



ESCUELA SUPERIOR POLITECNICA DEL LITORAL

**FACULTAD DE INGENIERIA MARITIMA Y CIENCIAS
DEL MAR**

LICENCIATURA EN TURISMO

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

TESIS DE GRADO

Previa la obtención del Título de:

LICENCIADA EN TURISMO

Presentada por:

María Elena Agreda Fernández

GUAYAQUIL – ECUADOR
2010

TRIBUNAL DE GRADUACIÓN

Presidente del Tribunal

Director de Tesis

Miembro Principal

Miembro Principal

DECLARACION EXPRESA

“La responsabilidad por los hechos, ideas y doctrinas expuestos en esta tesis, corresponden exclusivamente a su autor, y el patrimonio intelectual de la Tesis de Grado corresponde a la ESCUELA SUPERIOR POLITECNICA DEL LITORAL”.

María Elena Agreda Fernández

RESUMEN

El presente trabajo constituye un informe profesional que narra historias y experiencias tomadas de la vida real de un tripulante de cabina en las tres fases de atención a los pasajeros. Se realizó una encuesta dirigida a una muestra con propósito, que arrojó datos importantes que permitieron realizar una propuesta en dos direcciones: mejorar la imagen que los pasajeros tienen sobre las funciones que cumple un TC, a través de actividades de difusión y recomendar incorporaciones académicas a los planes de formación y capacitación de los aspirantes a TC. Adicionalmente, se recogieron datos históricos que permitieron conocer con exactitud los orígenes de este rol tan importante para la seguridad y el buen servicio de los tripulantes.

Tripulantes de cabina – difusión - profesionalización – capacitación.

INDICE GENERAL

TABLA DE CONTENIDO	Página
Resumen	I
Índice de Tabla	II
Índice de Figura	III
Índice de Fotografías	IV
Título de la Investigación	V
Introducción	1
CAPITULO 1. El Problema	
1.1 Planteamiento del problema	4
1.2 Ubicación de la investigación	4
1.3 Diagnostico Situacional.....	4
Capítulo 2. Marco Teórico	
2.1 Breve Reseña Histórica de los servicios de vuelo Marco Teórico	7
2.2 Aerolínea Lan Ecuador: su incursión en los vuelos nacionales e internacionales	16
2.3 Formación técnica, académica y practica de los tripulantes de cabina en Lan Ecuador	22

2.4 Procedimientos técnicos utilizados por Lan Ecuador para asegurar el bienestar físico y emocional de los pasajeros.....	35
Capítulo 3. Metodología y Diseño de la Investigación	
3.1 Diseño de la investigación	37
3.2 Población y muestra.....	37
3.3 Instrumentos para la recolección de datos.....	38
3.4 Procedimientos de la investigación.....	38
3.5 Criterios para elaborar la propuesta	39
CAPITULO 4. Resultados y propuesta	
4.1 Resultados y propuesta	41
4.2 Resultados	54
4.3 Preguntas de la investigación.....	55
PROPUESTA	57
CONCLUSIONES	65
RECOMENDACIONES	66
BIBLIOGRAFIA	67
ANEXO	68

INDICE TABLAS

Página

Dotación de Flota de Pasajeros Lan Ecuador.....	19
---	----

INDICE FIGURAS

	Página
Figura 1. Fases del Vuelo.....	28
Figura 2. Zonas de Responsabilidad Según El Avión.....	30
Figura 3. Briefing.....	31

INDICE FOTOGRAFIAS

	Página
Fotografía 1. BOEING 767 EXTERIOR.....	23
Fotografía 2. BOEING 767 INTERIOR.....	24
Fotografía 3. AIRBUS 320 EXTERIOR.....	24
Fotografía 4. AIRBUS 320 INTERIOR.....	25
Fotografía 5. AIRBUS 318 EXTERIOR.....	

PROPUESTA PARA EL MEJORAMIENTO DEL DESEMPEÑO DE UN PROTOTIPO DE TRIPULANTE DE CABINA (TC).

OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

Objetivo general

Identificar las principales funciones que debe desempeñar un tripulante de cabina para precautelar la integridad física y emocional de los pasajeros durante las diferentes fases del vuelo, con el propósito de contribuir al mejoramiento de la calidad profesional del servicio, proponiendo cambios en los planes de profesionalización y capacitación que se le proporciona.

Objetivos específicos:

- Explicar el procedimiento que un TC debe seguir para desarrollar sus funciones tanto en la atención al pasajero como en la prevención de seguridad, narrando experiencias vivenciales en los campos de competencia.
- Describir los planes de profesionalización y capacitación que se brinda a los TC, en las diferentes áreas de su competencia, relacionando los

temas con las variadas funciones que un TC desempeña en beneficio de la seguridad y satisfacción de los pasajeros.

- Proponer temas y aspectos que se deben considerar en los planes de profesionalización y capacitación a los TC, para mejorar su calidad profesional y el servicio que se brinda a los pasajeros.

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 criterios 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, aeroviarías, 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. En algunos anuncios a esta práctica se la denominó "air strip" con una música sugerente de fondo. Por otra parte alguna línea aérea requirió que sólo mujeres solteras podían trabajar en sus flotas. El libro de las autoras Trudy Baker y Rachel Jones titulado: "Coffee, Tea, or Me?: The Uninhibited Memoirs of Two Airline Stewardesses" publicado en 1967 enfatiza este aspecto del rol.

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.

CAPITULO 1

1EL 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 inculca 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 baja educación formal, 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.

CAPITULO 2

2. MARCO TEORICO

2.1 Breve reseña histórica de los servicios de vuelo.

Los dirigibles alemanes como el Graff 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.

La aviación civil ya había recorrido un largo trayecto tanto en Europa como en los Estados Unidos, como empresas dedicadas a la transportación aérea, pero en ningún caso pudieron acercarse al espacio, comodidad y servicios que brindaban estos dirigibles.

Lufthansa, la compañía aérea alemana, que se había fundado en 1926, brindaba, dos años antes del accidente del Hindenburg, servicios a los pasajeros, recién comenzaban los intentos para cubrir los vuelos al Atlántico Sur.

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. En esta efervescencia aérea, estaban también, Guillermo Boeing con su incipiente fábrica de aviones y su línea comercial que abarcaba el oeste de los Estados Unidos; Clement Keys con su National Air Transport en el este y Vern Gorst, que explotaba la ruta Los Angeles – Seattle.

Todos estos empresarios tuvieron una clara visión de las posibilidades futuras que tenía este negocio y que no se limitaba a transportar correspondencia, sino también, personas.

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 servidos 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.

Church tuvo la tarea de formar a ocho enfermeras como asistentes de vuelo y sentó, junto con Stimpson, las bases para el desarrollo de esta nueva profesión que se transformó en un trabajo de elite.

Al principio hubo oposición por parte de los pilotos que además de conducir la máquina, velar por la seguridad de los pasajeros y la correspondencia, creían tener que cuidar también de estas azafatas – enfermeras.

Las esposas de los pilotos consideraban peligrosa la relación laboral entre sus maridos y las aeromozas, de manera que tampoco vieron con buenos ojos esta innovación y pidieron a la compañía aérea el retiro de estas muchachas.

Pero los que recibieron con beneplácito esta nueva modalidad de servicio, fueron los pasajeros, 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.

En 1936 se incorpora a la United, el bimotor DC3, con capacidad para 21 pasajeros con la novedad de volar el trayecto de costa a costa en 18 horas.

Las escalas intermedias que se efectuaban cada cuatro horas aproximadamente, no solo servían para cargar combustible sino también, para el aprovisionamiento de comidas y bebidas. En diciembre de ese mismo año, se inauguró la primera cocina en tierra para la preparación de platos elaborados, dentro de un hangar en Oakland, California, dándose así el primer paso hacia el futuro desarrollo del catering aéreo.

