

“PROPUESTA PARA EL MEJORAMIENTO DEL DESEMPEÑO DE UN TRIPULANTE DE CABINA”

Maria Elena Agreda Fernandez ⁽²⁾
Facultad de Ingeniería Marítima y Ciencias del Mar
Escuela Superior Politécnica del Litoral (ESPOL)
Campus Gustavo Galindo, Km 30.5 vía Perimetral
Apartado 09-01-5863. Guayaquil, Ecuador
Master Wilmer Carvache ⁽¹⁾ es el director de Tesis y coautor de este artículo
wcarvach@espol.edu.ec⁽¹⁾
meaf26@espol.edu.ec⁽²⁾

Resumen

El presente trabajo constituye un informe profesional que narra relatos y vivencias tomadas de la vida real de un tripulante de cabina de una compañía de aviación, en las tres fases de atención a los pasajeros; los que han sido usados como insumo en una propuesta de mejora para la compañía de aviación. Adicionalmente, se realizó una encuesta dirigida a una muestra con propósito de 40 participantes, que arrojó datos que permitieron conocer con exactitud los orígenes de este rol tan importante para la seguridad y el buen servicio a los pasajeros. La propuesta fue realizada para atender dos objetivos: primero, mejorar la imagen que los pasajeros tienen sobre las funciones que cumple un tripulante de cabina, a través de actividades de difusión; y, recomendar incorporaciones académicas a los planes de formación y capacitación de los aspirantes a tripulante de cabina. Finalmente, se incluyen conclusiones y recomendaciones.
Tripulantes de cabina – difusión - profesionalización – capacitación

Abstract

The present study is a professional report that describes narratives and experiences taken from the real life of a cabin crew member, of a flight company, during the three phases of attention to passengers, which has been used, as inputs, to prepare a proposal to enhance the aviation company. Additionally, a survey was applied to a purpose sample of 40 participants. The origins of the role of a cabin crew member, the importance of such role for the security and the quality of the service offered to passengers were part of the results obtained. The proposal includes two main objectives: first, to enhance the image that the passengers have about the functions of a cabin crew member, through diffusion activities; and, second to recommend the inclusion of academic content in the formation plan and training of the cabin crew members to be. Finally, conclusions and recommendations are presented.

1. Introducción

La historia nos refiere que, en los primeros años (1920) de la aviación comercial, la compañía inglesa Imperial Airways, tuvo como auxiliares de vuelo, en las cabinas de sus aviones, lo que ellos denominaban 'cabin boys', auxiliares de vuelo masculinos. La historia registra como la primera asistente de vuelo, a la enfermera Ellen Church, de 25 años de edad quien entró rompiendo esquemas, bajo el criterio de que una enfermera era la persona idónea para prestar atenciones médicas, en caso de incapacidad del piloto; así como, la mejor asistencia a los pasajeros en caso de mareo o miedo a volar.

A las nuevas asistentes de vuelo, se las llamó "stewardesses" y pronto se convertirían en parte integral de la industria aeronáutica. Las demás compañías aéreas empezaron a contratar enfermeras para sus vuelos, así lo hizo United Airlines en 1930. El requerimiento de tener un título de enfermería, se complicó a partir de la segunda guerra mundial, debido a las necesidades del conflicto bélico internacional, comenzaron a escasear por lo que nace la necesidad de contratar personas con otro tipo de formación.

Las azafatas estrenaron esta denominación en 1946, luego del primer vuelo transoceánico, realizado por la compañía Iberia. Se propusieron varias posibilidades, aeroviaras, aeromozas, provisoras, mayordomas y azafatas. Según el diccionario de la Real Academia de la Lengua, significa: "criada de la reina, a quien servía los

vestidos y alhajas que se había de poner y los recogía cuando se los quitaba".

