discurso verdadero. Se supone que el facilitador fue libre de elegir serlo y ejercerlo: es un ser razonable, o sea que esta decisión ha sido librada y confiada a sí mismo" (Covello, 2007)

Teniendo en cuenta la manera como se aborda el impacto de la ética en la actuación humana, es pertinente evidenciar que para el Controlador dominar las actitudes demandadas por la actividad laboral, comprende de la atención y compromiso en la toma de decisiones para que sea asertiva obteniendo los mejores resultados para todas las personas implicadas en el desarrollo de las operaciones aéreas.

“La práctica ética es poner en acción la discusión sobre nuestras fallas latentes, los accidentes que nos ocurren. Hasta que nosotros, la sociedad aeronáutica, no nos reconozcamos en los accidentes, en las fallas latentes que nosotros mismo producimos, no habremos ingresado en la dimensión generativa de la cultura de seguridad” (Covello, 2007)

Por su parte Ariza en su tesis de Maestría relaciona la ética del cuidado partiendo del estilo de vida como “un proceso juicioso de autoevaluación, de introspección [...] es ser ejemplo de vida, es crear un hábito de un estilo de vida [...] alimentación, constancia de ejercicios físicos, exámenes médicos periódicos, meditación, prácticas de relajamiento y una infinidad de actividades que a sí mismo le edifiquen y le construyan” (Ariza y Muñoz, 2016); por ello se consideran las gráficas 1 y 2 por las cuales se puede relacionar que “la accidentalidad aérea presenta diferentes variables a partir de la causalidad como lo son los factores humanos, el factor del riesgo y la experticia [...], en la actuación de manera directa en la operación aérea” (García, 2010, pp. 57-65).

Las gráficas evidencian que la mayoría de los eventos en los últimos años son afectados por la ausencia de factores humanos (conciencia situacional, toma de decisiones, trabajo en equipo y experticia), obviando funciones directamente del manual, sin olvidar algunas causas externas que tendrán que ver con la institución. Cabe anotar que estas cifras han permitido a la industria poner mayor atención y fomentar los sistemas que logren fortalecer la actuación máquina-hombre.



Gráfica 2. Accidentalidad por categoría de causa

Fuente: García (2010, p. 57)



Gráfica 3. Accidentalidad por categoría de causa.

Fuente: García (2010, p. 57)

Adicionalmente, en este texto se expone que para 1972 Edwards recrea un modelo, modificado por Hawkins en 1975, donde se consideran otros factores influyentes [...] contribuyendo a producir accidentes (presiones anímicas, familiares, económicas, empresariales, etc.), en la categoría de factores humanos versus factor aeronave (García, 2010, p. 22).

De esta manera, se identifican las barreras latentes y activas para la mitigación del riesgo aeronáutico, evidenciando la dicotomía a la hora de comprender las fallas del sistema descritas por García (2010) así:

- Las barreras activas identificados y asociados a las tareas de los operadores de primera línea en sistemas complejos.

- Las barreras latentes que sólo se hacen evidentes cuando se combinan con otros factores y/o superan las barreras de seguridad del sistema (pp.23-24).

En ese orden se tiene en cuenta la ética del cuidado como responsable de la toma de decisiones y la supervivencia de los usuarios. “Es evidente que la ética del cuidado busca mejorar el entorno [...] y aun cuando lo relacionado con la seguridad no se evidencia, el bienestar se destaca desde muchos archivos de la investigación, así como el buen trato, por lo que son estos elementos los que se enfatizan”. (Ariza y Muñoz, 2016, p. 77)

Según García (2010) “cuanto más complejo sea un trabajo o una tarea, mayor es la probabilidad de error humano”. Igualmente dice que:

“Particularmente, en los casos de las tareas que implican un trabajo mental complejo de procesamiento de información, como el caso de las tareas de navegación. Un abordaje común identifica el error humano con fallos en la realización de una tarea de forma aceptable, adecuada o apropiada con respecto a una protocolo o estándar, clasificándolo como una desviación o falta a algún modelo normalmente aceptado”. (p.25)

Es necesario entender que “la responsabilidad colectiva en sentido legal y moral, [...] si tomamos en cuenta que este tipo de responsabilidad se caracteriza por ser colectiva y orientada al futuro (prospectiva), los supuestos mínimos de ella son: quién es responsable [...], ante quién somos responsables [...], en nombre de quién somos responsables [...] de la biósfera y los seres que la integran (Lecaros, 2013, p.185).

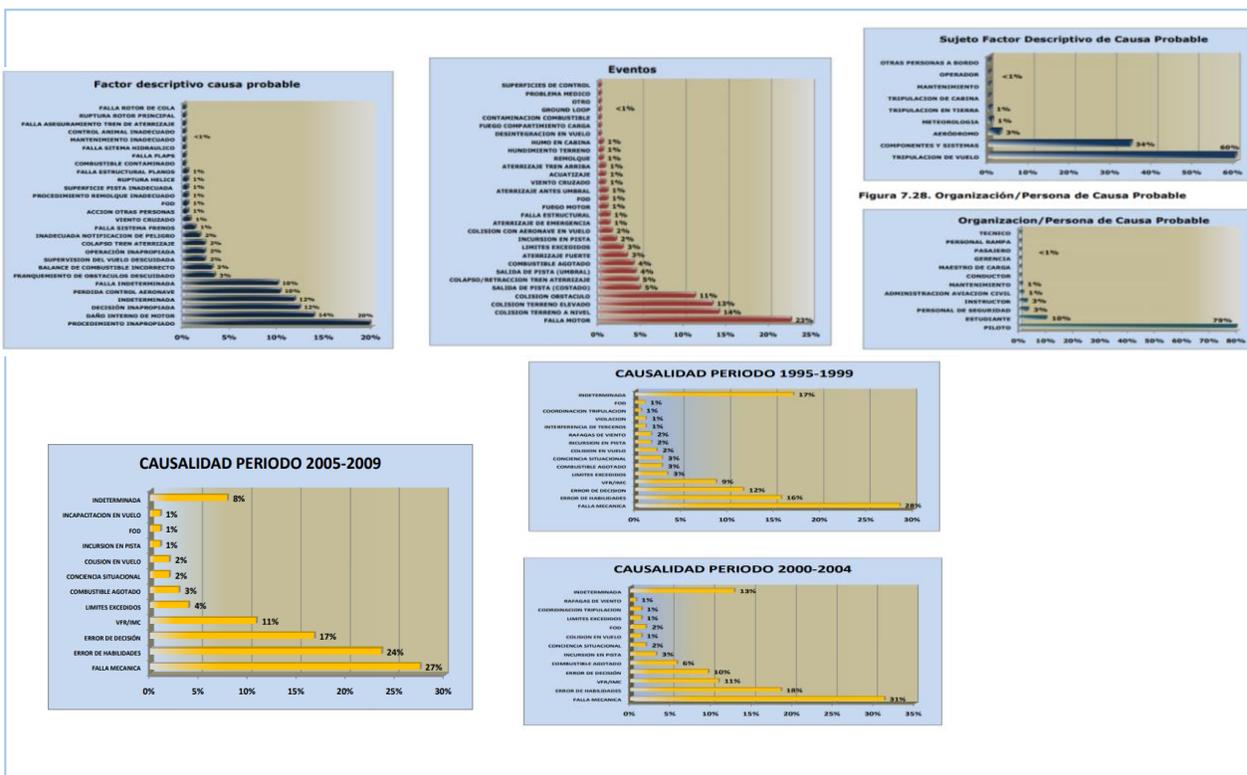
Según investigaciones de García (2010), a continuación, se muestran las tablas 1 y 2 donde se asumen los porcentajes por las causas y la causalidad de accidentalidad aérea desde 1950 hasta el 2000 y de igual manera desde 1995 hasta 2009, evidenciando la ausencia de los factores humanos, el efecto máquina-hombre en la toma de decisiones.

Tabla 1. Causas de accidentabilidad por porcentaje y años

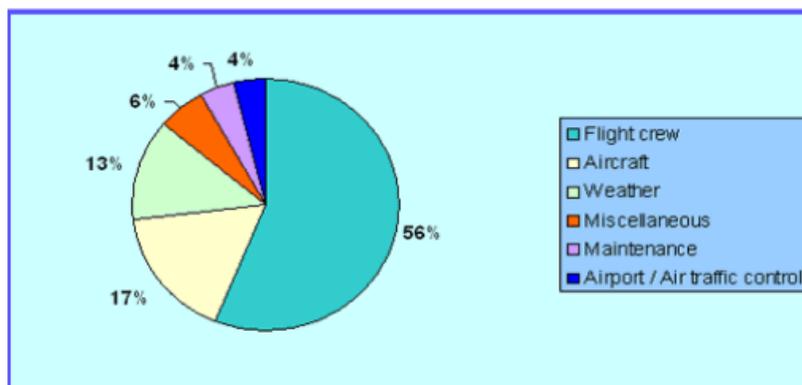
Cause	1950s	1960s	1970s	1980s	1990s	2000s	All
Pilot Error	41	37	29	30	31	30	33
Pilot Error (weather related)	11	17	15	16	19	19	16
Pilot Error (mechanical related)	7	3	4	4	6	3	4
Total Pilot Error	59	57	48	50	56	52	53
Other Human Error	4	7	10	6	7	9	7
Weather	14	11	10	12	9	8	11
Mechanical Failure	20	19	21	21	21	25	21
Sabotage	3	4	9	10	7	6	7
Other Cause	0	2	2	1	1	0	1

Fuente: García (2010, p. 26)

Tabla 2. Causalidad en accidentes aéreos desde 1995 hasta 2009



Fuente: García (2010, pp. 58-65)



Gráfica 4. Análisis de factores humanos y accidentalidad aérea en Colombia

Fuente: García (2010, p. 27)

Como parte de la reflexión se asume el informe de Diego Manuel García Morales residente de Medicina Aeroespacial de la Universidad Nacional de Colombia, en su análisis de factores humanos y accidentalidad aérea en Colombia, parte de:

Determinar los hechos, condiciones y circunstancias que permitan explicar el accidente. Es necesario tener en cuenta que “el objetivo de la investigación es única y exclusivamente emitir recomendaciones para la prevención de nuevos accidentes, mejorando la seguridad de las aeronaves y la respuesta de los equipos de tierra durante las actuaciones de emergencia” (García, 2010 pp. 14-15).

Por lo anterior, se evidencia el papel del Grupo de Investigación de Accidentes Aéreos de la Aeronáutica Civil de Colombia pautando confiabilidad en la reconstrucción de los hechos, retroalimentando informes para análisis posteriores. Cabe resaltar que los diagnósticos arrojan resultados teniendo en cuenta el manejo de las habilidades comunicativas, psicosociales, relaciones interpersonales, ansiedad, horarios y otros factores humanos en la conciencia situacional del Controlador Aéreo.

En este mismo orden Lecaros (2013) en su texto *La ética Medioambiental: Principios y Valores para una Ciudadanía Responsable en la Sociedad Global*, relaciona la ética del cuidado y define que la ética tiene por misión “proteger al <otro>, vulnerable y frágil, y aunque los individuos futuros no estén presentes al mismo tiempo que nosotros, deberíamos considerar sus intereses morales, porque sus capacidades, vulnerabilidades y necesidades no deberían ser sustancialmente distintas de las nuestras”.

En este mismo sentido, la vulnerabilidad del otro se puede entender desde los usuarios directos del servicio aéreo quienes depositan su confianza en la responsabilidad de los profesionales a cargo de toda la operación. Se encuentra estrecha relación en los párrafos anteriores con el papel que cumple la ética del cuidado en el contexto mundial, ya que no sólo se es responsable de las tareas y su cumplimiento, sino del trasfondo de la actuación de los Controladores ante la toma de decisiones y consecuencias, como responsables directos de la seguridad aérea dentro y fuera del territorio nacional.

“La reflexión acerca de la ética del cuidado debe ser constante y participativa en el día a día desde todas las diferentes clases y escenarios [...] Si existiera este tipo de cultura o práctica reflexiva de la ética del cuidado en "el cuidado de lo que es de todos" se tendrían mejores implementos, espacios y lugares”. (Ariza y Muñoz, 2016, p. 87).

Como lo describen Ariza y Muñoz (2016), donde se aprecia que

La ética del cuidado trabaja y entiende que el hombre es un ser en relación, se rehúsa la idea del individualismo y la soledad. El ser humano no fue creado para vivir solo y autosuficiente sino inmerso en una realidad social y acompañado de otros seres humanos, no es absolutamente independiente y necesita de otros en sin número de situaciones de carencia, necesidad y/o vulnerabilidad. (p. 29).

Según esto, cuidar del otro y de sí mismo genera la acción de preservar, guardar, conservar y orientar compartiendo las responsabilidades y disfrutando las satisfacciones, teniendo en cuenta hábitos que contemplen el estado de salud, el estado emocional y laboral; es decir, el mantener buena salud física y mental se traduce como lo dice Boff (2003) “cuidar lo que amas”. Citado por (Ariza y Muñoz, 2016, p. 68).

Las competencias laborales, específicas del control aéreo se asumen de acuerdo con Boff, citado por Ariza y Muñoz (2016) desde el “cuidar y ser cuidado es una necesidad básica lo que significa desvelo, solicitud, diligencia, celo y atención, dentro del marco clave, importante y muy relevante del buen trato” (p. 28). La ética del cuidado y el sentido de pertenencia asumen que toda actuación hace parte de la corresponsabilidad a terceros, lo que supone contemplar la decisión de lograr cuidar de sí mismo conscientemente, para asumir el cuidado del otro y del entorno.

Las relaciones personales a través del cuidado generan el compromiso de amar, es desarrollar ese instinto, es trabajarlo a partir de las personas que nos rodean. Podríamos imaginarnos una escuela con abrazos, con cariño, con amor, con bondad y respeto; es cuidar y cuidarnos mutuamente, recordando que no existe el cuidado si este no es mutuo. Es desde la escuela donde se brindan las herramientas, los espacios y los momentos ideales para el desarrollo de competencias en el cuidado (Ariza y Muñoz, 2016, p. 78).

El amor es conocer y reconocer, es dar más allá de lo que se puede dar, es generar a través del cuidado ese vínculo con el otro, es inspirarnos un poco en el otro, pensar, ayudar, sentir, dar, priorizar y cuidar. Es ponerle el cuerpo y el alma al cuidado (Ariza y Muñoz, 2016, p. 78).

De acuerdo con lo anterior, cabe resaltar que la ética del cuidado asume la participación de los Controladores como agentes socializadores, cuidadores y respondientes de la seguridad aérea

en el espacio aéreo colombiano; la revista Dinero en noviembre de 2016 publica un estudio a partir del accidente protagonizado por la Aerolínea Boliviana LAMIA en territorio colombiano en inmediaciones antioqueñas, conocido como el “accidente del Chapecoense”, donde inicialmente se incriminó la actuación de la Controladora quien en su momento manifiesta en su libro “Yo también sobreviví. Yaneth Molina la Controladora del Chapecoense” (Acosta, 2017).

De acuerdo con las estadísticas y los datos recopilados por la revista, Colombia es el cuarto país que ha tenido más accidentes desde 1945 anotando que son 180 hasta 2016; dichas cifras son superadas por Estados Unidos, quien encabeza la lista con 793, Rusia con 514 y Brasil dando lugar a 187 (Revista Dinero, 2016).

De esta manera se confirma que las investigaciones permiten evidenciar los diferentes factores humanos vulnerados por la cadena de errores a partir de referentes como la fatiga, el micro sueño, las deficiencias sensoriales, los hábitos alimenticios y recreativos entre otros, teniendo en cuenta la adaptabilidad y el efecto inmediato entre la interacción de la máquina-hombre sin olvidar el cumplimiento del deber.

Como dice el reporte de la Aeronáutica Civil, “la OACI ha intensificado sus esfuerzos para aumentar conciencia sobre los riesgos e implementar una cultura de la seguridad basada en el riesgo [...] entre muchos niveles de la aviación local, nacional, seguridad internacional y organismos de control” (Aeronáutica Civil, 2017, p. 4).

La oportunidad de la ética del cuidado genera espacios de compromiso, comportamiento, actuación y autoestima en el fortalecimiento de la gestión de la seguridad del espacio aéreo en la impartición de la asignatura de la ética en el CEA, como parte activa y académica dentro de los lineamientos de la Misión en la trayectoria profesional y comportamental de sus Controladores.

Es pertinente revisar detenidamente las fallas como dificultades apremiantes en la actuación del Controlador desde el manejo de la ética del cuidado, correspondiente a las diferentes áreas del ser humano y sus dimensiones a través de los reportes del grupo de investigaciones aéreas de la Aerocivil.

A este punto la ética del cuidado como asignatura en el CEA en la carrera aeronáutica, genera pautas de acción-reacción ante las respuestas a los procedimientos propios de la operación, en aras de la satisfacción del desempeño, resultados de excelencia y responsabilidad social, reconociendo la dignidad y el acierto en cada uno de los Controladores.

Capítulo II. Marco Teórico

Derivado del recorrido investigativo desarrollado en el capítulo 1, se debe comenzar estableciendo la importancia de los factores humanos y el factor aeronave que hacen parte de las causas de accidentalidad en el sector aéreo. En este aparte, se presenta la importancia de la actuación humana en el sector aeronáutico como eje fundamental en la operación, las implicaciones éticas en su actuación, la toma de decisiones y la formación integral desde la academia.

