



ÁREA DE INVESTIGACIÓN CIENCIAS ECONOMICAS Y SOCIALES

GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO EN LA FORMACIÓN DE PROTOCOLOS DE BIOSEGURIDAD Y SALUD LABORAL DEL SECTOR AERONÁUTICO

Milexis Elena Iriarte Tovar

Especialista en Gestión del Talento Humano

Doctorante en Gestión para la Creación Intelectual (milexis2112@gmail.com)

Resumen

El presente estudio tiene como propósito fundamental desarrollar un plan de gestión del talento humano en la formación de protocolos de bioseguridad y salud laboral del sector aeronáutico perteneciente al Aeropuerto Los Roques; con la importancia de establecer y sostener ambientes de trabajo seguros en donde todos puedan construir una cultura saludable y preventiva. Por tal razón, se inició esta investigación con un diagnóstico participativo en donde se aplicaron como técnicas de levantamiento de información la observación directa participante y la entrevista informal, determinando las debilidades existentes y focalizando la problemática en el desconocimiento y por ende en la falta de aplicación de acciones preventivas en materia de Bioseguridad y Salud Laboral por parte de los trabajadores operativos que laboran en el Aeropuerto del Archipiélago de Los Roques, convirtiéndose en el eslabón más débil de la cadena de enfermedades laborales ya que no se encontraban preparados para afrontar ni combatir virus y enfermedades emergentes como el COVID-19 y la Viruela del Mono (*Monkeypox*) quedando desprotegidos al poder agravar las situaciones por mala praxis o falta de apoyo en estos casos. Ante esto, la metodología utilizada estuvo enmarcada en el enfoque cualitativo, paradigma Socio Crítico bajo un método de Sistematización de Experiencias, lo que permitió el acercamiento y sensibilización de quince actores sociales, que, a través de su participación activa, se logró la transformación de su realidad contexto al convertirlos en apoyo relevante durante situaciones de emergencias de salud pública.

Palabras Clave: Talento Humano, Bioseguridad, Salud Laboral, Sector Aeronáutico.



HUMAN TALENT MANAGEMENT IN THE TRAINING OF BIOSECURITY AND OCCUPATIONAL HEALTH PROTOCOLS IN THE AERONAUTICAL SECTOR

Abstract

The main purpose of this study is to develop a human talent management plan in the formation of biosafety and occupational health protocols in the aeronautical sector belonging to Los Roques Airport; with the importance of establishing and sustaining safe work environments where everyone can build a healthy and preventive culture. For this reason, this investigation began with a participatory diagnosis where direct participant observation and informal interview were applied as information gathering techniques, determining the existing weaknesses and focusing the problem on ignorance and therefore on the lack of application. of preventive actions in terms of Biosafety and Occupational Health by the operational workers who work at the Los Roques Archipelago Airport, becoming the weakest link in the chain of occupational diseases since they were not prepared to face or combat viruses and emerging diseases such as COVID-19 and Monkeypox (Monkeypox), leaving them unprotected by being able to aggravate situations due to malpractice or lack of support in these cases. Given this, the methodology used was framed in the qualitative approach, Critical Partner paradigm under a method of Systematization of Experiences, which allowed the approach and awareness of fifteen social actors, who, through their active participation, the transformation of their context reality by turning them into relevant support during public health emergency situations.

Keywords: Human Talent, Biosafety, Occupational Health, Aeronautical Sector.

Introducción

La Gestión del Talento Humano es ese conjunto de procesos que una empresa realiza a través de su unidad organizativa inherente a la gestión humana conformada por un conjunto de subsistemas que se encargan de la atracción, captación e





incorporación y retención trabajadores. Para afirmar lo expresado, Chiavenato (2009:69) expresa que la Gestión del Talento Humano es: "...el proceso administrativo: planear, organizar, dirigir y controlar las políticas y prácticas necesarias para administrar el trabajo de las personas". La Gestión Humana es un proceso hacia el que apuestan cada vez más organizaciones ya que puede ser un factor clave al buscar el aumento de la competitividad y la rentabilidad de cualquier empresa, siempre y cuando se administre equilibradamente los procesos que lo componen.

Actualmente, las empresas están obligadas a mejorar las condiciones de bioseguridad, salud y bienestar físico, mental y social de sus colaboradores mediante la puesta en marcha de gestiones fundamentadas en la prevención de riesgos laborales, evitando de esta manera que se produzcan accidentes, enfermedades profesionales y emergentes que puedan afectar la calidad de vida de todos, generando, además, elevados costes económicos. Para conseguir este objetivo las organizaciones tienen que poner en práctica medidas de Bioseguridad y Salud Laboral a través de protocolos basados en el establecimiento, planificación e implementación de acciones preventivas que permitan dotar a los colaboradores de métodos, técnicas y conocimiento que los ayuden a concienciarse y a reconocer de forma temprana las situaciones de trabajo peligrosas, síntomas y signos de alguna enfermedad emergente de salud pública u otros riesgos a los que pueden estar expuestos.