Era habitual que los pasajeros comieran en un restaurante del aeropuerto, antes de embarcarse, pero luego se impuso la modalidad de incluir comida caliente a bordo, elaborada en esos mismos restaurantes y conservada en grandes termos que mantenían una temperatura adecuada durante dos horas. Las azafatas presentaban la comida en plato y colocada sobre una bandeja con toda la vajilla y cubertería que se utilizaba normalmente en tierra y que el pasajero apoyaba sobre su falda con un cojín entre medio, porque todavía no se habían inventado las mesitas reclinables en la parte trasera del asiento.

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.

Avances de la cocina a bordo

En 1945 dos inventores van a revolucionar el servicio de cocina a bordo de las aeronaves; Clarence Birdseyes que ya había desarrollado en 1922 la técnica de congelación rápida y William Maxon, inventor del horno de convección para descongelar las comidas preparadas que él mismo había ideado. Ambas técnicas se complementaron, permitiendo la preparación de comidas calientes en la misma cocina del avión, denominada Galley en la jerga aeronáutica. Quien completa este ciclo es Percy Spencer, un ingeniero de la Raytheon Corporation que en 1946 descubrió por casualidad que un componente utilizado en los radares, el magnetrón, tenía la capacidad de calentar rápidamente cualquier tipo de alimento y que al perfeccionarlo, dio origen al horno de microondas. En un principio se trataba de un aparato de

grandes dimensiones y peso, pero con mejoras y refinamientos posteriores, se llegó al artefacto que hoy conocemos.

El horno microondas que tenía además la ventaja de descongelar los alimentos en un tiempo menor que el horno a convección, fue incorporado más tarde en las cocinas de los aviones aunque actualmente, la comida se embarca refrigerada y se calienta en hornos de calor seco a altas temperaturas, de acuerdo a las especificaciones de la cocina central.

Como ocurrió con los dirigibles, los aviones comerciales estuvieron destinados desde un principio a satisfacer al sector más pudiente de la sociedad que lo empleaba mayoritariamente para viajes de negocios y algunas veces, de placer.

El auge de la aviación comercial una década después de finalizada la segunda guerra mundial, permitió ampliar el mercado de consumidores, en gran medida incentivados por el turismo, considerando al avión, un medio de transporte rápido y seguro.

Por eso las aerolíneas y empresas de catering, debieron aunar esfuerzos para desarrollar recetas y menús que satisficieran las necesidades de un público cada vez más exigente en materia gastronómica y durante mucho tiempo, la comida servida a bordo de las aeronaves, fue un factor determinante en el momento de elegir una compañía aérea.

Pero hoy, la aparición de aerolíneas de bajo costo y el aumento del combustible, obligó a las empresas aéreas tradicionales a replantearse entre muchas otras cosas, el tema del catering. Solo la British Airways produce 80.000 comidas diarias a un costo promedio de 20 dólares por cada una en la clase económica, incluida en el valor del pasaje. En cambio, en las aerolíneas de bajo costo, el pasajero deberá pagarla si le apetece comer durante el vuelo.

Esta modalidad ha comenzado a invadir lentamente el terreno de la clase económica donde las raciones se han reducido considerablemente y el menú no deja demasiadas opciones, suscitando un motivo de queja permanente.

En cambio, las clases superiores no han sufrido demasiadas modificaciones y por el contrario, uno de los argumentos para captar clientes capaces de pagar tres o cuatro veces el valor de un pasaje turista, radica en la comodidad de sus asientos, en la oferta tecnológica para hacer más confortable el viaje y el sofisticado menú que respaldan casi siempre, destacados chefs de la cocina internacional. En el fondo, hay cosas que nunca cambiarán con el tiempo.

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, (de quien toma su nombre el principal aeropuerto de Santiago), 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 1974 realiza el primer vuelo sin escalas a través del Pacífico Sur, uniendo a Sudamérica con Australia.

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 la actualidad, los dos principales accionistas de Lan son el grupo económico de la familia Cueto (31,8%) y Sebastián Piñera (26,4%). En tercer lugar se encuentra el grupo Hirmas (10,6%), seguido del grupo Eblen (7,8%).