Es pertinente iniciar con la relación entre factor humano y la importancia de la ética, como afirma Segura sobre la interacción del ser y el entorno, donde “Los seres humanos están dotados de diversos sistemas sensoriales que le permiten recopilar información tanto del mundo externo como de su propio mundo interno, y las faculta para responder a los acontecimientos y para llevar acabo las tareas necesarias” (Segura, 2008, p. 34)

De esta manera y teniendo en cuenta la evidente actuación a partir de la formación académica del Controlador aéreo, es claro que la respuesta que asume en su puesto de trabajo hace parte del dominio y acierto en la toma de decisiones derivados de su propia experiencia. Es así como las investigaciones muestran con el tiempo que el factor humano ha tomado fuerza convirtiéndose en parte fundamental de los elementos que hacen parte de la relación entre la actuación de la máquina y la persona, asumida desde los diferentes roles que intervienen en la operación como son la tripulación, los controladores, el personal de mantenimiento, los inspectores y demás cargos de los cuales se conforma el sector aéreo.

Bien afirma Colitto en su texto que “la lucha contra el error humano nunca terminará, ya que es como un virus que permanentemente va mutando, va cambiando porque las condiciones y las

personas siempre son distintas. Pero hay una manera de enfrentarse a este flagelo, ésta es, primero conocer su naturaleza y luego aplicar sistemáticamente una metodología adecuada que corte el ciclo del error, a través de herramientas adecuadas, como el “Análisis de Causa Raíz”, la difusión de la “Experiencia Operativa”, y la “Capacitación Continua” de los integrantes de la organización” (Colitto, 2016).

De acuerdo a lo anterior, se afirma que la academia hace parte de la formación permanente de los participantes y las experiencias, como es el caso de los Controladores aéreos, donde a partir de las investigaciones los expertos han enmarcado la falta de atención frente a la labor realizada específicamente en la práctica de los factores humanos, teniendo en cuenta el impacto de la ética del cuidado, pertinente en el fortalecimiento de los comportamientos, la atención y concentración en las tareas, dejando como resultado la responsabilidad en la toma de decisiones, delegando las tareas, comprendiendo la experticia y las competencias de quienes hacen parte del sector aéreo.

Como bien dice Sánchez, “Las diferencias en las tasas de accidentalidad, entre las regiones en el mundo, colocan a los países en desarrollo como prioridad de la investigación y conducen a considerar los aspectos sociales y culturales como determinantes. La aviación constituye un área fundamental de desarrollo nacional” (Sánchez, 2010; p. 152).

Es así como la tripulación y los encargados de las tareas, intervienen proactivamente en las consecuencias y los márgenes de error, de acuerdo con los objetivos propuestos de manera integral desde la ética del cuidado hacia la toma de decisiones. De esta manera se destacan los aportes de la investigación desde el factor humano, teniendo en cuenta el enfoque sociocultural, laboral, personal y profesional de acuerdo con los objetivos y necesidades de la operación,

beneficiando la integralidad de la seguridad aérea y las competencias de todo funcionario del sector.

También Colitto afirma que “el 80% de los accidentes son causados por factores humanos. Si se quiere reducir el número de accidentes, es necesario comprender mejor los factores humanos y aplicar mejor dicho conocimiento, mejorando las relaciones hombre-hombre, hombre-máquina y hombre-medio” (Colitto, 2016).

Lo anterior permite confirmar que hablar de la cadena del error, propone revisar cada uno de los puestos de mando lo que requiere juicio, disciplina, rigor y seriedad por estar encargado de la seguridad de los pasajeros que confían su vida, su viaje o sus vacaciones como parte del rol del ser humano, lo que exige mayor compromiso y responsabilidad en la seguridad aérea.

Teniendo en cuenta los anteriores índices de accidentalidad, García ha estudiado a profundidad este tema y establece que “Entrando en el análisis de las causas de accidentalidad aérea en territorio colombiano para los últimos 15 años, revisando las cifras de causas de accidentes aéreos en función de los datos estandarizados extraídos de la causa probable de cada accidente como se consignó en el informe final, sobresalen las causas mecánicas como factor más frecuente, esto debido a que las causas aquí están consignadas independientemente, pero al revisar el resto de categorías, se ve que casi el total son clasificables dentro de lo que se entiende como Factores Humanos, así, dentro de este restante, se encuentran los errores de habilidades y los errores de decisión con altas prevalencias, así como situaciones del tipo vuelo bajo reglas visuales en condiciones meteorológicas instrumentales” (García, 2010, p. 68).

De igual manera, es fundamental dentro de los factores humanos como riesgo de accidentalidad, determinar la importancia de los roles, responsabilidades y habilidades tanto de líderes como subalternos. Por esto, en su estudio García (2010) encontró limitaciones en cuanto a

que “el proceso de interpretación y entendimiento de las circunstancias que rodean un accidente de aviación varían de un lector a otro”.

Es así como los términos usados en las causas probables de accidentalidad “no son constantes en todos los informes y en ocasiones son incluso inexactos, lo cual obligó a realizar una estandarización de términos, así como a seguir una estricta rigurosidad con los datos y conceptos consignados en los informes de accidentes aéreos, sacrificando algunas veces la congruencia de datos y evidencias” (García, 2010, p. 70).

Como anota Segura en su proyecto de pregrado “el manejo de los factores humanos sólo es factible a partir de un correcto comportamiento, pero la propia complejidad del ser humano que no se considere fácil de entender las causas de su conducta y por lo tanto se recomienda profundizar en su estudio con el objetivo de facilitar una integración en la empresa” (Segura, 2008, p.150).

Según lo anterior, dentro del comportamiento y el rendimiento de la operación se destacan las facultades que desde el inicio se implementan en el desempeño directo del Controlador; las circunstancias a las cuales se enfrenta desde el puesto de trabajo y los momentos de empatía con el equipo deben contar con la cooperación y confianza de sus compañeros.

Cabe destacar que “la desventaja de la responsabilidad de grupo es que esta puede actuar potencialmente en contra de la seguridad, ya que ningún integrante del grupo puede sentir la responsabilidad personalmente. Aquí, un individuo, puede tomar acción individual, pero, una vez colocado dentro de una situación de grupo, él puede no actuar, si asume que otros miembros del grupo hacen el trabajo o la labor, cada miembro del grupo asume que alguien realizará la tarea” (Segura, 2008, p.61).

Por lo anterior, conviene distinguir que los resultados de la actuación directa del sector aéreo desde su formación académica, potencializa las habilidades humanas, profesionales y personales como parte del conocimiento, el cuidado del otro y del buen desempeño en favor del equipo, lo que requiere trabajo permanente, responsable, comprometido y disciplinado.

Con la taxonomía ADREP 2000 orientada hacia la afectación de los factores humanos en la aviación, se analizan las estadísticas que evidencian las fallas humanas y técnicas de las actuaciones y los resultados de la operación. Dicha taxonomía “fue creada y desarrollada para codificar todo evento y situación concerniente con la seguridad aérea, por lo cual se prescinde de buena parte de la información con respecto a los eventos y circunstancias en las que se configuraron los accidentes y que no están contemplados en la causa probable ni en el primer factor contribuyente de los mismos” (García, 2010, p.71).

Teniendo en cuenta la relevante actuación profesional en el campo aeronáutico, vale la pena resaltar el comentario de García donde afirma que, en la actualidad, tener un estilo de vida significa no solo estar en forma, sino que intervienen otras dimensiones, entre ellas la biológica, la psicológica y la parte social, lo cual permite tener una vida sana [...] no consumo de cigarrillo, alucinógenos, alcohol, medicamentos y sustancias perjudiciales a la salud. (p. 27)

Como se mencionó anteriormente, la construcción socio-académica abarca diferentes dimensiones presentes en los agentes integrantes de la operación entre los cuales están los físicos, culturales, psicosociales y espirituales ante el desempeño del Controlador aéreo.

Se confirma una vez más que la “ética del cuidado” representa las habilidades y destrezas humanas como lo afirman Ariza y Muñoz (2016). Un proceso juicioso de autoevaluación, de introspección [...] es ser ejemplo de vida, es crear un hábito de un estilo de vida [...] alimentación, constancia de ejercicios físicos, exámenes médicos periódicos, meditación,

prácticas de relajamiento y una infinidad de actividades que a sí mismo le edifiquen y le construyan. (p. 28).

Al fortalecer todas estas prácticas, se debe evidenciar la contribución de la ética del cuidado como factor fundamental en el desarrollo de las dimensiones del Ser humano, punto de partida para una institución más efectiva, eficiente y eficaz, en procesos de sensibilización y honestidad ante la actuación de todo Controlador.

Dentro de este contexto, se comienza a concluir este capítulo determinando que la reestructuración de la integralidad y la transversalidad académica en las aulas asume y destaca la importancia de cuestionar, reflexionar y solucionar los conflictos que se pautan alrededor de la dinámica laboral, social, familiar, espiritual y personal; de esta manera se puede asumir desde el sector Aeronáutico, el manejo de conflictos derivados de las particularidades durante la impartición de los turnos, el descanso remunerado y no remunerado, los desplazamientos hacia los diferentes lugares, la cantidad de personal disponible o faltante, los horarios impartidos, los permisos necesarios, los hábitos alimenticios en horas y deshoras, los problemas familiares, el estado emocional y la irritabilidad por la carga laboral a nivel personal.

El contexto de los Controladores aéreos se vive desde perspectivas específicas que no son comparables con ningún otro rol, donde se enfrentan a comprender que sus decisiones equivalen a la vida de los seres humanos y que de ellos depende que el usuario llegue a su lugar de destino en el tiempo estimado, con los estándares de puntualidad, seguridad y calidad.

Es de admitir que los roles asumidos por los Controladores permiten reconocer pautas éticas y conductas específicas que les ordena la institución, fortaleciendo las dimensiones del ser humano en el marco de las competencias que sensibilizan al mediador, negociador, conciliador y orientador de las conductas en toda comunidad.

La aplicación desde la interpretación, justificación y análisis se comprende a partir de actividades académicas que permiten la toma de decisiones, la conciencia situacional y el sentido de pertenencia por medio de talleres, encuestas, entrevistas y demás insumos, generando comportamientos, hábitos y espacios donde la práctica profesional hable por sí sola y la experticia del Controlador aéreo brille por su diligencia, la práctica ética y la toma de decisiones.

Capítulo III. Enfoque y Diseño Metodológico

Como lo expone el enfoque metodológico descriptivo el cual permite y especifica las propiedades, perfiles y características de personas, comunidades o procesos para analizar, permitiendo mostrar con precisión los ángulos o dimensiones de un fenómeno, suceso, comunidad, contexto o situación. Este es el enfoque desarrollado en este proyecto el cual permite identificar el impacto de una asignatura de vital importancia como lo es la ética, en la formación transversal y posterior puesta en marcha en la actuación de los controladores aéreos que hacen parte de la operación.

A través de conversatorios que permiten obtener información de los Controladores aeronáuticos en las clases impartidas en el CEA, se llega al análisis comportamental derivado de las experiencias de la operación expuestas en el aula; lo que permite identificar las posibles causas y consecuencias de la accidentalidad en Colombia, por quienes se encuentran responsables de la seguridad, asumiendo comportamientos y toma de decisiones a pesar de las dificultades psicológicas, físicas y emocionales como parte de las dimensiones del individuo como factor humano inmerso en la actuación de los encargados de los procedimientos día tras día, bajo los parámetros de la entidad.

Así mismo, es pertinente el enfoque metodológico para el fortalecimiento de la ética como asignatura vital para la labor de los Controladores por medio de estrategias pedagógicas como entrevistas, talleres, y dinámicas académicas promoviendo momentos de reflexión ante el conflicto, asumiendo miradas de reconciliación, trabajo en equipo y sentido de pertenencia, el cual deberá asumir la ética del cuidado como parte de la seguridad en el trabajo, en talleres académicos y espacios de confrontación.

El trabajo de la ética será fortalecer y favorecer la finalidad de la operación en manos de la entidad, contando con funcionarios contentos, motivados y saludables, con hábitos que generan seguridad en las tareas asignadas dando lo mejor para ellos, para las familias y la sociedad en general, como parte del trabajo por reconciliación hacia la paz, teniendo en cuenta el enfoque metodológico y la línea de investigación propuesta por la Maestría Paz, Desarrollo y Ciudadanía.

3.1 Participantes

Asumiendo la responsabilidad que tiene el sector aéreo a través de la Aerocivil como ente regulador nacional y desde la tarea de permitir el desarrollo de las fases de vigilancia, seguimiento y verificación en cada uno de los grupos que se forman en el CEA, de los cuales algunos de sus grupos corresponden a Bomberos y Rescatistas - SEI/SAR, el Control de Tránsito Aéreo-ATS, el Servicio de Meteorología Aeronáutica – MET y el Servicio de Información Aeronáutica AIM entre otros, se enfatiza el proceso académico de la ética específicamente para este trabajo, tomando el grupo de Controladores aéreos que se capacitan periódicamente por ser el grupo de mayor demanda para la operación nacional.

Anualmente, se presenta el número de estudiantes teniendo en cuenta los niveles de formación los cuales se categorizan entre básico, intermedio y avanzado, lo cual permite un número considerable para lograr tomar una muestra poblacional que sirva para el análisis del presente trabajo.

Los estudiantes del Control de Tránsito Aéreo-ATS que hicieron parte de la aplicación de las herramientas escogidas y permitieron el desarrollo de talleres, entrevistas, diarios de campo y encuestas fue de 250, en edades promedio entre 25 y 55 años, en porcentaje de 70% hombres y

30% mujeres durante los últimos tres años. Para el diagnóstico inicial se asume el 100% de los participantes en el desarrollo del diario de campo; para las entrevistas participaron un 60% de la población en general y para las encuestas se tuvo en cuenta un 70% del total de los Controladores de los diferentes cursos y por último, el 100% de los participantes desarrollaron los talleres en el aula de clase como herramienta pedagógica de la asignatura, sirvieron como objeto de estudio para el desarrollo del presente trabajo.

3.2 Técnicas (Instrumentos o herramientas)

Para iniciar el diagnóstico y lograr concretar poco a poco la aplicación de los diferentes insumos que servirían como parte del análisis que permitiría llegar a diferentes resultados, inicialmente se asumieron encuestas, entrevistas y talleres desarrollados durante la impartición de la asignatura de ética enfocados en preguntas que llevarían a la reflexión de la práctica diaria en el sector, las responsabilidades y los alcances de cada uno de los participantes, como reflexión inicial frente a la responsabilidad adquirida y las consecuencias que enfrentan cada uno de ellos en los diferentes aeropuertos de Colombia.

De manera particular las encuestas y entrevistas fueron de tipo semiestructuradas con el fin de evaluar el impacto y la pertinencia de la ética en el sector aeronáutico; se diseñaron veinte preguntas por cada una las cuales fueron aplicadas a los Controladores con el fin de conocer diferentes aspectos según la experiencia de cada participante.

El resultado de la encuesta buscaba dar a conocer el sentido de pertenencia frente a la ética, indispensable desde la realidad, la intención y justificación del “deber ser” de la entidad.

Se presenta una escala de resultados que logran fortalecer los criterios y expectativas en los estudiantes al final del encuentro, con el ánimo de fortalecer la trayectoria que durante cuatro años se le ha dado a la ética, al punto de ser reconocida como Cátedra Mi CEA en la actualidad; teniendo en cuenta que del año 2010 – 2015.

Los siguientes son objetivos de la encuestas, entrevistas y talleres en el momento de la impartición de la asignatura.

- Identificar la actitud de los Controladores aéreos ante la necesidad de la ética dentro de las competencias laborales y los espacios de toma de decisión al cual se enfrentan a diario.
- Fortalecer las emociones y sentimientos que abordan al conocimiento de los servidores frente al manejo de autoridad y cumplimiento de acuerdo a las necesidades de la operación.
- Lograr diligenciar las preguntas anexando algunos comentarios que complementen la información.
- Fortalecer diálogos frente a los resultados y puestas en común.

Los talleres, encuestas y entrevistas permitieron evidenciar entre algunos aspectos la importancia del cumplimiento de los tiempos de trabajo, el sentido de pertenencia y la responsabilidad que enfrentan todos los días desde su lugar de trabajo, teniendo en cuenta la seguridad aérea en la operación.

Finalmente, se desarrolla el diario de campo con el punto de vista de la suscrita con el fin de fortalecer y evidenciar las categorías analizadas. Teniendo en cuenta los preconceptos manejados libremente en la sesión, se identifican fortalezas, debilidades, amenazas y oportunidades de la operación con diferentes casos colombianos donde la falta de ética ha sido elemento crucial en el

desenlace tanto de accidentalidad como de incidencia. Se asume la relevancia del estudio estadístico para ubicar soluciones prontas.

Con lecturas, videos, ejercicios y lúdicas se involucra la casuística. Se concentran el diálogo, la reflexión y el discernimiento en una postura crítico-reflexiva que conlleva a asumir el papel de los protagonistas asumiendo otras maneras de solucionar las dificultades presentadas.