En los años 60 y los 70, este rol primordial de la azafata llegó a confundirse por anuncios, en los que atractivas azafatas, con sugerentes voces indicaban por ejemplo: "I'm Kristin. Fly me." (Soy Cristina, vuela conmigo). Algunas aerolíneas hacían cambiar de ropa a sus azafatas durante el vuelo, haciendo que sus vestimentas las convirtieran en más atractivas durante el servicio de comidas. Por otra parte alguna línea aérea requirió que sólo mujeres solteras podían trabajar en sus flotas.

En la actualidad, se ha adoptado el nombre de Tripulantes de Cabina, nombre que designa a las personas que ejercen las responsabilidades de las azafatas y auxiliares de vuelo, en las cabinas de los aviones, sin distinguir sexo.

El presente trabajo, está orientado a describir, con detalle, la formación de un Tripulante de cabina y las responsabilidades que adquiere, a partir de su titulación. Adicionalmente, se hará referencia a historias vivenciales, que pueden hacer más objetivo el relato, de las funciones profesionales que realiza, con el fin de dar a conocer la verdadera connotación de su desempeño y valorar su presencia durante el vuelo, para de esta manera dar recomendaciones sobre temas que se deberían incorporar en los planes de formación y capacitación de los TC, que serían útiles para mejorar su desempeño.

1. EL PROBLEMA

1.1 Planteamiento del problema.-

Se desconoce la importancia del rol que desempeña un tripulante de cabina frente a la seguridad y servicios que brinda a los pasajeros durante las diferentes fases del vuelo.

1.2 Ubicación de la investigación.-

Este trabajo describe experiencias registradas en la compañía Aerolane – Lan Ecuador durante el periodo comprendido entre los años 2003 – 2009.

1.3 Diagnóstico situacional.-

La primera responsabilidad de un tripulante de cabina es supervisar, en todo momento, la seguridad de los pasajeros, pero la parte más visible es la de trabajar atendiendo a sus clientes: sirviendo comidas y bebidas y acomodando, en medida de lo posible, las necesidades de los pasajeros.

Estos roles a menudo entran en conflicto, cuando, por ejemplo, se deniega a un pasajero la ingesta de bebidas alcohólicas, si ha bebido demasiado, o se los inquiere a que se abrochen los cinturones, se sienten, o realicen cualquier otro procedimiento que garantice la seguridad en la cabina del avión, evidenciando actitudes negativas, por parte de los pasajeros como: falta de cortesía, renuencia a cumplir con las reglas y normativas previas al vuelo y durante el vuelo, principalmente, las referidas al manejo y control de equipaje, seguridad en la cabina de vuelo, etc. , insistencia en requerir de los TC, servicios que no corresponden a sus funciones (enfermera, mesera, niñera, dama de compañía, entre otros), confusión de roles en lo que

corresponde a otras áreas, asedio permanente a las TC, etc.

Estas conductas recurrentes de los pasajeros, puede tener su origen en varias causas, entre las principales, se puede anotar: desconocimiento del verdadero rol de los TC, confunden el servicio a bordo con atención doméstica; limitada educación de los pasajeros, principalmente en esta época de numerosa migración, viajan personas que poseen muy poca cultura, y por lo tanto, asumen posturas adquiridas en los medios donde se desenvuelven; inexperiencia en frecuentar vuelos, hay pasajeros que por factores laborales, económicos, etc. no han tenido oportunidad de viajar, y al hacerlo, se produce una confusión de roles; trastornos emocionales, hay pasajeros que son víctimas de fobias u otras enfermedades, que les provocan reacciones impulsivas, negativas, frente a experiencias nuevas o cotidianas en los vuelos.