En 1994 LAN Chile adquiere el 99,41% de las acciones de la aerolínea chilena Ladeco, logrando la cobertura total del servicio aéreo de transportes en Chile. Además, compra Fast Air para así consolidarse dentro del mercado de transportes de carga.

El 2 de julio de 1999 comenzó a operar dentro del Perú la empresa LAN Perú S.A. con vuelos dentro del país. El día 19 de noviembre de ese mismo año, comenzó la operación de vuelos internacionales.

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.

Continuando su proceso de expansión, LAN abre sus oficinas en Argentina en 2005, donde operaba desde hace más de 20 años. Con la nueva imagen de marca LAN en vez de Lan Chile, esta aerolínea se consolida en el mercado latinoamericano como la empresa aerocomercial de más envergadura.

Al 25 de septiembre de 2009, LAN Airlines cuenta con 95 aeronaves, las que tenían un promedio de edad cercano a los 5,5 años a esa fecha.

La totalidad de la flota de pasajeros LAN cuenta con un moderno sistema de entretenimiento a bordo, el cual consta de pantallas generales desplegadas en el techo del avión, y sistema de audio individual en su flota de corto y mediano alcance (A318, A319, A320). En cuanto a su flota de largo alcance (A340, B767), esta cuenta con pantallas individuales de 8.9 pulgadas en Economy Class y de 14 pulgadas en Premium Bussines, ambas pantallas son táctiles y con sistema de video bajo demanda. Adicionalmente cuenta con sistema de sonido individual en ambas clases.

A finales del 2008 LAN comenzó la instalación de Blended Winglets en la flota de Boeing 767-300ER y Boeing 767-300ERF. La principal ventaja de los winglets es la reducción de hasta un 5% en el consumo de combustible. LAN es cliente inaugurador de Blended Winglets en la región, y espera tener su flota completa de Boeing 767 con winglets para mediados del 2010.

Tabla I

Dotación de Flota de Pasajeros Lan Ecuador

Aeronave	Total	Pedidos	Edad Promedio	Pasajeros (Premium Business/Economy)	Rutas
Airbus A318	15	0	2 años	126 (0/126)	Domésticas
Airbus A320	18	8+30	5.2 años	168 (0/168)	Domésticas y Mediano Alcance
Boeing 767-300ER	27	9(2 opciones)	7.1 años	221 (30/191)	Internacional es largo alcance

Fuente. <http://www.aterrizajes.net/1106.htm>

LAN Ecuador

Destinos internacionales

Lan Ecuador es una aerolínea cuya sede está en Guayaquil, Ecuador. Fue creada por LAN Airlines, holding chileno de aerolíneas, probablemente el más importante de América Latina y uno de los mejor catalogados en el mundo. 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 Translloyd (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 las siguientes rutas nacionales:
- Guayaquil-Quito
- Quito-Cuenca
- Guayaquil-Cuenca
- Quito-Guayaquil-San Cristóbal

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; mientras que para reforzar los vuelos internacionales, se transfirieron desde Chile 2 Boeing 767-300ER recibiendo las matrículas ecuatorianas HC-CGZ y HC-CHA, para operar exclusivamente bajo la marca LAN Ecuador. 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.

Fotografía 1.

BOEING 767 EXTERIOR



<http://www.airliners.net/photo/LAN-Ecuador/Boeing-767-3Q8-ER/1719888/>

Fotografía. 2

BOEING 767 INTERIOR



<http://www.airliners.net/photo/LAN-Ecuador/Boeing-767-3Q8-ER>

Fotografía 3.

AIRBUS 318 EXTERIO



<http://www.airliners.net/photo/LAN-Ecuador/Airbus-318-121/1554992>

Fotografía 4.

AIRBUS 318 INTERNO



<http://www.airliners.net/photo/LAN-Ecuador/Airbus-318-121/1540062>

Fotografía. 5

AIRBUS 320 EXTERIOR



<http://www.airliners.net/photo/LAN-Ecuador/Airbus-320-233/1713349>

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.