3.3 Fases del trabajo de campo

1. Se desarrolla la recolección de información pertinente sobre los factores humanos, la repercusión de la ética y los factores de riesgo en la accidentalidad del sector aeronáutico.
2. Se clasifica la información obtenida desde el 2016 hasta la fecha.
3. Se genera un primer diagnóstico donde se evidencia el nivel de satisfacción de los estudiantes frente a la asignatura de la ética a partir del 2016 hasta el 2019.
4. Se desarrollan talleres y actividades aplicadas en los procesos académicos implementadas en las actuaciones desde el aula (Talleres, Actividades y Lúdicas)
5. Se aplican talleres que identifican la trayectoria del Proyecto de Vida con la actividad realizada desde el Control aéreo.
6. Se evidencia a partir de la sensibilización y fortalecimiento de la ética, la posible transformación en la asimilación de los conocimientos, teniendo en cuenta la línea de investigación Paz y No-violencia de la Maestría Paz, Desarrollo y Ciudadanía.
7. Se diligencia el Diario de Campo y cartografía de estudiantes, teniendo en cuenta los encuentros académicos asumidos por los Controladores de acuerdo con la experticia y aplicación de conocimientos obtenidos en los diferentes cursos.

8. Se analiza a través de una matriz comportamental las posibles causas de accidentalidad desde el factor humano.
9. Se desarrolla el análisis para llegar a la discusión de los resultados obtenidos en esta investigación.
10. Se generan las conclusiones pertinentes derivadas del análisis investigativo.

3.4 Categorización y Clasificación

Tabla 3. Matriz de Categorización

Categoría	Descripción
<p>La ética</p> <p>El comportamiento del Controlador aéreo obedece a la impartición de los valores y principios que enmarca la institución del sector aeronáutico, comprendiéndose como el primer responsable de la seguridad de las aeronaves tanto en tierra como en aire.</p> <p>Se evidencia la necesidad de fortalecer actuaciones que se implementan de acuerdo con las responsabilidades de quienes reciben las aeronaves del exterior, como desde los mismos puntos estratégicos colombianos.</p>	<p>La ética del cuidado</p> <p>El liderazgo no sólo se aprecia desde la actuación individual, sino desde la afectación del equipo.</p> <p>La interpretación, de la actuación hace parte de la conciencia situacional como elemento principal de los factores humanos inmersos en la responsabilidad de la actuación y la experticia, basados en el cuidado del otro como parte del equipo.</p> <p>Las tareas específicas dentro de la operación aérea dan cuenta de la necesidad de proteger, orientar y salvaguardar el bien común y todo lo que le sea encargado al individuo.</p>
<p>Factor humano</p> <p>Los factores humanos se encuentran presentes en el conocimiento académico, pero hace falta fortalecer la actuación y conciencia situacional dentro de las temáticas y contenidos en los diferentes cursos impartidos por el CEA de manera permanente.</p>	<p>Factor de riesgo</p> <p>Se comprende la toma de decisiones a partir de la mitigación del riesgo, asumiendo desde la operación la interacción y la conciencia de acuerdo con los sentimientos y emociones que pueden llegar a desencadenar el incidente o accidente.</p> <p>Es necesario reforzar los parámetros asumidos</p>

<p>Se comprende que la comunicación, la motivación, la interacción y la sinergia son temas de estudio que deberán instruirse como aspectos relevantes de la experticia del Controlador, brindando satisfacción y seguridad al equipo de trabajo.</p>	<p>desde los factores que hayan sido relevantes en las investigaciones realizadas por los últimos años, ya que se evidencia carencia desde el sentido de pertenencia y la responsabilidad asumida como funcionarios del sector aeronáutico.</p>
<p>Accidentalidad</p> <p>La toma de decisiones en la actuación de los Controladores ha tenido lugar en cada puesto de trabajo, de acuerdo a las horas específicas de su turno.</p> <p>Las investigaciones han sido reportadas de acuerdo con la obtención de los resultados que arrojan los expertos una vez revisados los materiales en cuestión y autorizada su publicación en la página WEB, para complementar con seguimiento médico, psicológico y administrativo.</p>	<p>Impacto ético</p> <p>Teniendo en cuenta las investigaciones y los contenidos contemplados desde la ética del cuidado, es posible reconocer que la entidad tiene la responsabilidad de mantener la tranquilidad y salvaguardar la seguridad aérea en todo el territorio colombiano tanto para los usuarios y proveedores del sector, para lo cual deberá asumir con rigor el sentido de pertenencia y proyecto de vida de cada Controlador aéreo.</p>
<p>Controladores Aéreos</p> <p>Los Controladores asumen el diálogo y la reflexión en cada una de las clases, teniendo en cuenta la responsabilidad inmediata como obligación dentro de la operación.</p> <p>Inmediatamente conocen las actuaciones y los riesgos que hayan podido ser casuales de la accidentalidad en el territorio colombiano y fuera de él, complementan el taller de estudio aportando desde el D.O.F.A. las posibilidades y cambios en la actuación de los implicados.</p>	<p>Básico, Intermedio y Avanzado</p> <p>La impartición de los cursos básicos asume la temática necesaria para iniciar la carrera aeronáutica, teniendo en cuenta nueve meses de capacitación, para lo cual son promovidos periódicamente de acuerdo con las necesidades de nuevos cargos.</p> <p>Los cursos intermedios responden a las necesidades del sector y como parte rigurosa de la actualización tanto en temas como en normatividad, teniendo en cuenta los documentos del gobierno. Su duración es de dos a tres semanas.</p> <p>Los cursos avanzados dan cuenta de la Supervisión y Coordinación de los puestos de trabajo, teniendo en cuenta la rigurosidad, adaptabilidad y cumplimiento de todas las normas que se implementan a nivel nacional.</p>
<p>CEA</p> <p>La Unidad Administrativa Especial de la Aeronáutica Civil de Colombia como ente regulador de la seguridad</p>	<p>Sector Aeronáutico</p> <p>Es el ente regulador de las actuaciones dentro de la operación.</p> <p>Se encarga de mantener la normatividad vigente</p>

<p>operacional aérea del país tiene a cargo la administración y regulación del Centro de Estudios Aeronáuticos, entidad encargada de impartir cursos académicos y de actualización para los funcionarios públicos y externos extranjeros y nacionales en períodos de acuerdo a las imparticiones académicas con costos específicos durante todo el año requeridas por el sector aéreo y el Ministerio de Transportes.</p>	<p>al conocimiento de los miembros que incursionan en la práctica aérea desde la parte administrativa hasta la operacional, teniendo en cuenta los docentes y demás integrantes externos que hagan parte de toda la entidad. El CEA como centro académico, actualmente cuenta con el certificado que lo avala como la principal institución de instrucción para Controladores Aéreos en el país.</p>
---	--

Fuente: Elaboración propia

Capítulo IV

4.1. Análisis de resultados y enfoque interpretativo

Para iniciar el análisis y los hallazgos como resultados de este trabajo, se realiza un diagnóstico cronológico de la impartición de la asignatura de la ética en los Controladores aéreos y posteriormente, se analizan los resultados de los talleres, encuestas y entrevistas, relacionando los conceptos presentados en el marco teórico para dar cumplimiento al objetivo general del impacto de la ética en el comportamiento de los Controladores aéreos en la operación.

El diagnóstico reconoce el ánimo y motivación de los funcionarios a partir de la asignatura de la ética con temáticas abordadas desde el 2010 al 2014, donde se impartían clases de manera informal (15 minutos al iniciar el curso, dentro de las horas de las asignaturas específicas del Control Aéreo) de acuerdo con los horarios del CEA.

Para el año 2015 cambia de manera significativa la academia por una convocatoria externa dirigida a pedagogos de humanidades con el fin de consolidar los procesos en la impartición de la ética y otras áreas, asumiéndola como asignatura. Ahí nace la Cátedra MI CEA en cabeza de la autora del presente proyecto.

Derivado de esto en los últimos cuatro años, dicha Cátedra se fortalece con ayuda de talleres y dinámicas enfocadas a las necesidades particularidades de los Controladores Aéreos.

Así mismo se han fortalecido los procesos axiológicos, las habilidades comunicativas y el trabajo en equipo. Los estudiantes continúan manifestando su satisfacción por la participación en diálogos y charlas donde expresan libremente su punto de vista y analizan los incidentes o accidentes de acuerdo con la manera como enfrentaron la situación.

Derivado de la implementación y desarrollo del diagnóstico inicial, las encuestas, entrevistas, diario de campo y talleres se pueden analizar diferentes factores que permiten arrojar los resultados que se presentan a continuación sobre el impacto de la ética en los Controladores aéreos.

Los Controladores aéreos son los directos responsables de la seguridad aérea, atendiendo las necesidades que implica el tránsito aéreo colombiano, teniendo en cuenta que no solo se hacen cargo de los vuelos que llegan o salen del aeropuerto, sino de los que transitan sobre el territorio colombiano, lo que obliga al Controlador a mantener la atención especial sobre toda la operación, de manera consciente en la actuación y de acuerdo con el conocimiento que requiere cada una de las tareas. Así se da cumplimiento a la formación transversal en todos los aspectos de la ética del cuidado abordando los factores humanos en la aviación.

Dentro de las instalaciones del CEA se cuenta con un espacio deportivo disponible, áreas diseñadas para esparcimiento, restaurante, aulas, laboratorios y un auditorio como espacios académicos que permiten la integralidad entre todas las asignaturas, asumiendo contenidos temáticos enriquecedores para el manejo de las competencias específicas, genéricas y tecnológicas requeridas en el sector y la operación; sin embargo, el mayor énfasis se brinda a partir de los contenidos éticos que establecen los lineamientos evaluados a los Controladores de manera periódica en los Cursos de actualización.

Se desarrollan dinámicas académicas, foros, charlas, talleres y películas como parte de las evaluaciones, gestionando procesos estudiante-docente; cabe decir que los principios éticos generados en el hogar son de esencial incurrancia para una sociedad en permanente construcción; como citan Ariza y Muñoz (2016),

Teniendo en cuenta el objetivo general del presente trabajo de analizar el impacto de la ética del cuidado en el desempeño profesional de los Controladores aéreos a través de su formación en el Centro de Estudios Aeronáuticos -CEA en los últimos cinco años y después de haber hecho énfasis en las consecuencias en el desempeño laboral a partir de los factores humanos en la toma de decisiones por la falta de aplicación de los valores y principios, se puede presentar un análisis más profundo en estos resultados obtenidos en el aula de clase.

De esta manera y de acuerdo al proceso pedagógico llevado a cabo para evidenciar la comprensión de la ética del cuidado como parte fundamental de la actuación de los Controladores aéreos, se pudieron evidenciar algunas fallas en el equipo y la falta de concreción en la actuación, el sentido de pertenencia y la trascendencia del proyecto de vida, como parte de los resultados hallados en los incidentes y accidentes ocurridos en los últimos años, en inmediaciones de Colombia, repercutiendo en la operación internacional.

Con el fin de analizar de manera más profunda y establecer los resultados de la información obtenida con los instrumentos de recolección anteriormente enunciados, se puede establecer una cohesión directa con lo expuesto en el marco teórico sobre la importancia de la ética del cuidado en su intrínseca relación con los Controladores aéreos. Para esto, a continuación, se presentan desglosados los resultados obtenidos con cada instrumento utilizado.

De manera inicial se describe el análisis realizado a través de una mirada cronológica que permite establecer las relaciones de los temas expuestos en este trabajo en el período determinado anteriormente, clasificadas en tres fases: 2010; 2015 - 2017 y 2018-2019.

A partir del 2010 se imparte de manera informal la ética en las aulas de los cursos de los Controladores, situación que cambió a partir del año 2015 donde se abre una convocatoria para profesionales de la pedagogía externos del sector aeronáutico quienes presentan proyectos que

apuntan a la integralidad de la operación de manera conjunta a la formación humanística de los funcionarios de los aeropuertos de Colombia.

Esta fue la oportunidad para que la pedagogía se transformara con ideas nuevas para el sector, posicionándose en la institución y permitiendo el avance de la asignatura de la ética, ya no sólo como un posible acercamiento a la normatividad, la ley y el rigor del cumplimiento, sino convirtiéndose en el reflejo de todo un trabajo transversal de reconocimiento desde los valores, principios, misión y visión del Controlador, con responsabilidades y criterios que demandan el profesionalismo y el compromiso en la actuación operacional, debido a que en sus manos reposa la seguridad de vidas humanas.

A partir del 2015, una vez iniciado el proceso con la nueva asignatura dentro del área de formación transversal dentro las ciencias humanas, se asume la ética en el CEA entendiéndose que esta práctica en el Controlador debe ser más consciente, ya que dentro de las capacitaciones se abordan las temáticas desde los factores humanos y la repercusión dentro de la operación aérea.

Es así, como a través de las experiencias de aula se identifican aspectos esenciales dentro de los procedimientos propios de la operación, vislumbrando de manera directa la postura del implicado en lo ocurrido y la manera cómo haya tenido que enfrentar las decisiones.

Esta primera etapa, se consolida a partir del diagnóstico teniendo en cuenta la trayectoria del 2010 al 2015; cabe resaltar que después de esta fecha las fallas humanas se han tenido en cuenta mucho más ya que existe el elemento ético y la configuración de la actuación, el desenlace de la situación y las posibles maneras de haber resuelto.

Para el 2016, los referentes académicos en los Controladores aéreos en las diferentes etapas de formación evidenciaron el compromiso desde los factores humanos que fueron

fortaleciendo las capacidades, habilidades, destrezas y responsabilidad propias de la operación generando sentido de pertenencia, ampliando el referente social y favoreciendo la imagen corporativa desde el ejemplo en toda actuación.

Poco a poco, se mejoran las relaciones interpersonales de una entidad que pretende lograr fomentar el trabajo en equipo teniendo en cuenta el comportamiento de generaciones futuras, con sentido de pertenencia, asumiendo y relacionando la conciencia y fortaleciendo el proyecto de vida, en aras de un trabajador consciente de la responsabilidad que tiene ante la comunidad.

La ética como asignatura se convierte en la oportunidad pedagógica en todos los cursos asumiendo el compromiso de dar lo mejor, cumplir con la labor y contar con los demás como parte del trabajo en equipo en una formación integral.

Durante el 2017 se evidencia el interés por parte de los Controladores aéreos que asumen la asignatura de ética como parte fundamental e integral del área de humanidades en el engranaje de todas las áreas del conocimiento. Se realizan evaluaciones y talleres dentro de los parámetros que deben ser cumplidos en la operación, arrojando puntajes altos, manifestando que les parece importante el hecho de trabajar el comportamiento humano como parte de la sensibilización en el puesto de trabajo.

La labor del Controlador aéreo demanda un nivel de responsabilidad más alto, una toma de decisiones rápida, efectiva y eficiente y un grado de estrés elevado. Todo esto conlleva a que el factor humano tenga mayor importancia en el momento de presentarse el incidente o accidente.

Para la operación y para la docencia es un punto a favor, ya que se asume como una buena oportunidad y un reto para abordar de otra manera la ética la cual se impartía de manera diezmada y sin espacio específico dentro de la malla curricular.

Para el 2017 se toma la ética ya no sólo para los controladores sino poco a poco para otros grupos de la operación, gracias a las encuestas aplicadas a los estudiantes de diferentes cursos, quienes manifiestan que es necesario fortalecer las humanidades y que la operación es demasiado pesada.

Cabe anotar que el siniestro del Chapecoense abre espacios a la nueva ética, complementando la práctica de los factores humanos, fortaleciendo la asignatura permitiendo el encuentro pedagógico más cercano con los que eran simplemente estudiantes. Gracias a esto nace la ética del cuidado como elemento dinamizador en el aula, donde el controlador expone los casos en que se ha visto implicado y la manera como le ha tocado abordar las dificultades aún sin el apoyo de la institución en muchas ocasiones.

En el 2018 ya fortalecida la ética del cuidado y asumiendo los factores humanos como parte integral del proceso, se tiene la oportunidad de manejar diferentes conflictos en el aula repercutidos como parte de la operación. Cada vez más se evidencia la necesidad de la ética abordando el contenido del plan de asignatura, bajo los parámetros y lineamientos curriculares, interrelacionados con las competencias laborales y sociales.

El sentido de pertenencia y los comportamientos cambian como reflejo de la comunicación asertiva, la escucha y la recepción de la nueva temática, lo que permite de manera positiva el desarrollo de las prácticas académicas e interacción como parte de la mediación dentro del aula.

En orden de los posibles cambios se asumen a mitad del 2018 y se tiene en cuenta para el trabajo de maestría, lo que posibilita la conversación y el reconocimiento del trabajo por parte de la entidad y de los Controladores, ya que los estudiantes eran los Coordinadores y ya habían escuchado o asistido a la asignatura; dando paso a conversatorios y talleres donde se sensibiliza

entre jefe y Controlador. El conflicto ligado a la no violencia, al respeto y a la seguridad aérea, se determina dentro de las pautas de los temas de la responsabilidad y el acierto en la toma de decisiones.

Para el 2019 se enmarca la ética del cuidado en conjunto con los factores humanos como la asignatura que permite la práctica pedagógica a través de talleres que determinan las necesidades de la entidad con los Controladores con el fin de mejorar el clima laboral, las relaciones, la comunicación y por último el respeto hacia el otro, lo que implica asumir el cuidado de sí mismo, para optimizar su desempeño en el puesto de trabajo.

4.2. Análisis de encuestas, entrevistas y diario de Campo

Derivado de las veinte preguntas realizadas tanto en la entrevista como en la encuesta (Ver Anexos), se comprende la actuación desde la experticia de la ética del cuidado del Controlador aéreo como eje transversal de las asignaturas propuestas por la línea pedagógica de la aeronavegabilidad donde el sentido de pertenencia y el proyecto de vida conforman el rigor de la transparencia y honestidad como parte de la responsabilidad asumida en la seguridad de los espacios aéreos tanto a nivel nacional como el que entregan a otros internacionalmente.