Si no se prepara convenientemente a los pasajeros, en los temas anotados, puede traer serias consecuencias que afecten a la seguridad personal y colectiva de los usuarios y tripulantes de cabina como: provocar incidentes entre el personal de vuelo y los pasajeros, o, entre pasajeros; o accidentes que atenten a la seguridad física y emocional de todos quienes forman parte del personal de cabina y de los pasajeros. Por otro lado, los TC reciben una formación y capacitación muy orientada a brindar seguridad a los pasajeros, pero limitada, en cuanto a temas relacionados con la atención al cliente, presentación personal y cultura general, entre otros temas; por lo tanto, si los TC, fallan en los aspectos anotados, pierden credibilidad y respetabilidad frente a los pasajeros, restando importancia al verdadero rol que cumplen los TC en las diferentes fases del vuelo.

2. MARCO TEORICO

2.1 Breve reseña histórica de los servicios de vuelo.

Los dirigibles alemanes como el Graf Zeppelin y su hermano gemelo, el Hindenburg, eran verdaderos hoteles aéreos de lujo que hacían la ruta intercontinental entre Alemania y Estados Unidos o Brasil en aproximadamente 60 horas de vuelo. Estados Unidos, después de la primera guerra mundial encomendó a su fuerza aérea la tarea de distribuir el correo por todo el país y en 1925, el transporte aéreo de correspondencia pasó a manos privadas a través de un sistema de licitaciones. Uno de los empresarios que obtuvo el permiso de explotación del correo aéreo entre Pasco, Wash y Elko, fue Walter T. Varney considerado el fundador de la United Airlines y padre de la aviación comercial norteamericana.

Así que junto con las sacas del correo amontonadas en un espacio reducido de estos pequeños aviones, se animaron a viajar los primeros pasajeros que soportaron estoicamente las diferencias climáticas, el insoportable ruido de los motores y el hambre, en aquellos los viajes interminables.

El servicio fue mejorando rápidamente. Se incorporaron algunas diferencias en materia de atención a los pasajeros en las empresas europeas y norteamericanas, diferencias que básicamente se limitaban a cuestiones menores como cargar el equipaje, ayudar al pasajero a subir al avión, ofrecerles un chicle para que no se les taparan los oídos y convidarlos con alguna bebida y bocados. Esta tarea la realizaban los hijos de los magnates que habían financiado estas empresas, pero al llegar la crisis del año 29, las compañías aéreas tuvieron que realizar recortes presupuestarios y el trabajo de estos couriers, como se los llamó a estos hijos de papá, pasaron a manos del copiloto, con lo cual, no solamente debía asistir al piloto sino también a los pasajeros. El servicio de comida a bordo consistía en aquellos tiempos, en un café mantenido en termos y servido en vasos de cartón y un sándwich envuelto en papel de cera.

Pero de una manera curiosa y casual, surge la función de la asistente de vuelo, azafata o sobrecargo, en la compañía Boeing Air Transport, cuando una mañana, se presentó ante Steve Stimpson, administrador de la citada empresa, la enfermera diplomada Ellene Church, solicitando trabajo, en lo posible como piloto, ya que había tomado lecciones de vuelo.

De aquella entrevista surgió la idea de prestar un servicio más completo que el brindado por los couriers y que estuviera a cargo exclusivamente de enfermeras, porque Stimpson creía que los pasajeros se sentirían más seguros ante las vicisitudes generadas por el vuelo, si a su lado, tuvieran una profesional acostumbrada a mitigar las dolencias de seres humanos. Así, el 15 de mayo de 1930 a las 8 de la mañana, el Boeing tri motor Oakland hace su vuelo a Chicago con la primera azafata de la historia de la aviación comercial.

Los pasajeros recibieron con beneplácito esta nueva modalidad de servicio y en particular algunos hombres que fantaseaban aventuras eróticas, atreviéndose en más de una ocasión, a pellizcarlas o hacerles comentarios e insinuaciones de todo calibre. Hubo de pasar algún tiempo para que estas mujeres afirmaran su posición y fueran respetadas como profesionales y no ser consideradas como simples objetos decorativos dentro del avión.