Cuando se decidió desarrollar una sistematización de experiencias, el lugar más idóneo para poner en práctica conocimientos adquiridos y narrar experiencias inolvidables era en el Archipiélago de Los Roques debido a que esta región se estaba abriendo al mundo aeronáutico con mucha velocidad como consecuencia del auge del turismo y el asentamiento de líneas aéreas que ofertaban planes especiales para volar y conocer los hermosos paisajes, trayendo consigo una alta contratación de personal que se dedicara a la atención de vuelos, pasajeros y tripulación, trabajando



de forma incesante y continua, siendo estos viajes vacaciones para muchos, pero exceso de trabajo para otros.

En este estudio se logró a través de un diagnóstico, la elaboración de un plan de acción para la formación de un protocolo de bioseguridad y salud laboral, su implementación y finalmente la valoración de las experiencias e impresiones del personal, generando una relevancia laboral- social ya que les permitió a los trabajadores contar con nuevos conocimientos que puedan aplicarlos fuera y dentro del aeropuerto, inclusive en su vida familiar y social pudiendo ser multiplicadores en la isla Gran Roque de conciencia y cultura preventiva ante emergencias, ayudando y fortaleciendo los vínculos con la comunidad y con los entes de seguridad de la región.

Esto a su vez se tradujo en la mejora de la productividad, eficiencia y ambiente laboral del sector aeronáutico ya que incrementó las posibilidades de acciones preventivas que permitieran disminuir riesgos que pongan en peligro las operaciones, el trabajo, la salud y la vida de todos. Asimismo, también contó con una relevancia legal ya que este tipo de prácticas saludables se convirtieron en un puente entre los organismos públicos como el Instituto Nacional de Prevención, Salud y Seguridad Laborales (INPSASEL) con todas las empresas aeronáuticas que hacen vida en el Territorio para lograr un equilibrio saludable, correcto y legal entre ellas y los colaboradores, garantizando los derechos constitucionales de amor, respeto y preservación de la salud y vida.

Por tal razón, se estableció un plan de gestión del talento humano que permitiera sensibilizar y promover la participación de los colaboradores contribuyendo a un mejor ambiente laboral, creando un compromiso total de las empresas y la implicación de los colaboradores para identificar y solucionar problemas que permitan la reducción de riesgos que impacten sobre la salud. En función a esto, nació la presente investigación, cuyo norte se basó en la transformación de la realidad y las debilidades del personal operativo que labora en el Aeropuerto del Archipiélago de Los Roques, perteneciente a la región Insular venezolana Francisco de Miranda, a través del desarrollo de un plan de Gestión del Talento Humano que permitiera la



formación de un protocolo de Bioseguridad y Salud Laboral, de tal manera que el personal operativo, que era el más expuesto, aprendiera y conociera métodos, técnicas y herramientas para la mitigación de riesgos, y estuvieran preparados ante una emergencia de salud pública. El propósito de este estudio estuvo enmarcado en desarrollar un plan de gestión del talento humano en la formación de un protocolo de Bioseguridad, Salud y laboral del sector aeronáutico específicamente en el Aeropuerto del Archipiélago de Los Roques

Materiales y Métodos

En referencia a los aspectos metodológicos, para establecer el enfoque de la investigación, se tuvo que pasar por una búsqueda de procesos cuidadosos, métodos y técnicas que permitieran generar conocimiento, y se pudo determinar que el que más se adaptaba al estilo vivencial corresponde al cualitativo, ya que a través de sus procesos se logró investigar la realidad en su contexto natural, tal cual como suceden los fenómenos, sacando e interpretándolos de acuerdo a los actores sociales implicados.

Para afirmar esto, Hernández, Fernández y Baptista (2014:358) indican que la metodología cualitativa "...se selecciona cuando el propósito es examinar la forma en que los individuos perciben y experimentan los fenómenos que los rodean, profundizando en sus puntos de vista, interpretaciones y significados" En atención a esto, esta investigación fue cualitativa porque permitió el enfoque en la comprensión de fenómenos, explorándolos desde la perspectiva de los actores sociales y de la investigadora produciendo datos descriptivos relevantes que permitieron el estudio del ambiente natural y la relación de este contexto con todos los actores que participaron en él. Respecto al paradigma utilizado, correspondió al socio-crítico el cual se apoyó en la crítica social auto-reflexiva en donde el conocimiento se construyó partiendo de las necesidades de los individuos inmersos en el ambiente de la situación estudiada. Alvarado y García (2008:190) afirman que el paradigma socio-crítico:



Considera que el conocimiento se construye siempre por intereses que parten de las necesidades de los grupos; pretende la autonomía racional y liberadora del ser humano; y se consigue mediante la capacitación de los sujetos para la participación y transformación social.