Así mismo, se evidencia la necesidad de fortalecer los valores personales frente al deber ser profesional y las exigencias particulares del sector. Se define que, por la especificidad de la labor en este sector los Controladores asumen la responsabilidad desde la toma de decisiones y el actuar de manera inmediata, dejando la ética del cuidado como elemento fundamental del deber, manifestando en el entorno mayor eficacia y calidad en los procesos de la entidad.

En los resultados de estas encuestas surge la necesidad de transversalizar y fortalecer mayores espacios pedagógicos generando en los demás maestros la necesidad de aplicar la ética en general en todos los ámbitos de manera personal, con el fin de integrar en la formación cognitiva de los Controladores herramientas engranadas con la experticia propias del sector aeronáutico asumiendo de esta manera el deber saber, impartido en las aulas.

Así mismo, se establecen relaciones entre la ética y los controladores aéreos al analizar de manera más relevante los resultados arrojados por el diagnóstico derivado de la encuesta realizada los cuales se especifican a continuación:

1. El factor humano juega un papel esencial en las causas de incidentes y accidentes en el sector aéreo, a partir de la actuación inmediata a la cual debe responder la operación en cabeza de los Controladores aéreos nacionales
2. Se evidencia la actuación del Controlador asumiendo en su práctica diaria la ética del cuidado como eje fundamental del trabajo en equipo, brindando confianza a los clientes y usuarios del sector.
3. Los procesos de la operación aérea solicitan de manera eficaz, eficiente y efectiva la coherencia en la participación de los Controladores a partir de la actitud, responsabilidad y compromiso en la labor como seres humanos sensibles, emocionales, comprometidos y responsables con el cambio hacia nuevos caminos que fortalecen la operación.
4. El Controlador enfrenta momentos de dificultad diariamente, lo que le permite evidenciar fallas de manera permanente, aun cuando la tecnología se muestra al servicio de la operación.
5. Los factores humanos, la actuación y el riesgo son elementos consistentes y diarios en el abordaje de la operación aérea, por lo cual se debe tener en cuenta la relevancia desde la

toma de decisiones en los diferentes roles, asumiendo coherencia y experticia en el control de emociones, desde cuando está responsable en su puesto de mando.

6. Es competencia de la entidad aeronáutica fortalecer permanentemente espacios académicos y dinámicos como la ética del cuidado, los factores humanos y la mitigación del riesgo en aras del fortalecimiento del trabajo en equipo en aras de la sinergia entre el aula y la actuación diaria en la torre de control.

Adicionalmente a los resultados de la encuesta y la entrevista, se suman algunas charlas informales realizadas en los pasillos con los docentes, en aras de comprender más sobre la actuación, las oportunidades, los planes de mejora y los resultados de años anteriores, lo cual podría servir como punto de partida sin desmeritar la labor realizada por ellos en la impartición de la ética de manera personal e informal y durante las demás asignaturas. Para ese fin, se enfatizaba en dichas charlas el acierto de la ética como parte fundamental del proceso académico en el fortalecimiento y transformación de la asignatura con el soporte académico impartido desde el 2010 expuesto en el siguiente cuadro.

Tabla 4. Diagnóstico inicial

Población sector público Aeronáutico	Implementación de la ética en el contexto aeronáutico	Necesidades de la formación ética en el servidor público aeronáutico	Intencionalidad aplicación de la ética en la operación aérea	Resultados y referentes luego de asumir la ética desde la cátedra Mi CEA
Los Controladores aéreos se han desempeñado durante los últimos años de acuerdo con las necesidades del sector como responsables de la seguridad tanto	Durante los últimos años, la incidencia y accidentalidad aéreas han marcado notablemente el comportamiento ético de los	Reflexionar ante las actitudes, competencias y desempeños que pueden llevar al compromiso, conciencia, dedicación, sentido de	La Aeronáutica Civil espera fortalecer la responsabilidad a todo el equipo de los servidores. Desde la Dirección General, se	Los estudiantes (servidores públicos) del sector transporte aéreo, trascienden a partir de las dinámicas y estrategias pedagógicas

<p>terrestre como aérea, en todos los espacios en que se requiera su conocimiento técnico y profesional, manejando el idioma inglés como segunda lengua y comprendiendo el francés al mínimo de los requerimientos, dadas las posibilidades de la trazabilidad aviónica casual sobre los cielos colombianos.</p>	<p>implicados. Las consecuencias evidencian las falencias humanas. En algunos casos la falta de compromiso, la negligencia y la experiencia, han sido consecuencia del actuar. Los referentes competitivos de los servidores han evidenciado la falta de insumos técnicos y profesionales. Los factores humanos han sido llevados al olvido. El servidor comprende que la actuación y experticia fortalece las capacidades propias del adulto, genera sentido de pertenencia, amplía el referente social y favorece la imagen corporativa desde el ejemplo en toda actuación.</p>	<p>pertenencia y otros valores como:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Honestidad 2. Coherencia 3. Interacción 4. Actitud 5. Toma de decisión 6. Trabajo 7. Afabilidad 8. Conocimiento 9. Competencias 10. Investigación 11. Desempeño 12. Escucha 	<p>evidencia un programa de motivación desde la plataforma virtual denominado “Camino a la excelencia”, como oportunidad de responsabilidad, coherencia, actitud y experticia. Estas intervenciones motivan hacia el sentido de pertenencia. Mejorar las relaciones interpersonales de un país que pretende lograr fomentar la paz, teniendo en cuenta el comportamiento de generaciones futuras, con sentido de pertenencia libre, asumiendo y relacionando la conciencia en todo sentido. La autoridad y credibilidad como Servidor comprometido, será el punto de partida de valores y principios.</p>	<p>ofrecidas. Se comprometen con el actuar, sentir y pensar en todo momento como Servidores Públicos Aeronáuticos. Las encuestas demuestran un compromiso, llamado ético y dedicación hacia el cambio que puede llegar a profundizar en los espacios laborales, fortaleciendo las temáticas y estrategias para la operación. El manejo de las competencias, el sentido de pertenencia en que la entidad, la transformación y el enfoque de proyectos con la misma trazabilidad, socialización y responsabilidad social.</p>
--	---	--	---	---

Fuente: Elaboración propia

Finalmente, y teniendo en cuenta los preconceptos manejados libremente para el aparte del diario de campo, en las diferentes sesiones se identifican fortalezas, debilidades, amenazas y oportunidades de la operación con diferentes casos colombianos donde la falta de ética ha sido elemento crucial en el desenlace tanto de accidentalidad como de incidencia. Se asume la relevancia del estudio estadístico para ubicar soluciones prontas.

Con lecturas, videos, ejercicios y lúdicas se involucra la casuística: Se concentran el diálogo y el discernimiento en una postura crítico-reflexiva que conlleva a asumir el papel de los protagonistas asumiendo otras maneras de solucionar las dificultades presentadas.

Capítulo V. Conclusiones

Derivado del proceso investigativo desarrollado, se puede concluir que:

- La proyección desde la ética del cuidado en el CEA de acuerdo con los resultados arrojados por las encuestas, entrevistas y talleres permitirán tomar conciencia como elemento dinamizador en el comportamiento y el cumplimiento de las funciones diarias de los Controladores, como directos responsables de la seguridad del espacio aéreo.
- Exponer de manera libre sus experiencias y lograr identificar avances dentro de los espacios de construcción académicos y prácticos entre los implicados en la operación como clientes externos e internos.
- Se necesita complementar algunos espacios académicos con rigor menor de dos años para las actualizaciones, temas técnicos, humanos y espirituales que permitan dignificar la labor y la responsabilidad del Controlador.
- Se evidencian aspectos diversos donde la complejidad de la responsabilidad toca la ética del cuidado desde aspectos que se salen de las manos de los Controladores, lo cual desestabiliza la toma de decisiones y los posibles resultados de la operación.
- El respaldo de los líderes de la operación hacia los Controladores hace parte del buen desempeño al realizar mejor las tareas, favoreciendo la confianza en su profesionalismo mitigando riesgos de accidentalidad.
- Teniendo en cuenta la situación que vive cada operador, es posible percibir que en la mayoría de los casos el Controlador no logra descansar el tiempo suficiente, lo que frustra el comportamiento esperado, por el cumplimiento de las tareas designadas (horarios, turnos y estudio).

- Es evidente que las contingencias que se presentan debido a la falta de personal en diferentes regionales no permiten el desarrollo de las tareas lo que trastoca el logro de los resultados esperados en su totalidad.
- El liderazgo es un eje fundamental en la toma de decisiones en el lugar de trabajo y en los miembros de equipo que deben asumir la responsabilidad derivada de la misma. Por esto, la falta de tolerancia y empoderamiento en muchas de las personas encargadas de las bases genera mayor riesgo en la seguridad operacional.
- Más que el cumplimiento, se trata de conocer las situaciones de riesgo que presentan los Controladores desde el puesto de trabajo lo que permite el buen desempeño, el optimismo y la motivación, lo que no evidencian los superiores en el momento de delegar las tareas.
- Tener en cuenta las necesidades, sugerencias, solicitudes y recomendaciones, hacen parte del plan de mejora desde el entorno con énfasis en el clima laboral.
- La felicidad y el optimismo son importantes dentro del puesto de trabajo, teniendo en cuenta las grandes responsabilidades que se derivan de toda la seguridad aérea.
- De acuerdo con las tendencias trabajadas desde la humanidad y sensibilidad de los operadores aeronáuticos, es claro que las tareas y el trabajo en equipo hacen parte del buen trato, la actitud, el respeto y la diferencia que esperamos de los compañeros.
- La actitud del ser humano hace parte del desempeño del equipo y de los resultados.
- La ética enseña a respetar también los espacios con los demás, los sentimientos, pensamientos y necesidades. Lo justo es evidenciar como parte del cambio la faltad de algunos espacios donde se logre fortalecer la escucha, la comunicación y el discernimiento ante la toma de decisiones propia de la tarea diaria de todo *Controlador*.

Referencias bibliográficas

Acosta, C. (2017). *Yo también sobreviví. Yaneth Molina. La Controladora del Chapecoense*. (Segunda ed.). Medellín, COLOMBIA: COIMPRESOS.

Aeronautica Civil (2017). *La aviacion en cifras*, p. 4. Recuperado de:
<http://www.Aerocivil.gov.co/Potada/revi.pdf>

Aeronautica Civil (2017). *Plan de mejoramiento CGR*. Recuperado de
<http://www.Aerocivil.gov.co/atencion/control/plan%20de%20mejoramiento%20cgr%202017/forms/allitems.aspx>

Amézcuca, O. (2011). *Factores humanos en aviación. Piloto de transporte de línea aérea*.
 Recuperado de <http://www.semae.es/wp-content/uploads/2011/11/Factores-Humanos.pdf>

Ariza, P., & Muñoz, J. (2016). *Ética del cuidado: Una propuesta para la convivencia escolar desde la educacion musical y la educación física*. Pontificia Universidad Javeriana, Maestría en Educación. Recuperado de:
<https://repository.javeriana.edu.co/bitstream/handle/10554/19491/ArizaDiazPedroPablo2016.pdf?sequence=1>

Aeronáutica Civil de Colombia (2017). *El buen momento del sector aéreo de Colombia*.
 Recuperado de <http://www.Aerocivil.gov.co/Potada/revi.pdf>

Aeronáutica Civil de Colombia (2018). *Investigación de accidentes e incidentes graves*.
 Recuperado de <http://www.Aerocivil.gov.co/autoridad-de-la-aviacion-civil/investigacion-de-accidentes-e-incidentes-graves>

Consejo Latinoamericano de Ciencias Sociales -CLACSO- (2014). *Representaciones sociales y contextos de investigación con perspectiva de género*. Salud; Investigación; Mujeres;

Género; Representaciones sociales; Calidad de la vida; Educación; México. Recuperado de http://biblioteca.clacso.edu.ar/Mexico/crim-unam/20170505041840/pdf_666.pdf

Colitto, C. (2016). *El factor humano en accidentes de aviación*. Recuperado de <https://www.elgurux.com/factor-humano-aviacion.html>

Cora, M. D. (2005). *La formación ética y moral*. E. P. Universidad ORT, Ed. Recuperado de www.colombiaaprende.edu.co/html/investigadores/.../articles-322806_recurso_1.pdf

Covello, A. (2007). *Factores Humanos en la Aviación*. Recuperado de <https://lalectoraprovisoria.wordpress.com/2007/05/16/factores-humanos-en-la-aviacion-ii/>

Delors, J. (1997). *La educación encierra un tesoro*. Santillana Ediciones Unesco. Recuperado de http://www.unesco.org/education/pdf/DELORS_S.PDF

Dinero (2016). *Colombia, el cuarto país con más accidentes de avión del mundo desde 1945*. Recuperado de <https://www.dinero.com/pais/articulo/accidentes-de-avion-en-colombia-desde-1945/239557>

Doudouh, L. (2014). *La investigación de los accidentes e Incidentes Aéreos y los procesos judiciales en Derecho Comparado*. Universidad Carlos III de Madrid. Tesis doctoral, p. 38. Recuperado de https://e-archivo.uc3m.es/bitstream/handle/10016/19142/labibettaouxxi_doudouh_tesis.pdf

El País S.A. (2015). *Memorias de un viaje que no llegó a su destino. Vuelo 965*. Recuperado de: https://www.elpais.com.co/especiales/accidente-vuelo-965/?fb_comment_id=1103527723020224_1103744676331862

- García, D. M. (2010). *Análisis de Factores Humanos y Accidentalidad Aérea en Colombia*. ADREP 2000, Universidad Nacional de Colombia, pp. 14-15. Recuperado de: <http://bdigital.unal.edu.co/45396/1/diegomanuelgarciamorales.2010.pdf>
- Gamboa, R. (Noviembre de 2002). *Factores Humanos en accidentes de Aviación*. Acta Académica (Issue 31). Universidad Autónoma de Centro América. Recuperado de <https://go.galegroup.com/ps/anonymou?id=GALE%7CA140092483&sid=googleScholar&v=2.1&it=r&linkaccess=abs&issn=10177507&p=IFME&sw=w>
- Gonzalez, A. M. (Abril - Junio de 2018). *Nuestro Tiempo*. (R. C. Navarra, Ed.) Recuperado de <http://www.unav.es/nuestrotiempo/temas/Eticas-sin-moral>
- ICAO-OACI. (26 de Octubre de 2015). *Las normas y métodos recomendados internacionales de la OACI*. Recuperado de <https://derechoaero.blogspot.com/2015/10/las-normas-y-metodos-recomendados.html>
- INFOBAE (2018). *Un avión casi aterrizó en una pista equivocada*. Recuperado de <https://www.infobae.com/america/eeuu/2017/07/11/un-avion-casi-aterriro-en-una-pista-equivocada-y-pudo-causar-el-mayor-desastre-en-la-historia-de-la-aviacion/>
- Lecaros, J. A. (2013). *La Ética medio ambiental. Principios y valores para una ciudadanía responsable en la sociedad global*. Acta Bioethica 2013:19(2):177-188. Recuperado de https://www.academia.edu/14887499/ORIGINALES_Acta_Bioethica_2013_19_2_177-188_LA_%C3%89TICA_MEDIO_AMBIENTAL_PRINCIPIOS_Y_VALORES_PARA_UNA_CIUDADAN%C3%8DA_RESPONSABLE_EN_LA_SOCIEDAD_GLOBAL
- Méndez, S. (2014). *La importancia de considerar los aspectos de factores humanos y su aplicación en el SMS*.

Ministerio de Transporte (2009). *Por el cual se adoptan unas disposiciones relativas a tiempos de vuelo, servicio y descanso para tripulantes de aeronaves*. Decreto 2742, Art. 1°.

Recuperado de

<http://www.Aerocivil.gov.co/normatividad/RAC%20JUL%2031%20de%202011/DECR ETO%2002742%20-%20TIEMPOS%20DE%20VUELO.pdf#search=descansos%2E%2E%2E>

Mon, R. (2016). *Psicología y factores humanos de la aviación*. Universidad Autónoma de Barcelona, p. 16. Recuperado de

<https://ddd.uab.cat/pub/tfg/2016/169886/MonLecinaRoberto-TFGAa2015-16.pdf>

Romero, P. (2019). *La moral del funcionario y el empleado público*. La Prensa/ Opinión.

Recuperado de https://www.prensa.com/opinion/moral-funcionario-empleado-publico_0_4642035850.html

Sánchez, L. M. (2010). *El estudio del factor humano en accidentes de aviación*. Universidad Nacional de Colombia. Tesis doctoral, pp. 141-154. Recuperado de

<https://revistas.javerianacali.edu.co/index.php/pensamientopsicologico/article/view/138/410>

Segura, E., & Chocontá, I. (2008). *Seguridad Aérea e influencia del factor humano en el mantenimiento e inspección de aeronaves en Colombia*. pp. 34 -150. Recuperado de

<http://biblioteca.usbbog.edu.co:8080/Biblioteca/BDigital/42891.pdf>

Unidad Administrativa Especial de Aeronautica Civil –OACI- (2016). *Operación de aeronaves*.