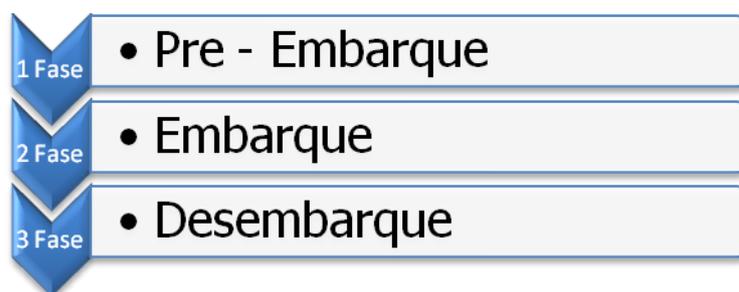
Esta formación tiene una duración aproximadamente de tres meses. Cada año el TC debe revalidar su licencia de TC, reforzando sus conocimientos y su pericia, con la misma disciplina y exigencia que al principio. Con el entrenamiento y la experiencia de vuelo el TC llega a ser capaz de equilibrar su estado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



Fuente. Elaboración propia.

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, donde 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.

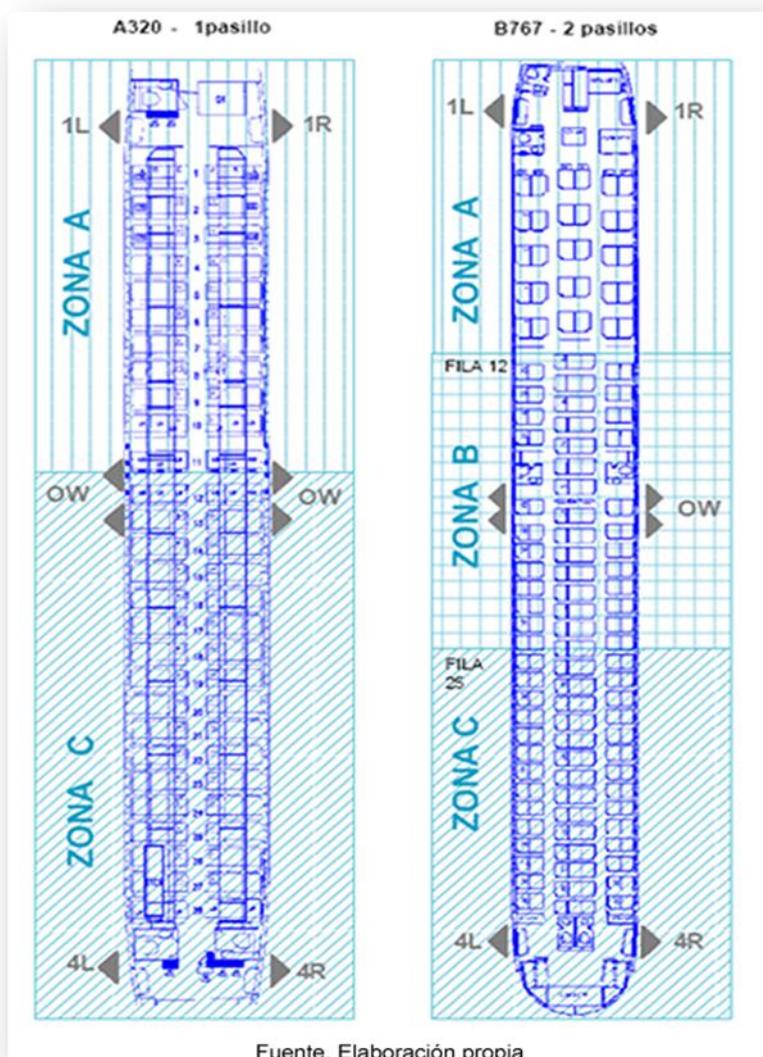
Es muy importante resaltar todas las funciones de un TC, ya que para muchas personas su función es mantenerse en un avión para atender al pasajero, y sin imaginarse que un TC está debidamente entrenado para proteger sus vidas y salvarlas de ser necesario.

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.

Zonas de Responsabilidad según el avión, los aviones de 1 pasillo se han dividido en zonas A y C y los de dos pasillos en A, B y C.