En función a lo citado, este estudio, fue socio-crítico porque a través de la formación realizada de los sujetos en estudio se buscó su participación y la transformación de la realidad problemática, utilizando la autorreflexión y el conocimiento de cada uno para que cada quien tomara conciencia del rol que le correspondía dentro del ambiente. En el mismo orden de ideas, el método de investigación utilizado correspondió a la Sistematización de Experiencias, que de acuerdo a Sánchez, Pardo, Barajas, Sánchez y Hernández (2020:04) es:

Una interpretación crítica de una o varias experiencias que a partir de su ordenamiento y reconstrucción descubre o explicita la lógica del proceso, los factores que han intervenido en él, como se han relacionado entre si y por qué lo han hecho de ese modo.

En función a lo citado, la sistematización de experiencias fue considerada como el método ideal para la interpretación vivencial de la realidad vivida por los actores sociales y la investigadora, produciendo conocimientos y aprendizajes significativos que permitieron la comprensión de las experiencias y orientarlas hacia el futuro de una manera transformadora. Continuando con los aspectos metodológicos, el presente estudio fue desarrollado con la participación espontánea quince (15) sujetos significantes o actores sociales que conformaron el primer grupo de guardia del personal operativo que pertenece a las diferentes empresas aeronáuticas que hacen vida en el Aeropuerto de Los Roques, organizados de la siguiente manera: dos (2) Despachadores de Vuelo, seis (6) Agentes de Plataforma, tres (3) Agentes de Atención al Pasajero y cuatro (4) Agentes de Territorio.

Considerando que la metodología aplicada en la investigación es cualitativa a través de una Sistematización de Experiencias, se aplicó como técnica de análisis de datos cualitativos la categorización a través del estudio pormenorizado de las impresiones de los actores sociales generadas después del desarrollo del plan de



acción inherente a la gestión del talento humano en la formación de protocolos de Bioseguridad y Salud Laboral. Asimismo, para poder aplicar la categorización, se utilizaron técnicas de recolección de información como la observación directa participante y la entrevista informal o no estructurada, e instrumentos como el diario de campo en donde se realizaron las anotaciones de la observación directa e interpretativas y el Celular inteligente como instrumento tecnológico que permitió el levantamiento de las memorias fotográficas y la realización de grabaciones para conservar las experiencias.

Para la puesta en marcha del proceso de investigación, se inició con un diagnóstico situacional cuya realización dependió del aprovechamiento de momentos libres por parte del personal para que pudieran expresarse de forma abierta y sin interrupciones. Dentro de estos momentos se destacaron: los desayunos, descansos y después del cierre de operaciones a las 6:30 pm. Todos con la finalidad de continuar con el acercamiento propiciando conversaciones sobre las problemáticas y necesidades más sentidas por parte de estos trabajadores, quienes, siempre presentaron disposición y colaboración en el suministro de información relevante. De la misma forma, se realizó un acompañamiento al área de plataforma para poder presenciar, constatar y observar más de cerca todo lo que ellos alegaban.

Conjuntamente con Despachadores de Vuelo, Agentes de Plataforma, de Asistencia al Pasajero y de Territorio se realizó la primera socialización dando lugar a una entrevista informal donde se unificaron criterios y se jerarquizó el problema más preocupante, recolectando información real, tomada directamente del sentir y de las vivencias y deseos de los colaboradores, en donde se manifestó lo señalado en la siguiente tabla:



Tabla 1
Impresiones del Diagnóstico Situacional

Actores Sociales

1.	“No hay gel antibacterial, ni toallitas húmedas para desinfectarnos las manos”
2.	“No sabemos muy bien que hacer en caso de que una persona con COVID u otra cosa aparezca”
3.	“¿Qué podemos hacer para no contagiarnos? A mi la otra vez me dio una gripe muy fuerte y estuve casi muerto por una semana. Yo creo que era COVID”
4.	“No hemos recibido cursos de Bioseguridad ni procedimientos saludables”
5.	“Tenemos tapabocas que nos dan las empresas, pero con el calor que hace a veces nos lo quitamos. Imagínate ese sol y uno respirando aire caliente, ya parezco un panda con la cara mitad blanca y quemada”
6.	“Nosotros tenemos contacto con los pasajeros, pilotos y todo el que venga y casi siempre vienen sin tapabocas, tosen, estornudan, es un peligro”
7.	“No tenemos todos los implementos que nos hacen falta para que las operaciones sean saludables”
8.	“No sabemos qué hacer en caso de un accidente, ni tampoco si alguien se siente mal. Me siento como si estorbaba en esos momentos”
9.	“Ahora están hablando de la Viruela del Mono... ¿Qué es eso? ¿Cómo podemos protegernos? Creo que es necesario hacer algo entre todos para protegernos”.