Normas y métodos recomendados internacionales. Capítulo 1 - Definiciones. Principios relativos a factores humanos. Recuperado de:

<http://www.anac.gov.ar/anac/web/uploads/normativa/anexos-oaci/anexo-6-parte-iii.pdf>

Unidad Administrativa Especial de Aeronautica Civil –OACI- (2018). *Seguridad de la aviación Civil*. Tercera Enmienda. Recuperado de <http://www.Aerocivil.gov.co/normatividad/RAC/RAC%20%20160%20-%20Seguridad%20de%20la%20Aviaci%C3%B3n%20Civil.pdf>

Anexo 1. Encuesta

Centro de Estudios Aeronáuticos – CEA

Encuesta realizada a los estudiantes de la cátedra Mi CEA del control aéreo, meteorología y aeródromos (Prueba diagnóstica)

Preguntas de la Encuesta

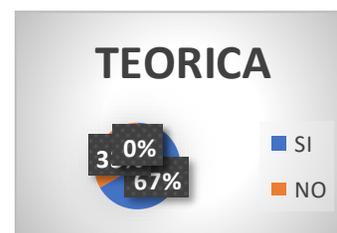
1. ¿Los contenidos temáticos de la ética, se relacionan adecuadamente con las ciencias aeronáuticas?



Gráfica 2. Pregunta 1 encuesta

Vale apreciar que la ética está asumida como parte de la formación del servidor en su integralidad y transversalidad lo que posibilita el abanico de oportunidades desde la pedagogía, para trabajar y fortalecer los valores.

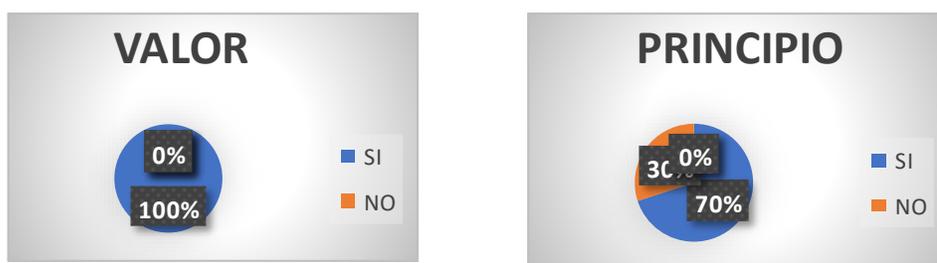
2. ¿Las temáticas se relacionan de manera Pedagógica____ Práctica____
¿Teórica ____?



Gráfica 3. Pregunta 2. Encuesta

Cabe anotar que, dentro de la aeronavegabilidad, es necesaria la práctica, la teoría y la pedagogía para la comprensión de las temáticas; sin embargo, se enmarca de manera remanente la práctica más que la teoría por su connotación de participación y comprensión.

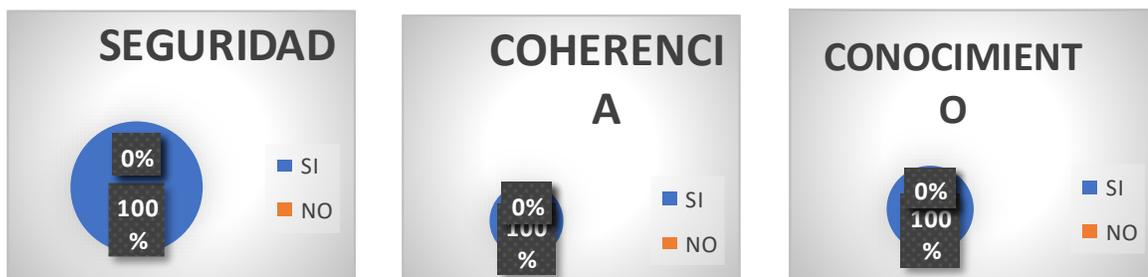
3. ¿La ética comprendida como valor y principio esencial del servidor público, permite confiar en la toma de decisiones frente a cualquier contingencia?



Gráfica 4. Pregunta 3. Encuesta

Los estudiantes dejan claro que, desde las prácticas de la ética, es necesario comprender que el servidor público se encuentra en capacidad de credibilidad y honorificabilidad desde los principios y valores que logre practicar en su desempeño del transporte aéreo.

4. ¿La ética bien fundamentada en los servidores públicos logra brindar seguridad, profundidad, coherencia y conocimiento en los servidores encargados de la operación aérea?



Gráfica 5. Pregunta 4. Encuesta

Es importante para los servidores públicos, mantener la seguridad como uno de los puntos específicos, ya que de ella dependerá el desarrollo de la operación, de acuerdo a la coherencia y conocimiento de todo el equipo.

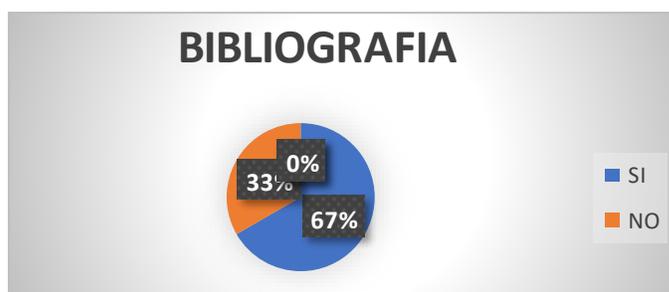
5. ¿Los planteamientos teórico-prácticos presentados desde el marco de la ética, comprenden contextos aplicables a su entorno profesional y/o laboral?



Gráfica 6. Pregunta 5. Encuesta

Dentro de los planteamientos teóricos, se encuentran temáticas profesionales y laborales específicas de la operación; también, las competencias hacen parte de los desempeños.

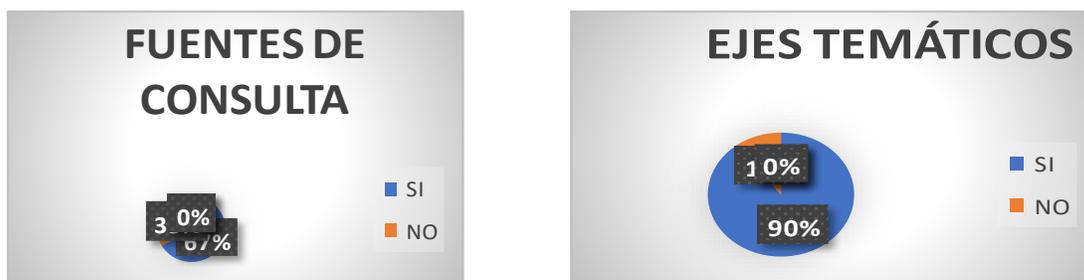
6. ¿Conoces la bibliografía que ofrece la ética desde el rol aeronáutico?



Gráfica 7. Pregunta 6. Encuesta

Es importante que el servidor público conozca y aplique las especificaciones de su labor; por lo tanto, se encuentra una falencia en este punto aun cuando no sea de manera técnica que se especifica el conocimiento, sino que es parte de su labor y rol.

Es posible rescatar que a partir de la Cátedra se permite motivar al profesional aéreo para que se introduzca un poco más dentro de los lineamientos y especificidades de documentos y circulares que debe otorgar a su acción en el trabajo.

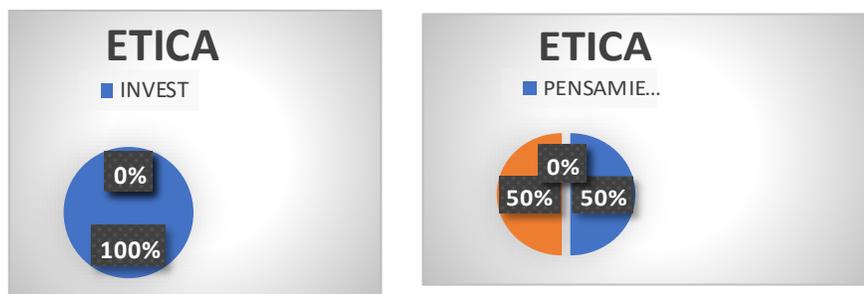


Gráfica 8. Preguntas 7. Encuesta

7. ¿El manejo de las fuentes de consulta pertinentes con la asignatura y/o eje temático tratados se han abordado a partir de la Cátedra?

Es necesario ampliar el abanico de referentes y fuentes de consulta, ya que la operación aérea se ha enfocado un poco en los momentos en que la investigación se ve afectada y se requiere mayor lectura. Es un punto crucial para que la Cátedra sea el incentivo dentro de la práctica aeronáutica.

8. ¿La ética del servidor aeronáutico genera una cultura investigativa, un pensamiento crítico, reflexivo e innovador?



Gráfica 9. Preguntas 8. Encuesta

Es un referente positivo, dentro del rol aeronáutico. La investigación se manifiesta y es necesario fortalecer las pautas para no decaer en el proceso.

9. ¿La ética del servidor público, comprende los planteamientos del sector aéreo?



Gráfica 10. Pregunta 9. Encuesta

En la respuesta es posible identificar la falencia de la trazabilidad requerida. En éste punto no cabe que no se comprenda algún requisito ético, por lo tanto es un punto débil que será reforzado desde la pedagogía y la didáctica en la cátedra.



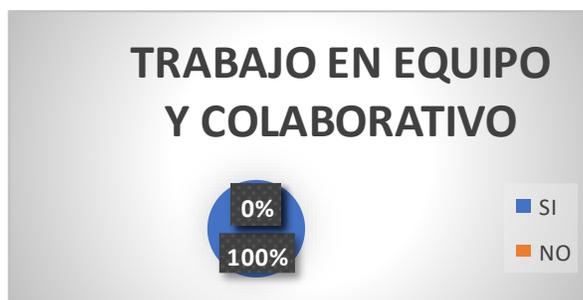
Gráfica 11. Pregunta 10. Encuesta

10. ¿La ética logra plantear análisis de problemas y/o estudio de casos?

Siempre la casuística es requerida para comprender como tal las faltas o las contingencias presentadas en el siniestro, incidente o accidente de una aeronave, tanto en tierra como en aire.

Por ello, es necesario fortalecer las falencias desde el reconocimiento de la ética, como eje fundamental para evitar los problemas asumidos de manera ordinaria en todos los casos de emergencia de la operación.

11. ¿La ética del servidor logra motivar el trabajo colaborativo y en equipo?



Gráfica 12. Pregunta 11. Encuesta

Se verifica una vez más que el trabajo en equipo cumple un papel importante dentro de la operación aérea; por tal motivo, es necesario mantener esa motivación, la cual depende directamente de los referentes directos como son los servidores públicos y sus funciones.

12. ¿La ética del servidor motiva la participación e interés de los estudiantes en los temas tratados dentro de la operación?



Gráfica 13. Pregunta 12. Encuesta

Es positivo y de gran interés el saber que la ética está ocupando espacios en los que anteriormente no se tomaba nota.

13. ¿Las estrategias pedagógicas permiten complementar la aprehensión del conocimiento y la práctica de los servidores públicos?



Gráfica 14. Pregunta 13. Encuesta

Se considera de gran oportunidad el que los estudiantes contemplen la práctica pedagógica como oportunidad para la aprehensión del conocimiento y las prácticas en general de la operación

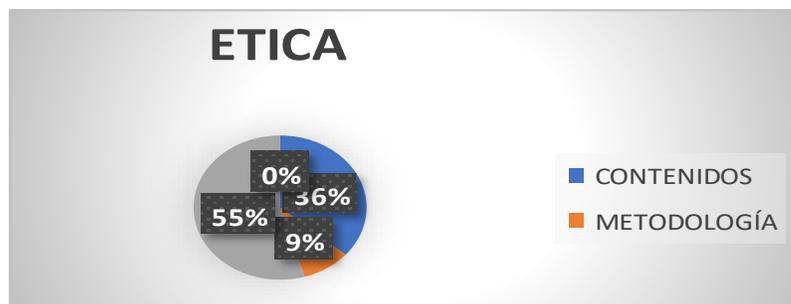
14. ¿Las competencias laborales trabajadas en la Cátedra, fortalecen la toma de decisión y el sentido de pertenencia en espacios académicos complementarios de la operación?



Gráfica 15. Pregunta 14. Encuesta

Es necesario la toma de decisiones y el sentido de pertenencia para que el servidor público realice su trabajo y esté motivado a mejorar cada día.

15. ¿Es posible ver la ética como parte de los contenidos, actividades y metodologías requeridas por los servidores públicos aeronáuticos?



Gráfica 16. Preguntada 15. Encuesta

Es satisfactorio encontrar que el trabajo ha consensuado un proceso y la motivación por mejorar en la práctica del servidor público aeronáutico.

16. ¿Es la ética un elemento de relaciones interpersonales con equidad y respeto?



Gráfica 17. Preguntada 16. Encuesta

Es importante que parte de los valores más fortalecidos del servidor sean la equidad y el respeto, ya que ellos dan pie a mejores trabajos en equipo.

17. ¿Colombia puede llegar a cambiar la imagen ética a partir de los comportamientos del servidor público?



Gráfica 18. *Pregunta 17. Encuesta*

La imagen de todo ser humano es importante, pero el servidor público es ejemplo a seguir dentro de la jerarquía. Se necesita contemplar el sentido de pertenencia y fortalecer los procesos de imagen ante la nación y el resto del mundo como colombianos. Volver a creer.

18. ¿La ética del servidor público logra fortalecer el sentido de pertenencia, fortalece el respeto por la crítica y abre espacios de escucha?



Gráfica 19. *Pregunta 18. Encuesta*

El respeto, el sentido de pertenencia y la escucha son relevantes y necesitamos fortalecer dichos procesos.

19. Describa tres aspectos relevantes para fortalecer el comportamiento del servidor público, teniendo en cuenta la ética como temática principal.



Gráfica 20. Pregunta 19. Encuesta

El desempeño, la coherencia y el conocimiento, generan satisfacción dentro de los roles de todo ser humano. Es necesario continuar en la búsqueda de la mejora continua.

20. Defina 3 aspectos positivos de la ética frente a las necesidades de la operación aérea.



Gráfica 21. Pregunta 20. Encuesta

El compromiso, la actitud y la imagen ante el mundo, circundan todo tipo de comentarios y resultados ante los roles del servidor y sus responsabilidades. Seguir fortaleciendo la trazabilidad.

Anexo 2. Entrevista

Entrevista desde las representaciones sociales aplicada a los estudiantes de la cátedra Mi CEA

Centro De Estudios Aeronáuticos – CEA

(Prueba diagnóstica)

Entrevista y Análisis

1. ¿Cuál es su nombre?

R/. Se aplicó la entrevista a 60% de los estudiantes que están realizando curso actualmente de los recurrentes Meteorológico (MET), Control Aéreo (ATS) y Servicio de Información Aérea (AIS).

2. ¿Cuánto tiempo lleva como Servidor Público Aeronáutico?

R/. Los entrevistados llevan desde 15 a 30 años al servicio de la operación.

3. ¿En el momento de decidir por la carrera profesional, el servicio aeronáutico fue la primera opción? ¿Cuál era la otra carrera?

- 4.

R/.

El 70% de los entrevistados estaban seguros de la oferta académica ajena al servicio aeronáutico.

Se graduaron en las carreras:

- | | |
|----------------------------|---------------------------|
| a). Derecho | d). Ingeniería Industrial |
| b). Medicina | e). Periodismo |
| c). Ingeniería electrónica | f). Comunicación Social |

g). Diseño gráfico

h). Carrera Militar

El 20% se encontraba influido por familiares y cercanos.

El 10% estaba seguro de asumir la carrera aeronáutica.

5. ¿Cuál fue la razón para quedarse como Servidor Aeronáutico?

R/.

- a) Económica
- b) Sostenibilidad
- c) Autogestión
- d) Satisfacción personal
- e) Inclusión social (viajes)
- f) Seguridad

6. ¿Hay alguna relación directa con el gremio aeronáutico?

R/.

- | | |
|-------------|-----|
| a) Tíos | 20% |
| b) Esposos | 20% |
| c) Hermanos | 20% |
| d) Padres | 20% |
| e) Amigos | 10% |
| f) Otros | 10% |

7. ¿Influyeron directamente en la decisión?

R/. a). Si 70%

b). No 30%

8. ¿De qué manera identifica la ética del servidor público la comunidad aeronáutica?

R/.

a). No aceptar extensiones de horarios, circunstancias que pongan en riesgo la operación o la seguridad aérea y tener en cuenta que los sentimientos tienen que ver con el clima laboral.

b). Esperar que la comunicación dentro del equipo se mejore, para trabajar mejor juntos.

c). Es fundamental la capacitación, más con los temas que no tenemos tiempo de reflexionar porque el trabajo exige toda la atención.

d). Se espera no aceptar sobornos, comprender que se está dejando una imagen corporativa y favorecer los comportamientos de todos.

e). Considerar la carrera aeronáutica como una oportunidad laboral y familiar, con repercusión social.

f). Siempre pensar en mejores resultados, a pesar de las condiciones del trabajo. Ser ejemplo máximo en el actuar.

g). Convencerse del carácter firme y darse a conocer como ser íntegro.

h). tener mayor asertividad en la manera como se transmiten los mensajes.

9. ¿Considera que la ética ha sido causal de los diferentes accidentes e incidentes del sector?

(Identifique algún caso).

R/. a). Si 70%

b). No 30%

10. ¿Considera que la ética desde la Cátedra MI CEA abarca los elementos necesarios y

refuerza las temáticas del rol aeronáutico?

R/. a). Si 70%

b). No 30%

SI: Hace parte de la inclusión social, la dignidad, el buen nombre, la toma de decisiones y el fortalecimiento espiritual.

NO: Colombia goza de muy mala fama y no es posible cambiar eso de la noche a la mañana.

TAL VEZ: Haría falta volver a nacer para cambiar la cultura en la sociedad colombiana para poder cambiar las cosas de un momento a otro. Somos así por naturaleza; Pillos y oportunistas.