Figura 2.

Zonas de responsabilidad según el avión



Los

Tripulantes de Cabina, son los encargados de atender las necesidades de los pasajeros a bordo de la aeronave. Esa es su función más visible, pero no la más importante, ya que los TC se encargan también de velar por la seguridad

de los pasajeros en todo momento y especialmente en situaciones de emergencia.

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.

Figura 3.

Briefing



Fuente. Elaboración propia.

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.

Una vez a bordo, las funciones de rutina del TC son:

- Chequear el equipo de emergencia.
- Comprobar puertas, luces, escaleras, maleteros, toboganes y cinturones de seguridad.
- Comunicarse con los pasajeros a través del PA.
- Hacer demostraciones de salidas de emergencia, chalecos salvavidas y máscaras de oxígeno.
- Chequear periódicamente los baños para prevenir incendios.
- Cerciorarse de que el pasajero siga las indicaciones de seguridad.
- Servir bebidas y comidas.
- Atender las consultas de los pasajeros.

La tripulación de cabina está conformada según el tipo de avión de la siguiente manera:

Boeing 767; Realizan vuelos internacionales, Madrid, Miami y New York:

- Tripulación de Vuelo, Comandante y Primer Oficial.
- Tripulación de Cabina, Jefe de Servicio a bordo
- TC 2, TC 3, TC 4, TC 6, TC 7, TC 8 y TC 9 cada uno tiene su zona de responsabilidad.

Airbus 320; Realizan vuelos regionales, Santiago de Chile y Buenos

Aires:

- Tripulación de Vuelo, Comandante y Primer Oficial.
- Tripulación de Cabina, Jefe de Servicio a bordo
- TC 2, TC 3 y TC 4 cada uno tiene su zona de responsabilidad.

Airbus 318; Realizan vuelos nacionales, Guayaquil, Quito, Cuenca:

- Tripulación de Vuelo, Comandante y Primer Oficial.
- Tripulación de Cabina, Jefe de Servicio a bordo
- TC 2 y TC 3 cada uno tiene su zona de responsabilidad.

Definiciones:

Miembro de la Tripulación de vuelo.- Titular de licencia de vuelo a quien se confían obligaciones fundamentales de la operación del avión durante el tiempo de vuelo.

Jefe de servicio a bordo.- Tripulante de cabina, responsable de los pasajeros y del servicio a bordo, así como del cumplimiento de las labores asignadas a los TC que dé él dependen.

Miembro de la Tripulación de cabina.- Titular de licencia correspondiente, a quien se le asigna obligaciones con el cuidado y seguridad de las personas y elementos que se transportan en un avión.

En situaciones de emergencia, los TC son los responsables de que pasajeros y tripulantes sean evacuados del avión de la manera más rápida y segura posible.

Esto implica abrir las salidas, ayudar a usar los equipos de salvamento, instruir al pasajero sobre cómo prepararse para un aterrizaje forzoso,

combatir posibles incendios, etc. Los TC se encargan también de proporcionar primeros auxilios en caso de accidente o indisposición.

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.

Cada avión tiene un manual en la cabina de mando para su revisión, cumplimiento y consulta por parte de la tripulación.

Un TC esta 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.

CAPITULO 3

METODOLOGIA Y DISENO DE LA INVESTIGACION

3.1. Diseño de la investigación

El tipo de investigación cualitativa propuesta, se enmarca en lo que se denomina como PROYECTO FACTIBLE, o de intervención. Yépez (2001)

“Comprende la elaboración y desarrollo de una propuesta de un modelo operativo viable, para solucionar problemas, requerimientos o necesidades de organizaciones o grupos sociales; puede referirse a la formulación de políticas, programas, tecnologías, métodos o procesos. Para su formulación y ejecución debe apoyarse en investigaciones de tipo documental, de campo o un diseño que incluya ambas modalidades”.

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. A cada una de las personas se le aplicó los mismos cuestionarios, con la intención de obtener información organizada de acuerdo a un perfil específico para la investigación.

Cuestionario de 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.