En 1933 American Airways, la actual American Airlines, incorporó el nuevo modelo de avión Curtiss Cóndor, con capacidad para 18 pasajeros y también sus primeras azafatas. En 1934 A.A. comenzó a dar el primer servicio de comida en vuelo y un año más tarde, los pasajeros pudieron disfrutar de comida caliente.

Cuando estalló la segunda guerra mundial, las azafatas - enfermeras abandonaron sus puestos de trabajo para alistarse en las fuerzas armadas, permitiendo de esta manera, la incorporación de nuevo personal femenino a la línea aérea sin la exigencia del título de enfermera, ampliando sus responsabilidades y obligándolas por medio de un juramento, a no contraer matrimonio ni tener hijos, bajo pena de ser despedidas de su trabajo.

2.2 Aerolínea Lan Ecuador: Su incursión en los vuelos nacionales e internacionales.

La aerolínea fue fundada en Chile por el Comandante de Servicios Aéreos del Ejército Arturo Merino Benítez, comenzando sus operaciones el 5 de marzo de 1929 bajo el nombre de Línea Aeropostal Santiago-Arica. En 1932, por el DFL 247, adquiere el nombre de LAN Chile y pasa a ser propiedad del Estado.

En 1989 el gobierno chileno, a cargo de Augusto Pinochet, privatiza la aerolínea, vendiéndose la parte mayoritaria a Icarosan y a Scandinavian Airlines System. En 1998 Fast Air se fusiona con Ladeco, creando así dos marcas para la cobertura de servicios distintos: LAN Cargo, encargada del transporte de carga, y LAN Express, encargada del transporte de pasajeros dentro de Chile.

En 2000 LAN pasa a pertenecer oficialmente como miembro de la alianza de aerolíneas Oneworld. Tres años después, el 28 de abril de 2003, LAN comienza a operar en Ecuador a través de una nueva filial creada especialmente para ello.

LAN Ecuador

Destinos internacionales

Es una aerolínea cuya sede está en Guayaquil, Ecuador. Fue creada por LAN Airlines, holding chileno de aerolíneas. LAN Ecuador opera servicios internacionales desde el Ecuador hacia varios países. Su base principal está en el Aeropuerto Internacional José Joaquín de Olmedo (GYE), en Guayaquil. Esta aerolínea también opera algunos vuelos desde el Aeropuerto Internacional Mariscal Sucre (UIO) en Quito.

Esta aerolínea se formó en julio de 2002 y comenzó sus primeras operaciones el 28 de abril de 2003. Unos años antes de la puesta en funcionamiento de LAN Ecuador, la empresa Lan estudió su entrada al mercado aéreo ecuatoriano, luego de haber insertado exitosamente su marca en el mercado peruano a través de LAN Perú. LAN Ecuador es administrada por Transloyd (55%) y LAN Airlines (45%). Ambas empresas Chilenas.

Entre sus destinos encontramos; Guayaquil – Quito - Miami (Estados Unidos), Guayaquil – New York (Estados Unidos), Guayaquil – Madrid (Europa)

Destinos regionales y nacionales

El 14 de agosto de 2008 LAN Ecuador presentó ante las autoridades locales la solicitud para volar dentro del país. La autorización otorgada por las autoridades nacionales a inicios del año 2009, le permite a LAN Ecuador operar en el mercado local, lo cual inicia el 06 de abril del 2009 en la ruta Guayaquil - Quito, operando 7 vuelos entre semana y 4 los fines de semana. En el mes de junio inició sus operaciones en la ruta Guayaquil - Cuenca, y se espera que para los meses de agosto o septiembre, con la incorporación del tercer Airbus A318 inicien las operaciones en las rutas Quito - Cuenca y Quito - San Cristóbal vía Guayaquil, lo cual se hará en código compartido con TAME.

Código Compartido: (en inglés, codeshare) es un acuerdo suscrito por dos aerolíneas para explotar conjuntamente una determinada ruta. De tal forma, ambas aerolíneas venden asientos un mismo vuelo y éste tiene dos números de vuelo distintos, uno para cada compañía. Luego el vuelo es operado realmente por una única compañía.