Fuente: Personal Operativo del Aeropuerto de Los Roques. Elaboración Propia (2023).

De acuerdo a lo reflejada en la tabla anterior, los resultados del diagnóstico situacional arrojaron que este personal no se encontraba preparado para afrontar un virus o una enfermedad emergente, dejándolos expuestos ante situaciones riesgosas que si no se atienden a tiempo pueden convertirse en una amenaza no solo para la salud sino para la vida. Asimismo, no contaban con los artículos de primera necesidad imprescindibles para la práctica de hábitos saludables ocasionando el empeoramiento de estas situaciones riesgosas.

Durante las observaciones se pudo constatar que este personal trabajaba bajo circunstancias difíciles, altas temperaturas, calor sofocante, ropa poco adecuada,



problemas con la electricidad y la señal telefónica, en sí, un conjunto de situaciones riesgosas que ponían en peligro su vida, ya que la isla El Gran Roque a pesar de estar poblada por más de tres mil habitantes carecía de buenas condiciones para estos trabajadores que no estaban acostumbrados a vivir allí y que residían por muchos días seguidos aguantando las fuertes condiciones que se presentaban, especialmente cuando llegaba el fin de semana que iba desde jueves a lunes, siendo los días más álgidos donde atendían más de doscientas (200) aeronaves con una enorme cantidad de pasajeros que llegaban a la isla aumentando los riesgos de contagio de enfermedades como lo es el Covid-19, la Viruela del Mono, H1N1, entre otros y que se sumaban al desconocimiento del personal en materia de ejecución de Protocolos con acciones bio-saludables.

Las socializaciones dejaron en claro que el problema más relevante y evidente fue la carencia de un protocolo en materia de Bioseguridad y Salud Laboral del aeropuerto, lo que era sinónimo de que su talento humano no era gestionado de forma eficiente, conllevando al desconocimiento de acciones, cultura, comportamientos, estrategias, métodos y recursos preventivos que los ayudaran a afrontar situaciones críticas de enfermedades virales, e infecto-contagiosas que pudieran poner en riesgo no solo su vida sino la de aquellos con la que tuvieran contacto, desencadenando situaciones lamentables.

En función a la metodología utilizada, los actores sociales y las técnicas aplicadas, se procedió al cumplimiento del propósito a través de la formación del Protocolo de Bioseguridad y Salud Laboral adaptado a las necesidades y contexto situacional objeto de estudio partiendo de las afirmaciones de Tropiano y Noguera (2020: 3) fundamentadas en la Organización Internacional del Trabajo (OIT) como necesidad de implementación de protocolos para el retorno progresivo y seguro a las entidades de trabajo, estableció una guía para las empresas sobre la prevención del COVID-19 basado en:



- Medidas de higiene personal, respiratoria, limpieza y ventilación.
- Medidas aplicar desde el hogar al lugar del trabajo, antes de salir de casa y el transporte hacia y desde el trabajo.
- Medidas de ingreso al lugar de trabajo, para la detección de síntomas, registro de entradas y salidas, la prevención de aglomeraciones y promoción de los buenos hábitos de higiene.
- Medidas dentro del lugar del trabajo, en cuanto vestuarios, cuartos de baño y aseo, comedores y áreas de descanso, organización del trabajo y de los puestos de trabajo (reducción del horario de trabajo y la promoción del teletrabajo), equipos de trabajo, registro de contactos entre trabajadores, circulación interna del personal, reuniones y viajes, donde se recomienda la implementación de reuniones online y la cancelación de viajes, salvo lo estrictamente necesario.
- Medidas al salir del lugar del trabajo (turnos de salida, limpieza del transporte (caso que sea suministrado), lavado de manos en la salida e ingreso del hogar.
- Trato con los proveedores y clientes.
- Trabajadores vulnerables.
- Protección del bienestar mental de los trabajadores (estrés laboral, acoso laboral, entre otros).
- Medidas de actuación cuando el trabajador desarrolla dentro del lugar del trabajo los síntomas del Covid-19.