11. ¿De qué manera se lograría identificar a un servidor que esté comprometido con la ética?

R/. Se identifica por: Sentido de pertenencia 20%

a) Actitud 20%

b) Proyecto familiar y laboral 20%

c) Voluntad 10%

d) Rectitud 10%

e) Honestidad 20%

12. ¿Qué actores conoce que hayan participado de la casuística y accidentalidad del sector?

R/.

a) “Lamentablemente, mi esposa es una de las víctimas de la agresión y la falta de comprensión en el control aéreo. El accidente tuvo lugar en el año 2017 en inmediaciones de la ciudad de Rio negro. Soy Carlos Acosta y escribí un libro en honor a la verdad, como solidaridad para mi esposa y los compañeros que se han visto involucrados con diferentes situaciones. Cuento la historia desde la otra cara de la moneda. -Yo también sobreviví. Yaneth Molina, la Controladora del Chapecoense-”.

b) Soy G.V., me desempeño como inspector en el grupo de Investigación aérea de la Aeronáutica Civil; Mi labor se ha enfocado en identificar las diferentes causas que han llevado a la cadena de errores o a la toma de decisiones que han repercutido en la accidentalidad colombiana.

He tenido que confrontar sentimientos, emociones y situaciones que me han dejado grandes sinsabores. Como controlador, inspector, instructor y físico de la Universidad Pedagógica Nacional, he enfrentado momentos de discordia, confusión, incoherencia y frustración. En muchos momentos he estado vulnerable y no logro comprender el porqué de las cosas.

Estoy convencido de que la ética es esencial en mi desempeño y me comprometo a cumplir a cabalidad todo lo que con ella tenga que ver.

c) Soy C.T.; trabajé como piloto de la ambulancia aérea de un hermoso pueblo colombiano de la región de la Orinoquía. Brindar la oportunidad de bienestar a los pobladores, abarcó el sentido de mi vida. Tengo más de setenta años y me duele ver cómo las entidades gubernamentales son las primeras en poner las piedras en el camino, donde de manera irregular los recursos toman otros rumbos y no se atienden las necesidades de los pobladores.

d) Soy Mónica Peña Ante; me desempeño como docente de formación integral del Centro de Ciencias Aeronáuticas-CEA. Me siento vulnerable ante la falta de ética para el trabajo, cuando se evidencia la manera como los recursos de contratación toman caminos diferentes y se afectan los tiempos en que los docentes deberían recibir el salario sin complicación, por la negligencia y falta de conciencia en los trámites que solicitan los encargados de habilitar el pago. Durante un mes y medio, cada ocho meses, nos

encontramos sin sueldo, por la dificultad en la continuidad por tener la figura de contratistas por muchos años. Los cursos no se dejan de dictar y se atienden las necesidades pedagógicas. Llevo cuatro años y medio en la entidad.

e) Soy J.V.; Soy piloto desde hace más de cuarenta años. Pertenezco al grupo que valida los permisos para los pilotos, controladores, meteorólogos e informadores aeronáuticos. Hace un tiempo conocí a un compañero que me invitó a participar de un ilícito. Mis principios me obligaron a perder al amigo y al compañero. Intentó sacarme de la entidad en su momento. Hoy, se encuentra pagando con cárcel su acto. En Colombia, no es frecuente que el funcionario se vea responsable de su delito. Es doloroso confirmar que la justicia en este país no es tomada con la seriedad que necesitamos.

13. ¿Cuántas oportunidades ha tenido acercamiento a la Cátedra Mi CEA?

R/.

- a) Más de 5 encuentros 10%
- b) Más de 10 encuentros 20%
- c) Más de 20 encuentros 20%
- d) Espero tener más 20%
- e) No quiero tener más 5%
- f) Ninguna ocasión 20%
- g) No encuentro sentido 5%

14. ¿Qué acciones éticas debe cumplir el servidor desde los diferentes roles?

R/.

- a) El servidor tiene claro que debe conocer los valores y principios institucionales de manera que su “deber ser” haga parte de su desempeño.

70%

- b) El servidor no debería estar tan condicionado por los valores y principios institucionales de manera que su “deber ser” no se viera comprometido como parte del desempeño. 20%

- c) Estamos en libertad de escoger lo que es mejor y lo que no.

Somos adultos y no es necesario que nos estén macheteando todo el tiempo que debemos ser éticos. 10%

15. ¿Cuáles son los principios y valores que han identificado el rol del servidor?

R/. Entrega, Honestidad, Responsabilidad, Servicio, Austeridad, Competencia y Liderazgo.

16. ¿Qué acciones se han emprendido para fortalecer la ética del servidor público aeronáutico?

R/. La entidad ha logrado enfocar desde las temáticas aéreas los lineamientos transversales a los cuales se enfrenta todo servidor aeronáutico. Las tecnologías podrían apoyar el proceso y la diligencia profesional de manera efectiva, eficiente y eficaz.

- Son muchos los factores humanos que tienen repercusión y relevancia. Depende de la toma de decisiones y el sentido de pertenencia de cada individuo para lograr identificar que se encuentra en un momento difícil.
- Es necesario comprender las falencias, las fortalezas, las sugerencias en las prácticas, los ejercicios rodando en talleres, las debilidades que tenemos como seres humanos y la experticia que nos permite la entidad con las capacitaciones permanentes.

- La entidad invierte mucho dinero, tiempo y horas de desempeño para que los funcionarios logremos fortalecer nuestras competencias. Si no logramos los objetivos, nos cobran los cursos y hay sanciones específicas.

17. ¿Las técnicas que se han construido desde la Cátedra MI CEA, han sido pertinentes?

R/.

- a) En la operación, han cumplido con su objetivo.
- b) Motivan a buenos comportamientos, discernimiento, racionalidad, complemento labor-familia, sentido de pertenencia, proyecto de vida y toma de decisiones.
- c) Comprende temáticas innecesarias que no cambiarán nunca la visión de país falto de ética desde los mandatarios, como ejemplo para el pueblo.
- d) Considero acertado el momento en que se desarrolló como Cátedra. Hace muchos años, no nos gustaba asistir al “aburrido” (por lo aburrido se le llamaba así al recurrente-actualización-).
- e) Falta mucho camino, pero vamos bien. Es cuestión de paciencia.
- f) Agradezco la claridad que aporta la ética desde el sentido de pertenencia, el amor por la labor y conciencia en la seguridad aérea.
- g) Es necesario conocer las falencias de los compañeros, los dolores, las alegrías y las responsabilidades; de ello dependerán la comunicación, las emociones y las satisfacciones del grupo.
- h) Son necesarias las capacitaciones que minimicen el riesgo en el trabajo, que tenga la ética presente y se garantice la seguridad aérea desde la actitud del servidor.

Anexo 3. Diario de Campo

Registro de observación de campo

Registro No. 001

Nombre del Observador (a): Mónica Cecilia Peña Ante

Ciudad: Bogotá

Fecha: 2017

Hora de Inicio: 9:00 a.m.

Hora de Finalización: 10:45 a.m.

Lugar de Observación:

Centro de Estudios Aeronáuticos - CEA, Aula N. 2, inducción hacia la Cátedra Mi CEA asumida por 250 estudiantes de los cursos básico, intermedio y avanzado de Control aéreo, quienes incursionan desde la operación de acuerdo con las actualizaciones en cada uno de los cursos solicitados teniendo en cuenta las necesidades del servicio.

Las edades en que se encuentra esta muestra poblacional es de 25 a 55 años, algunos con carreras iniciadas en otras profesiones y otros con pregrado en Ingeniería, Diseño y Derecho. El promedio de permanencia de cada uno de los cursos básico, intermedio y avanzado es de dos a ocho meses pedagógicos, tiempo durante el cual se someten al aprendizaje de las normas y procedimientos actualizados en el sector durante el último año.

Es en este momento donde demuestran su experticia y experiencia en cada una de las posiciones respectivas de la torre, sometidos a los roles de la cotidianidad a la cual se verán enfrentados.

Como parte del objetivo se estima el emprendimiento a partir de la instrucción y entrenamiento teórico – práctico según corresponda, acreditando autoridad aeronáutica operacional de competencias lingüísticas según las exigencias de la OACI en el Anexo 1 al Convenio sobre Aviación Civil Internacional e incorporado por Colombia en la Parte Segunda de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia.

Su Misión desde la mirada del CEA, será a partir de la formación integral profesional competente en la aplicación de las ciencias aeronáuticas, con principios y valores que promueven el desarrollo sostenible del país, a nivel económico, social y ambiental, desarrollando funciones de docencia, investigación, extensión, proyección social e internacionalización, integrando algunas áreas del conocimiento que le permitan tomar decisiones rápidas y seguras a fin de garantizar la seguridad en las operaciones fundamentadas en la ética y la disciplina contribuyendo al desarrollo del país.

El perfil profesional que se busca a partir de las determinaciones del Reglamento Aeronáutico Colombiano -RAC es de conocimientos, habilidades, destrezas, criterios y reflexión ante los eventos del tránsito aéreo minimizando el riesgo y mitigando posibles colisiones, estableciendo prioridades, manejando procedimientos de separaciones y aproximaciones, analizando variables meteorológicas, brindando asesoría y recomendaciones, efectuando coordinaciones relativas de acuerdo a la responsabilidad y compromiso en las otras asignaturas determinadas como parte integral del proceso a partir de los factores humanos, el manejo de recursos del Control (TRM) la Responsabilidad del Servidor público, SMS (Safety Management System), Gestión ambiental, de Seguridad en el trabajo y de Calidad, Metodología de la Investigación, SEI, SAR, Aplicación en PBN, Cartas Aeronáuticas, TIC's, Procedimientos de vuelo, Contingencias en espacio aéreo, Meteorología, fraseología y prácticas en Simulador y la

Cátedra Mi CEA entre otros, favoreciendo el compromiso con la seguridad operacional y la responsabilidad social a cargo del Controlador, teniendo en cuenta la formación por competencias centradas en el aprendizaje con énfasis en el saber-ser, saber-hacer, saber-saber, saber-convivir.

El CEA también cuenta con zonas deportivas, laboratorios, centro documental, simuladores, restaurante y gimnasio para fortalecer y desarrollar las condiciones biofísicas, cognitivas y actitudinales, propias del campo de estudio de las ciencias aeronáuticas.

Anexo 4. Guía taller cartografía con estudiantes Grupo Focal

Registro No. 001

Nombre del Observador (a): Mónica Cecilia Peña Ante

Ciudad: Bogotá

Fecha: 2017

Hora de Inicio: 11:00 a.m.

Hora de Finalización: 12:45 a.m.

Objetivo

Comprender la necesidad de suministrar los servicios de tránsito aéreo, teniendo en cuenta el espacio aéreo físico y virtual de las aeronaves con el nivel de responsabilidad, proporcionando el orden en el tránsito, mitigando colisiones, estableciendo prioridades en las restricciones, conociendo los procedimientos en situaciones no rutinarias, analizar las variables meteorológicas y asumiendo la práctica ética en cada situación como parte del trabajo en equipo.

Metodología

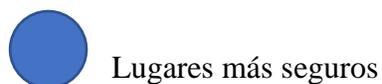
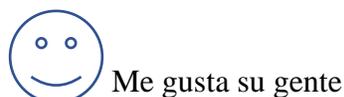
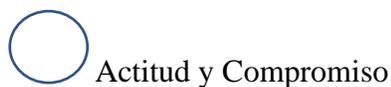
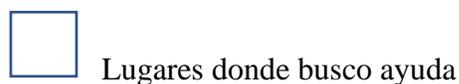
- Presentación de la actividad teniendo en cuenta la necesidad de la ética del cuidado, del trabajo y la No violencia en el sector aéreo.
- Aplicación de la casuística, identificar los errores actitudinales y comportamentales teniendo en cuenta los lugares donde se presentan con mayor frecuencia la falta de principios y valores de la entidad, dejando de lado el trabajo en equipo.
- Diálogo y discernimiento de acuerdo al avance de la actividad.

- Formulación de preguntas a partir de la toma de decisiones teniendo en cuenta la ética del cuidado, del trabajo y la No violencia con la participación de los estudiantes.
- Realizar un mapa de comportamiento ético con base en la información adquirida en los sitios de trabajo de la operación, donde se evidencian más dificultades. Tener en cuenta las convenciones para el mapeo.
- Socializar la actividad y presentar el plan de mejora determinando los valores y principios que deben asumirse en la entidad y la operación.
- Evaluar la actividad, los posibles cambios que permitirían un mejor aprendizaje y la postura que se ha adquirido hasta el momento.

Actividad:

1. Distribuir material para la aplicación de la actividad.
2. Por parejas identificar las convenciones caracterizadas con los elementos de la ética en sus diferentes frentes (Cuidado, Trabajo y No violencia).

Convenciones para la actividad:



3. Relacionar las convenciones utilizadas y aplicarlas en el mapa ético del servidor público aeronáutico.
4. Conocer y analizar los cinco casos que identifican la aeronavegabilidad en Colombia y los tres casos a nivel internacional.
5. Ubicar en los lugares específicos el compromiso de menor a mayor actitud, compromiso, responsabilidad y pertinencia ética con la operación.
6. Comprender las posibles causas de las falencias y los aciertos de la operación.
7. Reflexionar sobre el comportamiento colombiano con el resto del mundo.
8. Evaluar las oportunidades y fortalezas de la actividad aérea, con base en la responsabilidad de todo servidor público aeronáutico.
9. Conclusiones

Anexo 5. Talleres de los estudiantes desde la ética

CÁTEDRA INSTITUCIONAL – MI CEA-

PRINCIPIOS Y VALORES INSTITUCIONALES

“Los principios y valores éticos, tienen como propósito fundamental establecer un referente ético, para guiar las actitudes, prácticas y formas de actuación de los servidores públicos y colaboradores de la UAEAC”.

Ubicar el número correspondiente de acuerdo a la definición de cada uno. Ten en cuenta el ejemplo.

1. Adaptación al cambio: Disposición para mostrar, sustentar o comunicar una gestión específica.

2. Austeridad: Actuar con rectitud.

3. Compromiso: Mostrar disponibilidad.

4. Equidad: Actuar con rectitud.

5. Honestidad: Considerar los actos de otros.

6. Respeto: Actuar con rectitud.

7. Responsabilidad: Considerar los actos de otros.

8. Servicio: Actuar con rectitud.

9. Transparencia: Actuar con rectitud.

1. Lealtad: Actuar con convencimiento ante una situación.

2. Imparcialidad: Permitir la diferencia entre las partes.

3. Profesionalismo: Actuar con intención y rectitud.

4. Solidaridad: Permitir la diferencia entre las partes.

5. Tolerancia: Equilibrio y Coherencia en el momento de juzgar.

- DESCRIPCIÓN OJT -

En el siguiente cuadro, inserta una imagen que identifique tu actitud en el puesto de trabajo:

SI TE RINDES CUANDO LAS COSAS SE EMPIEZAN A PONER DIFÍCILES, NUNCA LOGRARAS NADA QUE VALGA LA PENA

✖ De acuerdo al video “4.2. Toma el control” ¿Te consideras parte de la solución? ¿Qué actitud asumes (ausente-presente)? ¿Aportas al equipo de trabajo?

✖ Como agente directo de mis acciones por supuesto que me considero parte de la solución, Siendo consciente y convirtiéndome en una persona cada día más presente aportando no solo a mi equipo de trabajo, también a la sociedad en general.

✖ Teniendo en cuenta el video “3.1. Wintersucks” ¿Te consideras asertivo en la toma de decisiones a partir de la conciencia situacional? ¿Tienes claridad ante la asertividad en la actitud y realización de tus deberes? ¿Has pensado en el Plan de mejora y lo has aplicado? ¿Realizas el “check list” de manera permanente?

No solo con mi trabajo sino con mi familia y sociedad tengo el deber de ser asertivo en la toma de decisiones a partir de mi conciencia situacional, trazándome objetivos y planes o métodos para lógralo todo basado en la disciplina y trabajo en equipo.

✖ En el video “2.1. So she can have anything”, se presenta una situación particular. ¿Asumes la “Observación” en un momento determinado de acuerdo a la cotidianidad? ¿Asumes fácilmente la actitud de cómplice a partir de una actitud asumida por un conocido? ¿De acuerdo al video, consideras clara y coherente la actitud asumida por los compañeros del personaje del video?

La observación es una cualidad que debemos desarrollar para poder obtener mejores resultados en las distintas actividades de la vida que nos propongamos. Debo confesar que no es una cualidad fácil de adquirir ya que por naturaleza tendemos a centrar nuestra atención en una actividad a la vez perdiendo la perspectiva de lo que nos rodea, pero solo cuando soy consciente de algo que me indique que debo estar alerta asumo en un mayor porcentaje la observación como método para ayudarme y ser más eficaz. En cuanto a la actitud de cómplice tengo que decir que soy una persona muy fiel con mis amistades, que son muy pocas, por lo que antes de seguir una actitud que de acuerdo a mis principios no sea correcta preferiría alejarme.

FORMULARIO DE PREGUNTAS MI MISIÓN

¡¡Queridos campeones!!

La siguiente fase, espera responder al objetivo más importante de nuestra labor. Responderemos a la pregunta: ¿Cuál es mi MISIÓN?

Realicen la siguiente lectura, respondan las preguntas que se van presentando y por último, sería interesante hacer un pequeño “plan de mejora”, de ser necesario a partir de: ¿Cómo llegamos?, ¿Cómo nos vamos?