Mientras que para una segunda etapa de ampliación de sus operaciones, prestará frecuencias a las ciudades de Machala, Loja, Coca, Lago Agrio y Esmeraldas.

Para las operaciones domésticas se incorporaron 2 Airbus A318, los cuales tienen matrículas ecuatorianas. Adicionalmente las rutas a Santiago de Chile y Buenos Aires son operadas con equipos de vuelo Airbus A320 con matrícula chilena, los cuales no han sido transferidos de manera permanente a la flota de la aerolínea nacional.

2.3 Formación técnica, académica y práctica de los TC en Lan Ecuador

Para obtener el título de Tripulantes de Cabina los postulantes deben pasar por un proceso muy exigente en preparación, académica y práctica. Tanto en el área de seguridad, como en el área de servicio, así como también en otros ámbitos tales como:

Conocimiento del equipo que van a volar: Boeing 767 – 300, Airbus 320 – 318, Fisiología de vuelo, Emergencias generales, Primeros auxilios, Reglamentación Ecuatoriana, Seguridad aeroportuaria, etc.

Los TC primero son capacitados exhaustivamente en la teoría, conocimientos importantes de seguridad, como:

Conocer con exactitud cada parte que compone el avión, los factores climáticos como pueden influir en la seguridad, ya sea en turbulencias de diferentes magnitudes, ahorro de combustible o seguridad de los pasajeros.

Primeros auxilios, como actuar ante un incidente a bordo con un pasajero, sea cual fuera el caso que se presentare, desde un infarto hasta un dolor de oídos. Emergencias generales; como actuar ante un incidente o accidente a bordo, humo en cabina, fuego a bordo, despresurización, ruptura de fuselaje, turbulencias, etc.

A continuación viene el entrenamiento práctico, basado en hechos reales y en situaciones lo más cercanas a la realidad, instruyendo de manera eficaz cuáles son los procedimientos a seguir y cómo se debe reaccionar ante cualquier incidente o accidente que se presente en un vuelo. Se realizan evacuaciones en tierra y en ditching (evacuaciones en agua, amerizajes), incidentes a bordo como fuego en cabina,

humo en cabina, interferencia ilícita, amenaza de bomba, secuestro, etc.

Así mismo, la capacitación del servicio en cabina, se la dicta detalladamente por cada faceta del vuelo. Pre – embarque, preparación del avión antes del embarque, recibimiento del pasajero, su trato durante el embarque, durante el vuelo, en el desembarque. Demostrar siempre una imagen que irradie seguridad y calidez a la vez, es una combinación muy complicada, ya con la experiencia todos los tripulantes de cabina lo adoptan como una forma de vida.

Esta formación tiene una duración aproximadamente de tres meses. Cada año el TC debe revalidar su licencia de TC, reforzando sus conocimientos y su pericia, con la misma disciplina y exigencia que al principio. Con el entrenamiento y la experiencia de vuelo el TC llega a ser capaz de equilibrar su estado emocional y a poder controlar el estado emocional de los pasajeros.

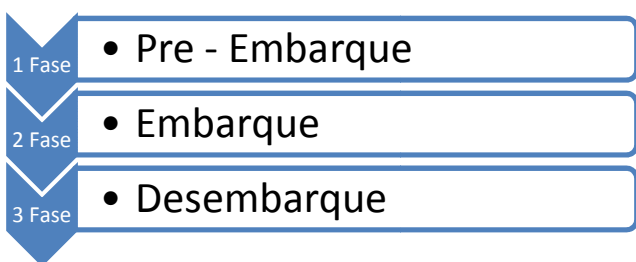
Obligaciones comunes de los tripulantes de cabina en caso de una emergencia.