De acuerdo a las recomendaciones emanadas por la OIT, entes, empresas, centros de trabajo y educativas decidieron implementar acciones adaptadas a la dinámica y gestión de sus actividades, como es en el caso de la Universidad Católica Andrés Bello (UCAB) (2022) que, en vista de la amenaza que ha representado el COVID-19 desde el año 2020, desarrolló un Protocolo para la Prevención, Contención y Control del COVID-19 en donde estableció un Plan de gestión para abordar acciones preventivas que mitigaran los riesgos de contagio, estructurado de la siguiente forma:

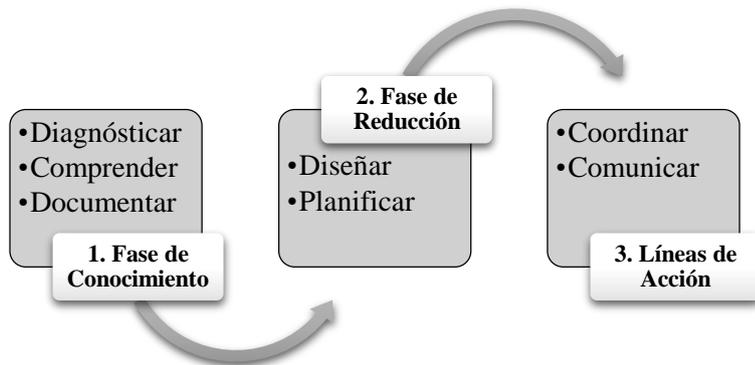


Figura 1. Plan de Gestión de Acciones Preventivas Mitigadores de Riesgos. Fuente: UCAB (2022). Protocolo para la Prevención, Contención y Control del COVID-19. Disponible en: <http://www.ucab.edu.ve>. Diagramación: Iriarte (2023).

En concordancia con la figura, el Protocolo para la Prevención, Contención y Control del COVID-19 de la UCAB fue llevado a cabo a través de la implementación de un Plan de Gestión que constó de 3 fases importantes. La primera correspondió a la del conocimiento, aquí es donde se buscó diagnosticar, comprender y documentar las situaciones y actividades que presentaron amenazas y riesgos. Luego, al conocer la problemática y los puntos débiles de las actividades laborales, se procedió a la fase 2 denominada reducción, que comprendió el diseño y planificación de las acciones preventivas para mitigar esos puntos débiles, riesgos y formas de propagación de las enfermedades. Ya planeadas las acciones y estrategias, se procedió a la acción a través de la tercera fase, que es donde se coordinó, organizó e implementaron esas acciones preventivas conjuntamente con la comunicación y educación que promovieron la comprensión y modificación de actitudes, comportamientos y hábitos en los trabajadores.

Como fundamento principal estos referentes documentales impulsaron el diseño del Plan de Acción dirigido a la Gestión del Talento Humano para la Formación de un Protocolo de Bioseguridad y Salud Laboral de los Colaboradores del Sector Aeronáutico, específicamente del Aeropuerto Los Roques, estructurado de la siguiente manera:



Tabla 2

Plan de Acción en la Gestión del Talento Humano para la Formación de un Protocolo de Bioseguridad y Salud Laboral en el Aeropuerto Los Roques.

Meta	Objetivo	Tareas
Identificar las actividades y áreas que presentan mayor amenaza y riesgo de contagio para el personal operativo del Aeropuerto Los Roques.	Realizar un diagnóstico situacional para identificar las actividades y áreas problema del Aeropuerto Los Roques.	Conversar con el personal operativo de las diferentes empresas aeronáuticas del Aeropuerto Los Roques sobre las actividades que les generan mayor riesgo de contagio..
		Recorrer por las diferentes áreas del Aeropuerto Los Roques con el personal operativo para determinar las áreas y rutas que representan un alto riesgo de contagio.
Crear el Protocolo de Bioseguridad y Salud Laboral del Personal Operativo del Aeropuerto Los Roques.	Diseñar acciones preventivas para mitigar los riesgos y propagación de contagios en el Personal operativo que labora en el Aeropuerto Los Roques.	Reunirse con Instructores Especialistas del área para diseño y programación de Capacitación de personal en materia de Bioseguridad y Salud Laboral.
		Diseñar de Bitácora y encuesta online con los datos personales y de salud del personal operativo.
		Reunirse con especialistas en la materia para el establecimiento de Procedimientos de Bioseguridad y Normas de uso de Equipos de Protección Personal (EPP).
		Elaborar presupuestos para la compra de materiales de desinfección y para la elaboración de recursos informativos.
Desarrollar el Protocolo de Bioseguridad y Salud Laboral gestionando el Talento Humano en los espacios del	Implementar la logística, recursos y medios para la puesta en marcha del Protocolo de	Ejecutar la Teórica y Práctica de la Capacitación de Personal en Procedimientos de Bioseguridad y Salud laboral por parte de los instructores.
		Aplicar la Bitácora personal y de salud de cada trabajador.