LA JUSTIFICACIÓN DE DEJAR A OTROS MIS TAREAS
Habla una vez cuatro individuos que se llamaban: **Todo el mundo - Alguien - Cada uno - y Nadie...**

Había un importante trabajo que hacer y se pidió a Todo el mundo hacerlo. Todo el mundo estaba seguro de que Alguien lo iba hacer. Cada uno podía haberlo hecho, pero en realidad Nadie lo hizo. Alguien se enojó porque el trabajo era de Todo el mundo. Todo el mundo pensó que cada uno podía hacerlo y Nadie dudaba de que Alguien lo haría. Al fin de cuentas, Todo el mundo hizo reproches a Cada uno. Porque Nadie había hecho lo que Alguien podía hacer.

MORALEJA
Si se quiere hacer reproches a Todo el mundo, sería muy bueno que Cada uno hiciera lo que se debe hacer, sin tener la esperanza de que Alguien lo hará en su lugar, porque la experiencia muestra que, cuando se espera a Alguien, generalmente no se encuentra a Nadie. Voy a transferir ese mensaje a Todo el mundo con el fin de que Cada uno pueda enviarlo a Alguien sin olvidarse a Nadie.

- Reflexiona sobre los personajes.
 - ¿Parece interesante la historia?
 - ¿Los personajes son coherentes con mi vida en algún momento?
 - ¿Es clara la instrucción que me da la historia como parte de mi “Proyecto de vida”?
 - ¿Considero que el final se lo puedo cambiar?
- Lee acerca de la “Misión”, como es entendida y contesta preguntas que están a continuación de las gráficas.
La MISIÓN es el camino a seguir, son los grandes pasos que tengo que dar en la vida para poder lograr mi Misión personal, estas son mis grandes metas y objetivos.
¿En qué lugar quiero estar, cuando llegue a conseguir mi sueño?
En realidad, es lo que “Quiero hacer”.

Una Misión, se formula teniendo en cuenta los siguientes elementos:

- Una idea
- Los recursos que necesito
- Los elementos anejos que puedo llegar a conseguir en el camino
- Inicio el camino a seguir
- Realizar una evaluación del camino recorrido
- Plan de mejora

g) Todos los anteriores

Para construir la Misión me guiaré de las siguientes preguntas:

- ¿Qué soy?
- ¿Qué debería ser?
- ¿A qué personas o grupos de personas me dirijo?
- ¿Qué cosas tienen valor para esta persona y grupos a los que me dirijo?
- ¿Qué retos debería afrontar?
- ¿Qué oportunidades debo aprovechar?
- ¿Qué debo innovar en mí?
- ¿Qué debo abandonar?

Entonces mi Misión de vida es:

3. Completa el último cuadro. Ya tienes claro tu camino y has realizado el ejercicio con seriedad.

Tu Misión es:

¿Qué?	¿Cómo?	¿Cuándo?
Aspectos a Desarrollar	Prácticas perfeccionamiento	de Momentos y plazos de perfeccionamiento
Aspectos a Cambiar	Prácticas perfeccionamiento	de Momentos y plazos de perfeccionamiento

Espero en este momento, a éstas horas, tengas demasiadas preguntas acerca de ti mismo.

Lo único que tenemos claro es que iniciamos el camino, pero no todos lo terminamos, no todos lo vemos como lo ven otros, no todos esperamos lo suficiente y no todos lo **“recorremos con ánimo, compromiso, entusiasmo, respeto hacia nosotros mismos y entrega”**.

¡¡Felicidades ...mas “Un campeón”!!

¿COMO ME VEO? ¿COMO ME SIENTO?

¡¡Queridos campeones!!

"Sólo de mí, depende que todo salga bien. Tengo mucha responsabilidad".

NO CONFUNDAS TU PRIORIDAD EN LA VIDA...

Ocupátele por construir una Mente feliz, no una vida feliz. Cuando crees que la felicidad está afuera, siempre estarás en busca de ella; la felicidad no es una meta, es una actitud hacia la vida, es una conciencia de ser feliz con la mera existencia. Para construir una mente feliz, es necesario devolverle la inocencia, la capacidad de sorprenderse, de amar sin prejuicios, de aceptar a todos sin distinción.

Para construir una mente feliz, es necesario valorar cada cosa por pequeña e insignificante que parezca, valorar el trabajo más humilde, hasta el aparentemente más destacado, el sonreír ante la salida del sol, la caída de la lluvia, la nieve, el trino del pajarillo, las caricias de tu mascota.

Para construir una vida feliz, es necesario desaprender el valor que le damos a las cosas materiales, por significantes que sean, brindarle el verdadero amor y valor a los estados de tranquilidad, de vida en familia, de desempeño laboral, de paz, armonía y satisfacción laboral, es el encuentro con nosotros mismos, ofreciendo lo mejor.

Iniciemos un viaje hacia nosotros mismos, reconociendo el camino, el interior de la esencia, la energía primordial, el reconocimiento de lo que somos y la aceptación de los errores, aprendiendo de ellos, llegar a la felicidad por medio de mi labor.

Marca X dentro del círculo según te identifiques con la respuesta:

a) La reflexión me orienta hacia el resultado de todos mis comportamientos a partir de:
 Mi ejemplo Mi Calidad de vida Mi Comportamiento Todas

b) Es necesario "desaprender" porque de ello depende que entienda el mundo de los otros, logre tomar decisiones y amplíe mis perspectivas, porque:
 Valorar mi labor Brindar confianza Entrega total Todas

c) Como Instructor mi ejemplo hace parte del resultado de mi equipo, hasta el punto de tener que ver con:
 Los resultados Su estado de ánimo Sus acciones Todas

d) Mi responsabilidad con el equipo, es evidente y se mide por:
 La Satisfacción del equipo La entrega a su labor Los resultados

¿COMO ME VEO? ¿COMO ME SIENTO?

De mi "DOFA", depende que sean evidentes los fracasos y se cancele la cadena que se construye a partir de los errores, por eso:

Debo desarrollar el "DOFA" de manera permanente F X

Manifiesto al equipo la necesidad de "Hacer las cosas bien" F X

Escucho a mi equipo y cambio las actitudes que se debe F X

Asumo responsabilidades y posturas, para mejorar y mostrar liderazgo X V

Soy un excelente Líder porque:

Reconozco y valoro a las personas y valoro el trabajo de cada uno, el esfuerzo y dedicación hacia la realización de las tareas	Me gustan las frases: -intente otra vez -Animo mañana será otro día -Todo va a salir bien -Con la colaboración de todos salimos adelante.	Construyo con mi equipo: -Lealtad -Confianza -Trabajo en equipo -Logro de los objetivos -Metas -Retroalimentación profesionalismo en lo que se hace.	OTRO: -Solidaridad -Progreso -Armonía -Reconocimiento Amistad
--	---	--	--

Hacen parte de mi vida las acciones, la toma de decisiones y otros como:

- La entrega y pasión por mi trabajo

- Sentido de pertenencia

- La ética aplicada en el desempeño de mis funciones

TALLER LIDERAZGO Y SINERGIAS

PARTICIPANTE: _____ CURSO: _____ FECHA: _____

Para lograr desempeños acertados desde el puesto de trabajo, es necesario identificar las falencias que poco a poco se nos convierten en "Rol de la cotidianidad". El "Tipo de personas que somos", fortalece o debilita de alguna manera nuestra institución.

ASPECTOS	SIEMPRE	PROBAB.	NUNCA
COMO PROFESIONAL DENTRO DEL LUGAR DE TRABAJO			
¿Sientes que tu imagen ante los demás es de confianza, tranquilidad y equilibrio?			
¿Eres coherente con lo que piensas, dices y practicas?			
¿Si se presenta una dificultad en el puesto de trabajo, eres colaborador?			
¿Te han manifestado que transmites seguridad, confianza, credibilidad, respeto y empatía?			
MI COMPROMISO INSTITUCIONAL			
¿Te sientes identificado con las políticas de la institución?			
¿Tu sentido de pertenencia y compromiso son acordes con el desempeño realizado?			
¿Te han manifestado que tus ideas impactan, tienen sentido y permiten desarrollar tareas diferentes?			
LA ASERTIVIDAD Y ENTREGA ANTE EL ROL PROPUESTO			
¿Cuando opinas ante algún tema, el equipo demuestra confianza?			
¿Lideras los procesos de manera proactiva y creativa?			
¿Las decisiones se toman de acuerdo a tus opiniones?			
MANERA DE COMUNICARSE CON OTROS			
¿Tu conversación en el puesto de trabajo, tiene relevancia frente al equipo? ¿Es posible que el equipo te siga de acuerdo a las sugerencias o simplemente escuchan?			
¿Cuando hablas con otros, comprenden las ideas o debes repetir para que se entienda el mensaje?			
APERTURA Y DISPONIBILIDAD			
¿Escuchas sugerencias y las atiendes pronto?			
¿Comprendes las ideas de los demás y las tienes en cuenta?			
RESPONSABILIDADES DENTRO DE SU ROL			
¿No pides permisos para ausentarte?			
¿Cumples a cabalidad los horarios que corresponden?			
RELACIONES CON LOS DEMÁS Y USTED MISMO			
¿Es posible que tus compañeros quieran trabajar permanentemente contigo, porque entiendes, escuchas y dialogas con ellos?			
¿El trato que les manifiestas a otros compañeros de diferentes áreas son de respeto, cordialidad y empatía?			

TALLER LIDERAZGO Y SINERGIAS

TALLER DE LIDERAZGO, ASERTIVIDAD, COMUNICACIÓN Y CONSECUENCIAS

ASPECTOS GENERALES DE UN LÍDER	SIEMPRE	PROBAB.	NUNCA
PRINCIPIO DE UN BUEN LÍDER			
Soy operativamente "competente"			
Conozco a mi equipo y me preocupo por su capacitación y bienestar.			
Doy buen ejemplo siempre, dentro y fuera de mi lugar de desempeño.			
Desarrollo el sentido de responsabilidad en mi equipo de trabajo.			
Me aseguro de que la tarea sea entendida, la superviso, hago seguimiento.			
Entreno a mi equipo, eso implica que también debo hacer parte de él.			
Empleo a mi equipo de acuerdo con sus capacidades.			
Asumo la responsabilidad por sus acciones.			
Tomo decisiones acertadas y oportunas.			
Mantengo debidamente informados a todos los miembros del equipo de trabajo.			
TOMA DE DECISIONES LÍDER			
1. Identifica el problema. - 2. Recopila información (encuesta). - 3. Realiza una lista de los posibles cursos de acción.			
4. Analiza y compara los posibles cursos de acción. 5. Toma una decisión, selecciona la acción. 6. Diseña un plan. 7. Implementa el plan, comentando las intenciones.			
DEBE SER	DEBE SABER	DEBE HACER	CONCLUSIONES
Una persona de carácter fuerte, comprometida con la ética profesional, la naturaleza humana, propia, conocidos como Factores Humanos. La cultura de la unidad, influyen entre sí y determinan el comportamiento de su equipo de trabajo. (Modelo SHELL).	Los factores de liderazgo se afectan entre sí. Las normas y procedimientos relacionados con los aspectos de la naturaleza humana, propia, conocidos como Factores Humanos. La cultura de la unidad, influyen entre sí y determinan el comportamiento de su equipo de trabajo. (Modelo SHELL).	Orientar, motivar, proponer ideas, conocer y mantener los estándares del establecimiento, sus objetivos, la correcta planificación, el proceso de toma de decisiones y la resolución de problemas o conflictos, una adecuada supervisión y evaluación de las tareas, mantener la conciencia situacional y asegurarse que los planes y las políticas se implementan adecuadamente. El peligro de la poca supervisión, la falta de coordinación, la percepción por el equipo... El exceso de supervisión es que ahoga la iniciativa, genera resentimiento, baja la moral y la motivación. Un clima de respeto, mejora la supervisión. La comunicación es el intercambio y el flujo de información e ideas de una persona a otra y corresponde a la mejor técnica para lograr el propósito. Un buen Líder es escuchado.	DEBER SER
			DEBER SABER
			DEBER HACER
SUGERENCIAS:			

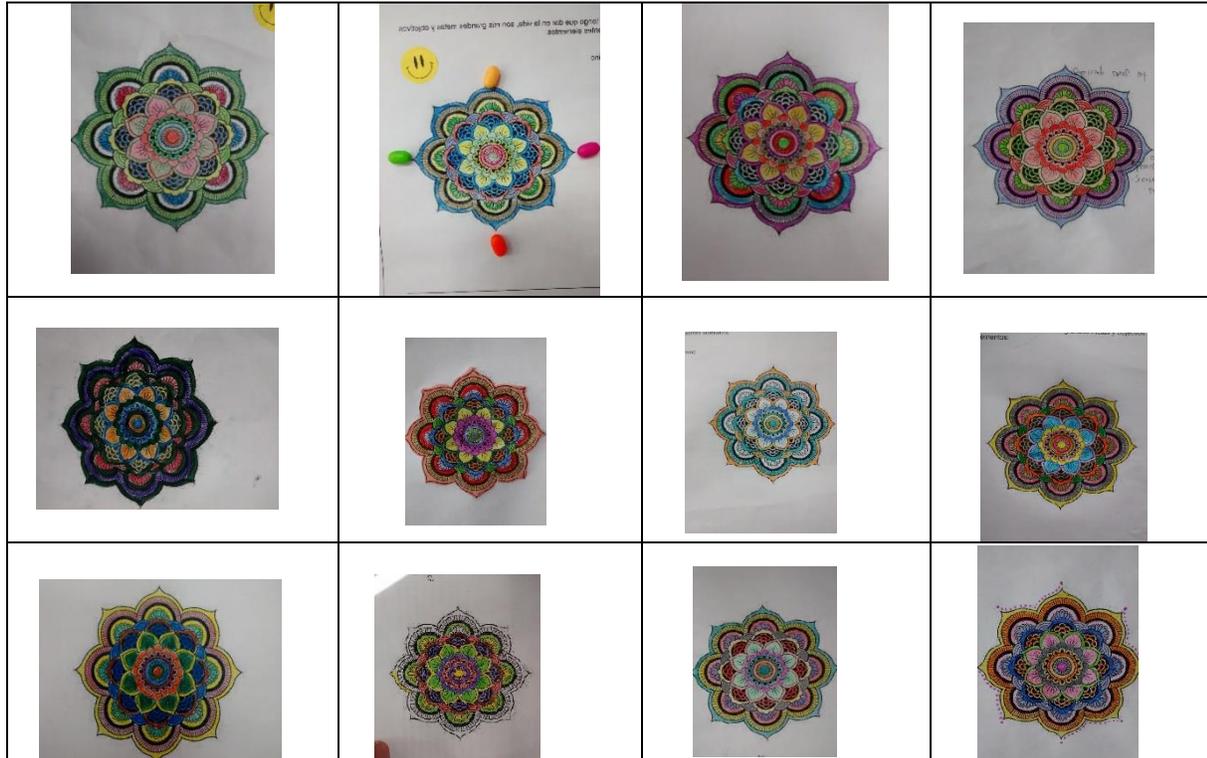
¡GRACIAS!

Anexo 6. Imágenes de los estudiantes participando de actividades que solucionen el conflicto y mejoren el trabajo en equipo



Anexo 7. Dibujos de los estudiantes sobre el sentimiento que les genera un conflicto

1. Mi relación con la Ética



Anexo 8. Proyecto de vida con la ficha de vuelo

 Principio de Procedencia 1043	TALLER DE COMUNICACIÓN, ACTITUD Y ÉTICA DESDE MI LUGAR DE DESEMPEÑO TRABAJO EN EQUIPO DE POR VIDA
--	---

“Soluciona con tiempo y reflexiona ante la responsabilidad que has venido cumpliendo. Eres lo más importante en la operación.”
 A continuación, determina el tipo de aeronave que eres y que representa tu vida (desde cuando tomaste la decisión de asumir la responsabilidad actual),
 teniendo en cuenta el proyecto de vida hasta el momento.

NOMBRE DE LA AERONAVE QUE ME IDENTIFICA		LO PRIMERO QUE DECIDÍ ESTUDIAR	EN LO QUE ME CONVERTÍ	CUÁNTOS AÑOS TENÍA CUANDO ENTRÉ A LA INSTITUCIÓN	CUÁNTOS AÑOS LLEVO EN LA INSTITUCIÓN	VALORES DE MI NIÑEZ	VALORES DE MI ADOLESCENCIA	VALORES DE MI JUVENTUD	VALORES DE MI ADULTEZ	VALORES ACTUALES LUEGO DE TODA MI TRAYECTORIA
VALOR DE MI FAMILIA	VALOR DE MI EQUIPO DE TRABAJO	ORIGEN Y DESTINO (DE ACUERDO A LOS AÑOS QUE LLEVO EN LA INSTITUCIÓN)				VALOR 1	VALOR 1	VALOR 1	VALOR 1	
NOMBRE QUE ME IDENTIFICA						VALOR 2	VALOR 2	VALOR 2	VALOR 2	

CALM		ATC	ATC	26	22	SINERIDAD	AMISTAD	RESPETO	CONFIANZA	TOLERANCIA
100	100	EJA-BAQ-BGA				100	100	100	100	
CL						100	100	100	100	

EVALÚA TU DESEMPEÑO DE 1 A 10 EN METROS:

teniendo en cuenta el proyecto de vida hasta el momento.