La Autoridad Aeronáutica determina un mínimo de TC para cada avión, a fin de lograr en operación conjunta con toda la tripulación, las funciones necesarias en caso de emergencia o de una situación que requiera una evacuación segura.

El vuelo tiene diferentes fases:

Figura 1.

FASES DEL VUELO



Pre- embarque; donde se revisa el equipo de emergencia de todo el avión, que este operativo y óptimo para poder realizar el vuelo, esta fase se denomina chequeo pre-vuelo. Cada TC es responsable de un sector; dependiendo del tipo de material.

Embarque; donde se recibe al pasajero con calidez y amabilidad,

El vuelo, se interactúa con el pasajero, se entrega el servicio y donde se está alerta ante cualquier comportamiento, reacción de los pasajeros (deprimidos, problemas con el alcohol, disruptivos, enfermos, etc.);

Desembarque, donde se realiza la despedida del pasajero invitándolo a regresar.

Es muy importante resaltar todas las funciones de un TC, ya que para muchas personas su función es mantenerse en un avión para atender al pasajero, y sin imaginarse que un TC está debidamente entrenado para proteger sus vidas y salvarlas de ser necesario.

Existen Zonas de Responsabilidad, sectores en que se han dividido conceptualmente la cabina del avión para asignar responsabilidades de seguridad, control y vigilancia a cada Tripulante de Cabina según su ubicación. El TC ejecuta funciones específicas dentro de su zona en aéreas LH, RH, FWD, AFT, según lo indicado en cada avión.

Los TC conocen su programa de trabajo - días de vuelo, días de turno y días libres- con un mes de antelación. Una jornada normal comienza con una reunión de la tripulación, la cual se denomina Briefing. En la que el jefe de cabina reparte entre los TC las zonas de responsabilidad. En ellas se detalla qué parte del avión queda a cargo de cada tripulante y qué equipos de emergencia debe revisar.

2.4 Procedimientos técnicos utilizados por Lan Ecuador para asegurar el bienestar físico y emocional de los pasajeros.

Existe un manual que tiene por objeto complementar los cursos iniciales y de reentrenamiento de los TC. La información contenida por el refleja los procedimientos de emergencias generales y regulaciones de seguridad de la empresa, permitiendo al tripulante cumplir con sus funciones con el más alto grado de seguridad, compatibles con las operaciones de la empresa.

Los Tripulantes de cabina serán capaces de desempeñar las funciones relacionadas con la seguridad, de conformidad con la reglamentación aeronáutica vigente y con los procedimientos operacionales estándares aprobados por la empresa.

La industria aeronáutica está permanentemente sujeta a cambios, por lo que este manual debe ser revisado constantemente. Es responsabilidad de cada TC, leerlo, mantenerse actualizado y estar familiarizado con sus contenidos.

Hay un capítulo de este manual que corresponde a la parte aprobada por la Autoridad Aeronáutica para ser portado en cada vuelo. Contiene una referencia rápida a las políticas, procedimientos e información relevante para la ejecución de las funciones de los TC, en concordancia con las leyes y regulaciones aeronáuticas y los estándares definidos por la empresa.

En toda circunstancia, es necesario el estricto cumplimiento de las normas, regulaciones y procedimientos contenidos con el manual, como también las dictadas por la Autoridad Aeronáutica. Aun cuando el manual está elaborado sobre la base de la reglamentación vigente, un TC podrá apartarse de estas normas, reglamentos y procedimientos, solo en casos de emergencia y siempre sujeto a su buen juicio y criterio.

Los TC están capacitados para tomar las medidas correctivas y preventivas necesarias, que permita garantizar el cumplimiento de los estándares de seguridad y calidad.

Un TC está eficazmente entrenado para mantener a sus pasajeros seguros, tranquilos y confiables en cualquiera de sus vuelos. Demostrando su profesionalismo en todas las fases de sus vuelos.