Aeropuerto Los Bioseguridad y Comprar implementos de bioseguridad,
Roques. Salud Laboral. limpieza y material para medios informativos

Elaborar la Cartelera Informativa, avisos e infografías sobre el cumplimiento de normas y procedimientos de Bioseguridad y Salud Laboral

Fuente: Elaboración Propia (2023).

Análisis y Resultados

El desarrollo del Plan de Gestión del Talento Humano para la Formación del Protocolo de Bioseguridad y Salud Laboral del Aeropuerto Los Roques, consistió en la realización de una capacitación de personal sobre los procedimientos y normas de bioseguridad que los colaboradores debían aplicar durante la ejecución de sus actividades, lo que incluía desde el momento que salían de sus hogares, la llegada a las instalaciones del aeropuerto, entrada a plataforma, trato con tripulación y pasajeros, carga y descarga de aeronaves, alimentación, periodo de descanso y finalización de la jornada laboral. Asimismo, se destacaron aspectos de gran relevancia como el uso correcto de la mascarilla, guantes, gel antibacterial y la organización del personal ante la afluencia masiva de pasajeros en el aeropuerto. De la misma forma, se realizaron prácticas de técnicas correctas para retirar equipos de protección personal del cuerpo sin necesidad de contaminarse y contagiarse ante la presencia de algún virus como el Covid-19 y la Viruela del Mono, así como también toma de signos vitales como forma de identificar síntomas y signos.

Continuando con las acciones preventivas del plan, se diseñó y aplicó una bitácora de cada empleado donde se refleje información relevante de índole familiar y de salud con la finalidad de crear una base de datos que suministre información relevante ante situaciones de crisis sanitarias que involucre a alguno de los colaboradores. Este registro se conformó con la siguiente información:



- Nombre y Apellido del Colaborador.
- Número de Identificación.
- Empresa en la que labora el Colaborador.
- Edad del Colaborador.
- Lugar de Habitación y con quien vive.
- Enfermedades o afecciones del colaborador.
- Lugares que frecuenta.
- Si tiene contacto con trabajadores del área de la salud.
- Familiares con enfermedades o afecciones crónicas.

Este registro se realizó con el propósito de ser actualizado en cada cambio de guardia por los mismos colaboradores a través de una encuesta realizada con formularios de Google, para sí conocer los posibles focos de propagación de las enfermedades y controlar su contagio.

Continuando con las actividades, se compraron variedad de materiales que permitieran el desarrollo de las actividades de forma biosegura: mascarillas protectoras, gel antibacterial, alcohol y toallitas húmedas. Para la limpieza se adquirieron cloros y desinfectantes. Para la elaboración de recursos y medios informativos se buscaron materiales como carteleros de corcho, papel bond, chinchas, pega, regla, marcadores, entre otros. Esto propició el acondicionamiento estratégico de un espacio para el almacenamiento del material de Bioseguridad y la creación de medios, avisos, carteles que promocionara y difundiera los procedimientos que se habían explicado en la capacitación.

En función a todo lo desarrollado se procedió a llevar a cabo una práctica de los procedimientos de Bioseguridad y Salud Laboral, a través de simulacros, instrucciones, demostraciones e indicaciones a cada colaborador desde su puesto de trabajo, estudiando las formas en que ejecutaban sus actividades. También se plantearon casos hipotéticos con pasajeros disruptivos. Los colaboradores que presentaban dudas se les hacía un acompañamiento y las actividades se les





explicaba paso por paso nuevamente. Para culminar el desarrollo del plan, se realizó una última socialización de experiencias en la sala de espera del Aeropuerto Los Roques en donde cada colaborador intervino compartiendo sus percepciones, impresiones y evaluando la experiencia vivida, expresando lo siguiente:

Tabla 3
Impresiones de los Actores Sociales

Actores Sociales

<i>Investigadora</i>	Cargo	Comentario
	Actor Social 1 Agente de Territorio	“Gracias, que experiencia tan buena, siento que es lo que nos hacía falta para pulir algunos detalles que eran muy débiles. Esta experiencia nos llena de herramientas que nos servirán no solo aquí en Los Roques sino en nuestras casas”
	Actor Social 2 Atención al Pasajero	“Fue súper interesante y entretenida a pesar de las interrupciones por los vuelos, considero que fue de mucha ayuda ya que había muchas cosas que no sabía”
	Actor Social 3 Despachador de Vuelo	“Ya se tomar la temperatura y la tensión, hasta en mi casa voy a ayudar cuando mi mamá o mis hijos se enfermen, incluso cuando los compañeros de aquí se sientan mal”



Ahora bien, ya finalizado el Plan de Gestión del Talento Humano para la formación de este Protocolo de Bioseguridad y Salud Laboral, ¿Cuál es su apreciación sobre la experiencia vivida?