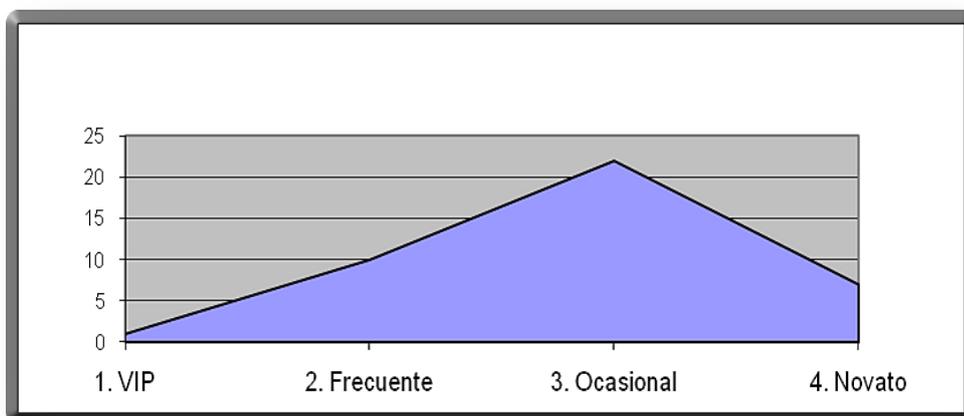
La segunda es el diseño ideal de cursos y eventos de formación, capacitación y actualización de los tripulantes de cabina, que recoge los criterios vertidos en la parte teórica que antecede.