3. METODOLOGIA Y DISEÑO DE LA INVESTIGACION

3.1. Diseño de la investigación

Comprende la elaboración y desarrollo de una propuesta de un modelo operativo viable, para solucionar problemas, requerimientos o necesidades de organizaciones o grupos sociales.

3.2. Población y muestra

Se ha trabajado con una muestra con propósito. Cuarenta personas de diferentes edades, sexo, formación académica. La muestra ha sido seleccionada de manera que cada persona, dentro de la población, tenga una oportunidad medible de ser seleccionada. De esta manera los resultados sean más reales.

3.3. Instrumentos para la recolección de datos

Cuestionario para encuestas aplicadas a las cuarenta personas seleccionadas. Se utilizó la encuesta como herramienta que permite recoger información de la población de interés para el propósito de este estudio. Entrevistas aplicadas a especialistas en el tema sobre el rol de los tripulantes de vuelo.

3.4 Procedimientos de la investigación

La información fue recogida usando procedimientos estandarizados:

- Diagnóstico de la situación actual, mediante el procesamiento de la información recogida a través de las

entrevistas y encuestas que se aplicaron.

- Recopilación y selección de información bibliográfica, hemerográfica y virtual.
- Recolección de datos existentes sobre el verdadero rol que debe desempeñar un tripulante de cabina.
- Aplicación de entrevistas a 2 expertos en temas sobre los tripulantes de cabina.
- Análisis e interpretación de los datos obtenidos mediante la aplicación de encuestas y entrevistas.
- Elaboración de la propuesta.

3.5. Criterios para elaborar la propuesta

La propuesta final, se la realizó de acuerdo a los datos obtenidos en la investigación bibliográfica y de campo.

El proceso recoge criterios valiosos de las personas entrevistadas, información depurada de elementos conceptuales y científicos obtenidos a través de la investigación bibliográfica y hemerográfica; así como, de datos obtenidos a través del INTERNET y una serie de criterios aplicables al verdadero papel que debe asumir un tripulante de cabina durante el tiempo de permanencia en el avión.

El proceso en su estructura consta de dos partes: La primera teórica que trata de ubicar al lector en antecedentes y criterios de expertos y personas que han desarrollado experticia en el campo de atención de un tripulante de cabina, a los pasajeros durante el tiempo que dura un vuelo.

4. Agradecimientos

Por toda la ayuda agradezco a Dios, a mi madre y a mi hija. Por su colaboración al

Master Wilmer Carvache; sin ustedes hubiera sido imposible culminar la tesis.

5. Bibliografía

1. Manual del Tripulante de cabina, LAN ECUADOR. Chile 2008
2. Miguel Krebs, Historia del Catering Aéreo, Chile 1998
3. <http://www.historiacocina.com/gourmets/articulos/dirigible.htm>, fecha de consulta: 27 de junio 2010).
4. http://es.wikipedia.org/wiki/LAN_Airlines, fecha de consulta: 30 junio 2010)
5. http://www.airliners.net/search/photo.search?airlinesearch=LAN+Airlines&sort_order=photo_id+desc&page=15&page_limit=15&sid=dde2178fc47611077786961b0a28ddba, fecha de consulta: 30 de agosto 2010)
6. Lan Ecuador, Quick Reference Hand, Chile 2008

7. Recomendaciones.

Se espera que el presente trabajo sirva para reconsiderar la formación y capacitación de los aspirantes a TC y la actualización, en servicios y atención a los clientes, con los TC que están en ejercicio de sus funciones. Se debe involucrar en las jornadas académicas, profesionales docentes que trabajen con metodologías basadas en ejemplos reales y situaciones cotidianas del diario vivir de los TC en todas las fases de atención a los pasajeros.

Lograr cambiar el concepto de los pasajeros y personas en general sobre lo que es un tripulante de cabina y sus funciones dentro

de una aeronave. Eliminar la categorización y estereotipos erróneos sobre esta profesión. Demostrando la importancia y el desarrollo que tiene dentro del medio.