Actor Social 4 “Me pareció excelente. Me gustó la práctica, porque a veces la teoría uno no la entiende y haciendo y practicando es que uno aprende”
Agente de Plataforma

Actor Social 5 “La pasé genial. Nunca había hecho este tipo de prácticas y creo que puedo utilizar las cosas que uno tiene aquí en el trabajo para salvar vidas”
Agente de Territorio

Actor Social 6 “Agradecido por esta oportunidad, esto me enseñó la importancia de cumplir con las normas de salud, todo es por el bien de uno. Me siento así como si fuese un enfermero”
Agente de Territorio

Actor Social 7 “Me impresionó como quitarse los guantes sin infectarse, todo lo que podemos hacer de forma cuidadosa para no propagar el virus. Creo que esto es lo que necesitábamos”
Agente de Plataforma

Actor Social 8 “Este tipo de actividades son las que deben darnos siempre, esto debe repetirse siempre y no quedar solo en promesas”
Atención al Pasajero

Actor Social 9 “Me siento preparado para lo que sea (Risas) vamos a quitarle los puestos a las enfermeras”
Agente de Plataforma

Actor Social 10 “Muchas gracias por esta vivencia. Ojalá los jefes sigan realizando estas actividades que siempre necesitamos hacer, no solo por los conocimientos sino que porque nos permiten integrarnos como equipo”
Agente de Plataforma



Ahora bien, ya finalizado el desarrollo del Protocolo de Bioseguridad y Salud Laboral, ¿Cuál es su apreciación sobre la experiencia vivida?

Actor Social 11 Agente de Territorio	“Fue una experiencia gratificante, muy creativa y sé que nos ayudará mucho en caso de emergencias, ahora me siento preparado para actuar”
Actor Social 12 Agente de Plataforma	“Excelente actividad, buenos instructores, buena coordinación, son pacientes, ordenados, se les entiende, todo fue muy dinámico y alegre”
Actor Social 13 Despachador de Vuelo	“Creo que esto debería ser parte de nuestra rutina, por mi parte yo si aplicaré el plan porque garantiza protección y salud. No puedo estar contagiando a mi familia”
Actor Social 14 Atención al Pasajero	“Es importante saber esto porque así uno sabe cómo manejar las situaciones cuando hay muchos pasajeros y cuando vengán con síntomas raros”
Actor Social 15 Agente de Plataforma	“Gracias por la experiencia, pues es fácil seguir con el plan una vez que entiendes el porqué de las cosas”

Fuente: Personal Operativo del Aeropuerto de Los Roques. Elaboración Propia, 2023.

De acuerdo al análisis realizado a las impresiones del personal operativo del Aeropuerto Los Roques, producto de la socialización final, emergió el siguiente resultado:

El personal operativo que hacía vida en este aeropuerto, presentaba una realidad contextual difícil debido a las debilidades y carencias existentes en materia de Bioseguridad y salud Laboral, exponiéndolos constantemente a enfermedades



emergentes de salud pública, y por su limitado conocimiento previo en la materia, se convertían en individuos propagadores de contagio. Por tal razón, se desarrolló un plan de Gestión del Talento Humano que permitiera la formación de Protocolos de Bioseguridad y Salud Laboral, que, de acuerdo a sus impresiones, logró el propósito fundamental de este estudio, transformar su realidad a través de la dotación de técnicas, métodos y conocimientos significativos que fueron aplicados desde el primer momento con confianza y seguridad en el aeropuerto, convirtiendo a los colaboradores en individuos multiplicadores de prácticas sanas en todo los medios donde se desenvuelven, generadores de una cultura laboral bio-segura y saludable, pudiendo incrementar acciones en pro a la mitigación riesgos y a la transformación de conciencias a través de una experiencia formativa y una vivencia agradable, constructiva, emancipadora y transformadora, obteniendo de ella lo mejor para hacer de su vida cotidiana y profesional cada vez mejor, abriendo puertas y oportunidades que antes no podían ver.