NOMBRE DE LA AERONAVE QUE ME IDENTIFICA		LO PRIMERO QUE DECIDÍ ESTUDIAR	EN LO QUE ME CONVERTÍ	CUÁNTOS AÑOS TENÍA CUANDO ENTRÉ A LA INSTITUCIÓN	CUÁNTOS AÑOS LLEVO EN LA INSTITUCIÓN	VALORES DE MI NIÑEZ	VALORES DE MI ADOLESCENCIA	VALORES DE MI JUVENTUD	VALORES DE MI ADULTEZ	VALORES ACTUALES LUEGO DE TODA MI TRAYECTORIA
VALOR DE MI FAMILIA	VALOR DE MI EQUIPO DE TRABAJO	ORIGEN Y DESTINO (DE ACUERDO A LOS AÑOS QUE LLEVO EN LA INSTITUCIÓN)				VALOR 1	VALOR 1	VALOR 1	VALOR 1	
NOMBRE QUE ME IDENTIFICA						VALOR 2	VALOR 2	VALOR 2	VALOR 2	

BLANCA SANDOVAL		DERECHO	PSICOLOGIA/ ATC	24 AÑOS	28 AÑOS	FAMILIA/ VALOR POR SU INTEGRIDAD	ÉTICOS MORALES Y PERSONALES	PERSISTENCIA RESPONSABILIDAD COMPROMISO	UNION FAMILIAR RESPONSABILIDAD	EMPRENDEDORA GUERRERA RESPONSABILIDAD
100	100	CASANARE/CASANARE 28 AÑOS				10	10	10	10	
GUERRERA						10	10	90	10	

EVALÚA TU DESEMPEÑO DE 1 A 10 EN METROS:

teniendo en cuenta el proyecto de vida hasta el momento.

NOMBRE DE LA AERONAVE QUE ME IDENTIFICA		LO PRIMERO QUE DECIDÍ ESTUDIAR	EN LO QUE ME CONVERTÍ	CUÁNTOS AÑOS TENÍA CUANDO ENTRÉ A LA INSTITUCIÓN	CUÁNTOS AÑOS LLEVO EN LA INSTITUCIÓN	VALORES DE MI NIÑEZ	VALORES DE MI ADOLESCENCIA	VALORES DE MI JUVENTUD	VALORES DE MI ADULTEZ	VALORES ACTUALES LUEGO DE TODA MI TRAYECTORIA
VALOR DE MI FAMILIA	VALOR DE MI EQUIPO DE TRABAJO	ORIGEN Y DESTINO (DE ACUERDO A LOS AÑOS QUE LLEVO EN LA INSTITUCIÓN)				VALOR 1	VALOR 1	VALOR 1	VALOR 1	
NOMBRE QUE ME IDENTIFICA						VALOR 2	VALOR 2	VALOR 2	VALOR 2	

VOLADOR		Biología	ATC	20	22					Agradecido Entusiasta recursivo
respeto	responsabilidad	Visionario Estabilidad y tranquilidad				responsable	recursivo	amigable	emprendedor	
soñador						Hogareño	soñador	deportista	aventurero	

EVALÚA TU DESEMPEÑO DE 1 A 10 EN METROS:

A continuación, determina el tipo de aeronave que eres y que representa tu vida (desde cuando tomaste la decisión de asumir la responsabilidad actual),
 teniendo en cuenta el proyecto de vida hasta el momento.

NOMBRE DE LA AERONAVE QUE ME IDENTIFICA		LO PRIMERO QUE DECIDÍ ESTUDIAR	EN LO QUE ME CONVERTÍ	CUÁNTOS AÑOS TENÍA CUANDO ENTRÉ A LA INSTITUCIÓN	CUÁNTOS AÑOS LLEVO EN LA INSTITUCIÓN	VALORES DE MI NIÑEZ	VALORES DE MI ADOLESCENCIA	VALORES DE MI JUVENTUD	VALORES DE MI ADULTEZ	VALORES ACTUALES LUEGO DE TODA MI TRAYECTORIA
VALOR DE MI FAMILIA	VALOR DE MI EQUIPO DE TRABAJO	ORIGEN Y DESTINO (DE ACUERDO A LOS AÑOS QUE LLEVO EN LA INSTITUCIÓN)				VALOR 1	VALOR 1	VALOR 1	VALOR 1	
NOMBRE QUE ME IDENTIFICA						VALOR 2	VALOR 2	VALOR 2	VALOR 2	

Optimismo		Admon	ATC líder	22 años	24 años					Disciplin Solidario Respeto confianza
Apoyo	Confianza	25 años				disciplina	honestid	solidarid	compañer	
Edgar Becerra						responsab	respeto	cumplimi	confianza	

EVALÚA TU DESEMPEÑO DE 1 A 10 EN METROS:

Anexo 9. Testimonios de controladores

1. M.A.Z.:

“Mi sitio de trabajo donde paso la mayor parte del tiempo y mi vida laboral es en el aeropuerto José María Córdova de Rionegro, es un lugar que se encuentra ubicado en una zona privilegiada por los paisajes, el clima, las montañas, la vegetación, las flores y la biodiversidad, pienso que me hace sentir orgulloso y privilegiado por la posibilidad de disfrutar de todo el entorno, creo que en sitios así podemos ser más productivos y felices, creo que no cambiaría nada. Resalto el hecho de poder compartir y gozar de todas las actividades (laboral, económica, cultural, turística y social) que genera un sitio como este aeropuerto.

Estoy feliz al despertar y saber que mi desempeño es más importante que cualquier profesión, porque he tenido la oportunidad de compartir mis experiencias laborales con otros profesionales y a ellos les parece interesante el tema de la aviación y el que hacer que desempeño. Lo primero que pienso cuando suena el despertador es que la noche fue muy corta para descansar lo suficiente después de un día muy intenso.

Las habilidades y fortalezas que reconozco en mis compañeros son la solidaridad, el deseo de hacer las cosas de una mejor manera, la capacidad y el compromiso para atender todas las contingencias que se presentan debido a la falta de personal que se tiene en el área y en nuestra regional. Logro dedicar tiempo para escuchar a mis compañeros porque me parece importante saber de las cosas que afectan para bien o para mal a mis compañeros, me gusta compartir un café o una comida y hablar de todo tema con ellos y procuro no hablar mucho del trabajo. Puedo decir que conozco el 98% de las situaciones que vive mi equipo. La comunicación entre el equipo lleva a buenos resultados. La comunicación ha permitido que nos entendamos mejor. La comunicación es un acto donde dos seres humanos identifican sus ideas, las expresan, las relacionan y las evalúan.

2. A.M.C.:

Espero que la Cátedra permita concretar un verdadero equipo de trabajo, los recursos están como un gran equipo de talento humano, pero hay muchas diferencias, una de las razones es la diversidad de culturas y regiones que confluyen en un solo lugar, pero no hay un verdadero liderazgo que organice esta situación. Se debe mejorar la atención al usuario interno y externo; me levanto con ánimo porque adoro mi trabajo y soy feliz. Doy gracias a Dios por mi trabajo y familia; reconozco las habilidades y fortalezas de mis compañeros como Pensamiento crítico, Manejo de datos, Discernimiento, Uso del lenguaje, Destreza manual, Creatividad, Responsabilidad y Puntualidad. nos permite retroalimentarnos y más aún en la interpretación de las normas, también ayuda a no pensar en nuestros problemas personales, que nos distraen en lo laboral. Falta tiempo para la retroalimentación y compartir experiencias que permitan reproducir el conocimiento y unificar el criterio a nivel de todo el equipo de trabajo en cuanto a la comprensión de la operación.

Se deberían fortalecer temas como cumplimiento tanto del jefe como los funcionarios. Ejemplo, el jefe cuando genera listas de turno que no cumple con la equidad en la distribución de los turnos tanto en calidad y cantidad y los funcionarios, en pasarse de los cuatro turnos de cambios a los cuales tienen derecho por quincena. Cuando un funcionario tiene mala actitud y aptitud con los usuarios internos y externos, se le hace la observación particular y verbal, pero cuando esto es reiterativo se debe tratar en las reuniones de grupo. Cuando el jefe no está presente y toca darle solución a una situación administrativa o novedad de personal urgente e importante. Ejemplo con novedades de personal como incapacidades que de inmediato toca reasignar turnos, muchas veces el jefe no apoya la decisión que se toma en ese momento y se le ha buscado y no contesta por ningún medio, para que dé su opinión o autorización. Cuando se representa al grupo en reuniones con usuarios internos y externos y que el jefe no puede estar.

3. B.C.D.:

Para ser más feliz, hace falta algo, que nuestros superiores tengan en cuenta nuestras necesidades, sugerencias, solicitudes, recomendaciones, pues se hacen para mejorar nuestro entorno y clima laboral. Me hace más feliz tener un grupo feliz, sincero, libre de envidias e hipocresía. Cambiaría tener poder de decisiones para mejorar el entorno y por ende el clima laboral, tener acciones disciplinarias efectivas, para enrutar a los integrantes de mi equipo a empoderarse de su trabajo y que amen nuestra Entidad. Al no haber necesidad de cambiar nada,

podrías identificar el poder trabajar en lo que me gusta, poder resolver asertivamente una situación complicada, ayudar a los demás.

Depende de mí desempeño que cada día satisfaga las necesidades de los usuarios y progrese nuestro país. Además, mejoramos nuestra calidad de vida y llevamos bienestar a nuestra familia. Lo primero que pienso cuando suena el despertador es dar gracias a Dios por ese nuevo día, por la vida, la familia, el trabajo, luego que ropa colocarme y prepararme para ir a trabajar, pidiéndole que no se presenten situaciones difíciles y si se presentaren ayuda para resolverlas de la mejor manera. Las habilidades y fortalezas que reconozco en mis compañeros se evidencian en el trabajo en grupo que a pesar de situaciones extremas de falta de personal o procesos nuevos que toca llevarse a cao en tiempo récord, hace su trabajo de la mejor manera, para evitar afectar el servicio y sacar adelante nuestro servicio. Realmente no hay mucho tiempo para compartir, por ello aprovechamos estos momentos. Trabajamos por turnos y nos escuchamos muy poco. Deberíamos trabajar conflictos como Conflictos con otros grupos, como con el ATS, donde hay malas maneras de comunicarse al hacer un reclamo o presentar una queja. Realizar un mal procedimiento, donde afecte otro servicio y lo que ocurra después. Cuando se atiende mal al usuario, a veces por desconocimiento del servidor. Recordar algunos procedimientos que están utilizando mal, para mejorar la calidad del servicio.

4. C.M.P.: La actitud del ser humano, hace parte del desempeño del equipo. En lo material no cambiaría nada, porque la ética nos enseña a respetar también los espacios con los demás. Lo justo es evidenciar que somos parte del cambio y eso empieza por nosotros como seres humanos. Me siento muy feliz de trabajar en la Aerocivil y en el AIS, es la mejor profesión, en la entidad he crecido como persona y como funcionaria y me siento muy bien. Cuando suena el despertador pienso, uno, dos, tres y arriba, a iniciar un nuevo día, doy gracias a Dios y luego me levanto. Las habilidades y fortalezas que reconozco en mis compañeros. Todos tienen un buen desempeño, están bien formados y laboralmente son muy comprometidos, se preocupan por estar al día en sus conocimientos y de esa forma pueden brindar un buen servicio, acorde a las necesidades de cada día. Logro dedicar tiempo para escuchar a mis compañeros porque somos una familia, ya que permanecemos mucho tiempo junto y de una u otra forma nos compenetramos en todos los aspectos y en muchas ocasiones los compañeros necesitan que se les escuche y pueden contar sus cosas.

5. W.M.B.:

“Aclarando que, en la gran mayoría de los aeropuertos, la posición SUPERVISOR ha sido retirada del los puestos de trabajo, son varias las situaciones en las que me he involucrado con el fin de mantener el orden y/o salvaguardar la seguridad operacional en el área de influencia de nuestro Aeropuerto.

En cierta oportunidad, la tripulación de una entidad gubernamental se acercó a nuestra dependencia con el fin de tramitar su formato plan de vuelo para realizar una inspección a una zona de desastre en la cual se presentó la voladura de un puente por parte de un grupo insurgente. Este puente comunica una vía de gran importancia para el transporte terrestre en el territorio colombiano. Al tratarse de una calamidad de este nivel, la tripulación desconocía el punto exacto hacia el cual se dirigía.

El titular de la posición ARO dilató la recepción del plan de vuelo argumentando que se requería indicar en la casilla de DEST del formato plan de vuelo, la posición, el punto exacto o las coordenadas geográficas del punto al cual se dirigía. Ante la inminente prioridad de la tripulación por atender la emergencia el piloto al mando se exaltó hasta el punto de utilizar palabras soeces. En ese momento tomé la decisión de convalidar el formato plan de vuelo para el desarrollo de dicha operación, considerando que no había mérito para dilatar la coordinación para que este vuelo se desarrollase de manera oportuna y considerando que el titular de la posición ARO no respondía a satisfacción a las prioridades que presentaba el desarrollo de este vuelo. Finalmente, tras una discusión con el titular de la posición ARO pudimos determinar que, a pesar de la interrupción en su puesto de trabajo, fue la mejor decisión para no afectar la operación aérea.

En otra oportunidad, cuando un tripulante de una aeronave de aviación general increpó en tono altivo a mi compañera de labores cuando no aceptó un Plan de vuelo porque no cumplía con el lleno de los requisitos para operar en un aeródromo restringido por la Fuerza pública y adicionalmente, mostrando un documento informal elaborado a mano y en el cual indicaba una autorización ficticia para realizar un vuelo en condiciones especiales. Discretamente, realicé una grabación de los hechos mientras el piloto en tono altanero amenazaba con utilizar sus influencias en el nivel directivo de la entidad para sancionarnos por la negativa a aprobar su formato plan de vuelo. Ante su insistencia, le informé de la existencia de una grabación en la

cual se demostraba la altanería con la cual pretendía imponer su voluntad y optó por retirarse sin lograr su cometido”.

6. ZTS

Mi desarrollo personal y profesional ha constituido en mí una pauta de comportamiento en las diferentes actuaciones de mi vida y me permite discernir que es lo más adecuado o correcto para el desarrollo de mis actividades contrastando con la forma en que ese actuar afecta a mí y a mis amigos. La ética en mi vida y mi ámbito laboral tiene gran relevancia ya que es la cual fundamenta mi actuar ante las distintas situaciones que se me pueden presentar sustentada en los valores y principios. La ética en mi vida ha cambiado a lo largo de los años en la confianza, la formación ética y moral de mi hogar me dio unos pases, pero a medida que iba recociendo la ética ha sido algo alimentado por las experiencias de mi vida; en mi cultura y en mis bases mi ética va ligada al hecho de no hacer daño a nadie y dejar vivir. La ética desde que era niño fue siempre enfática en mi hogar y con el paso de los años ha sido en mi formación humana y profesional los valores y habilidades que forman con el paso del tiempo con base en la línea de vida que continuamos. También logro mejorar mi trabajo reportando todo evento que atenta la seguridad operacional. La ética en mi vida se basa en las enseñanzas de mi madre y hermanos. La cual se ve reflejada en las actuaciones en el entorno laboral con compañeros y varios del servicio. Además, se refleja en la respuesta ante los eventos fuera de lo normal que implican mostrar lealtad y profesionalismos.

7. YCB

Los valores éticos se van dando a medida que nos vamos desarrollando como personas profesionales dependiendo del entorno laboral y social esto permite fortalecer con muchos valores y principios que me han moldeado para ser quien soy. La ética en mi vida se basa en el conjunto de principios y valores que definen o rigen mi conducta constructiva que aporta de manera positiva en el ámbito laboral uniendo los lazos del trabajo en equipo mediante la tolerancia y reduciendo el efecto negativo de la carga laboral y lugares de trabajo poco ergonómicos mediante positivismo. Mi vida siempre la he tratado de llevar de una forma donde me sienta satisfecho con mis decisiones, pero siempre respetando a los demás, la cordialidad hace que las personas respeten de otra forma y muestren su carisma y amabilidad.

8. SSP

En lo que lleva en la operación he aprendido que la ética tanto en lo personal como laboral debe ser lo principal u esto conlleva a que todo salga como debe ser. En el desempeño de mi oficio soy consciente que presto un servicio esencial que beneficia a mis compatriotas en particular a la gente y comercio mundial en general. Por lo tanto, el cultivo constante del conocimiento, la excelencia en el desempeño de mi función y el mantenimiento de los más altos estándares de seguridad operacional se hacen fundamentales; siempre complementados con la excelente actitud y imparcialidad hacia todo el sistema donde me desempeño.

9. JCF

La ética en mi vida se soporta en los valores que fueron heredados por mis padres u los hábitos que se generan en la escuela. Luego viene el desarrollo en el cual uno aplica en el diario vivir lo que realmente se hace bien, teniendo en cuenta la responsabilidad u consecuencia de la decisión que toma uno en la vida. Como todo ser humano he actuado de forma no ética en algún momento de mi vida, la ética dentro de mi entorno social y cultural; ha sido consistente con mis actuaciones en general así que en tratado de vivir conforme a mi creencia las cuales alinean dentro del contexto social de lo que es ético en mis años de vida.

10. LG

A través de la operación he podido desarrollar actividades en las cuales la ética debe ser lo principal en cada una de las actuaciones en mi puesto de trabajo, siendo ejemplo y galante de las normas y recomendaciones que rigen mi profesión. La ética me ha ayudado a fomentar los principios y cualidades como la disciplina, responsabilidad, el respeto, etc., para llevar a cabo esta responsabilidad profesional y cada día ser mejor.