Discusión y Conclusiones

La Bioseguridad y Salud Laboral siempre ha sido un área interesante, sin embargo, no siempre se le ha dado la relevancia que merece, ya que una gran cantidad de organizaciones del sector aeronáutico ignoran muchas de sus normativas por disminuir costos, pero la vida y la seguridad no tienen precio, y de esto se ha sido testigo por la Pandemia del Covid-19 que cobró tantas vidas incrementando la necesidad de prestarle más atención, y valorar la vida y salud. Es por esto, que actualmente la Bioseguridad y la salud se ha hecho parte indispensable de la vida en todos los aspectos, en especial el laboral, que es donde las personas se encuentran la mayor parte del tiempo expuestos a que algo pueda acabar con su equilibrio saludable y hacerlas correr peligro y riesgos.

Por tal razón es importante, imprescindible y deseable que toda empresa diseñe e implemente con sus colaboradores planes y protocolos en esta materia, ya que hoy es el Covid-19 y la Viruela del Mono, pero mañana no se sabe, se debe estar





preparado para afrontar cualquier emergencia que se presente para tratar de asegurar el bienestar y la preciada vida. Durante la realización de esta investigación, se pudo constatar que el mayor riesgo que presentaba el personal operativo del Aeropuerto Los Roques era en materia de Salud, sin embargo, las debilidades de conocimiento presentadas en el equipo de trabajo fueron solventadas a través del desarrollo del Plan de Gestión del Talento Humano para la Formación de Protocolos de Bioseguridad y Salud Laboral, sin embargo, es imprescindible que el personal directivo de todas las empresas y entes aeronáuticos que hacen vida en este aeropuerto, impulsen y propicien una cultura preventiva y bio-segura, deben seguir proporcionándoles materiales, recursos, insumos y equipos de protección personal para suavizar las duras condiciones a las que ellos se enfrentan constantemente.

La Bioseguridad y la Salud Laboral es un trabajo de todos, por lo que la recomendación primordial para su mantenimiento es la activación de una mejor comunicación entre todos, y una activación de los derechos sobre la salud, construyendo canales con los entes gubernamentales como el Instituto Nacional de Protección, Salud y Seguridad Laborales (INPSASEL) y el Instituto Nacional de Capacitación y Recreación de los Trabajadores (INCRET) para hacer valer el derecho a la vida, a la recreación, a espacios acordes y todo lo que la carta magna venezolana indique. Sin embargo, con este protocolo se creó un precedente que le permitirá a los colaboradores seguir luchando por sus derechos y creando consciencia segura para evitar riesgos y situaciones que pongan en peligro su bienestar.

Referencias Bibliográficas

Alvarado, L y García, M. (2008). Características más Relevantes del Paradigma Socio-crítico: su Aplicación en Investigaciones de Educación Ambiental y de Enseñanza de las ciencias. Realizadas en el Doctorado de Educación del Instituto Pedagógico de Caracas. Revista Universitaria de Investigación Sapiens, 9 (2), 187-202. [En línea] <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=41011837011>.

Chiavenato, I. (2009). Administración de Recursos Humanos. México: *Mc Graw Hill*.





Hernández S., R., Fernández C., C. y Baptista L., P. (2014). Metodología de la Investigación. México: *Mc Graw Hill*.

Sánchez, C.A, Pardo, J.L., Barajas, J. D., Sánchez, M. P. y Hernández, S. A. (2020). *Sistematización de Experiencias. Diferentes Miradas de una Vivencia*. [En línea] <https://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/30220/024-ROJAS%20ok.pdf?sequence=2> .

Tropiano, Y. y Noguera, A. (2020). El Protocolo de Bioseguridad bajo el Modelo de Varios Países de América Latina, y el Papel de los Servicios y/o Comité de Seguridad y Salud Laboral ante el Covid-19. *Cielo Laboral*, 5. [En línea] https://www.cielolaboral.com/wp-content/uploads/2020/05/tropiano_noguera_noticias_cielo_n5_2020.pdf

Universidad Católica Andrés Bello (UCAB). (2022). Protocolo para la Prevención, Contención y Control del Covid-19. [En línea] <https://www.ucab.edu.ve/wp-content/uploads/2022/03/Protocolo-covid-19.pdf>

Semblanza del perfil académico de la Autora

Milexis Elena Iriarte Tovar

C.I.N° 18.324.652

Doctorante en Gestión para la Creación Intelectual (UNESR), Especialista en Gestión del Talento Humano (UNESR), Licenciada en Administración mención Recursos Materiales y Financieros (UNESR), Licenciada en Educación Integral (UNEFA). Especialista en Gestión Humana de Aerolíneas Estelar Latinoamérica C.A, Asesora Independiente de Instrucción Aeronáutica, Instructora Independiente de Inducción Docente en Entornos Aeronáuticos.

Correo: milexis2112@gmail.com