CAPITULO 4

4. RESULTADOS Y PROPUESTA

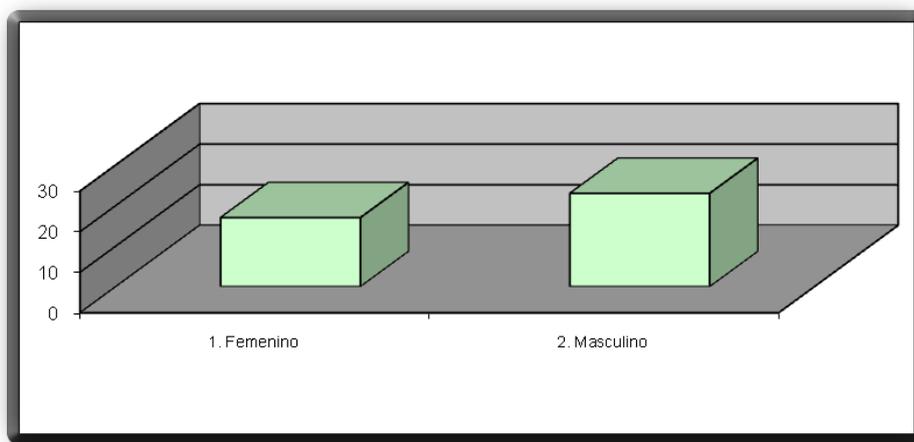
4.1 Resultados de la encuesta

Grafico No. 1 Tipo de pasajeros



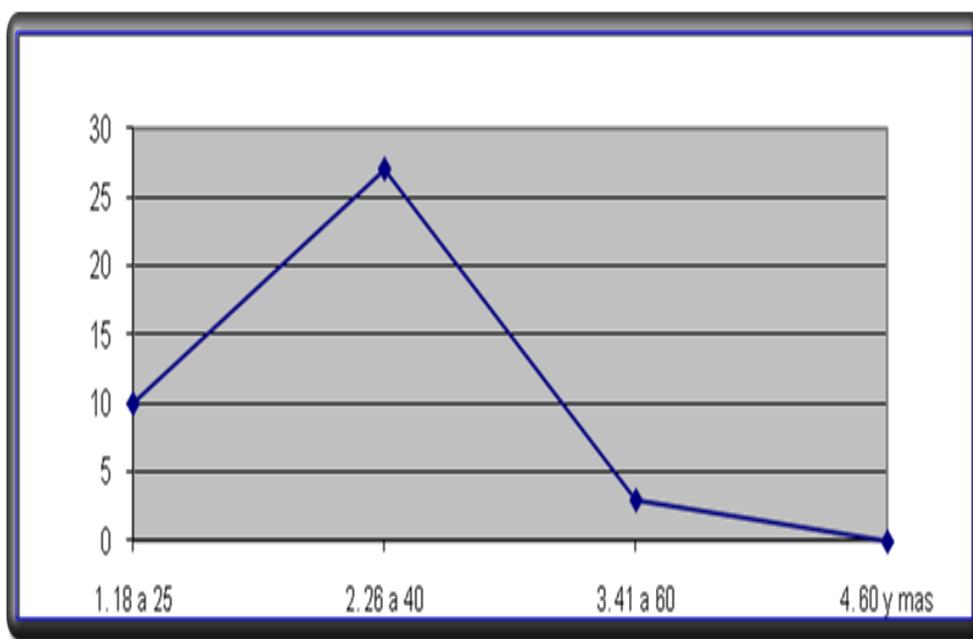
Fuente: Elaboración propia

Los cuestionarios fueron aplicados a diferentes tipos de pasajeros; el mayor porcentaje, a ocasionales (55%), seguidos por los frecuentes (25%). Se espera obtener resultados más confiables, sobre lo que se investiga, considerando la variedad de los personajes encuestados

Grafico No. 2. Sexo

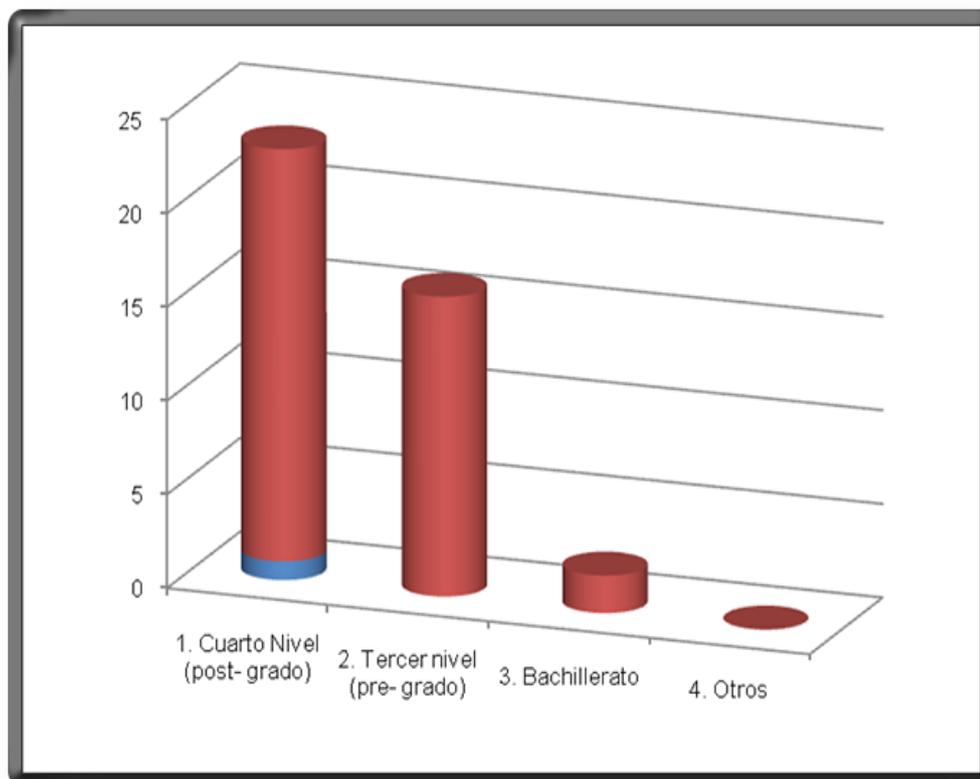
Fuente: Elaboración propia

Bajo los mismos criterios, se buscó equilibrar el género de las personas encuestadas; así el 58% son de género masculino; y, el resto, de género femenino.

Grafico No. 3. Tipo de pasajeros

Fuente: Elaboración propia

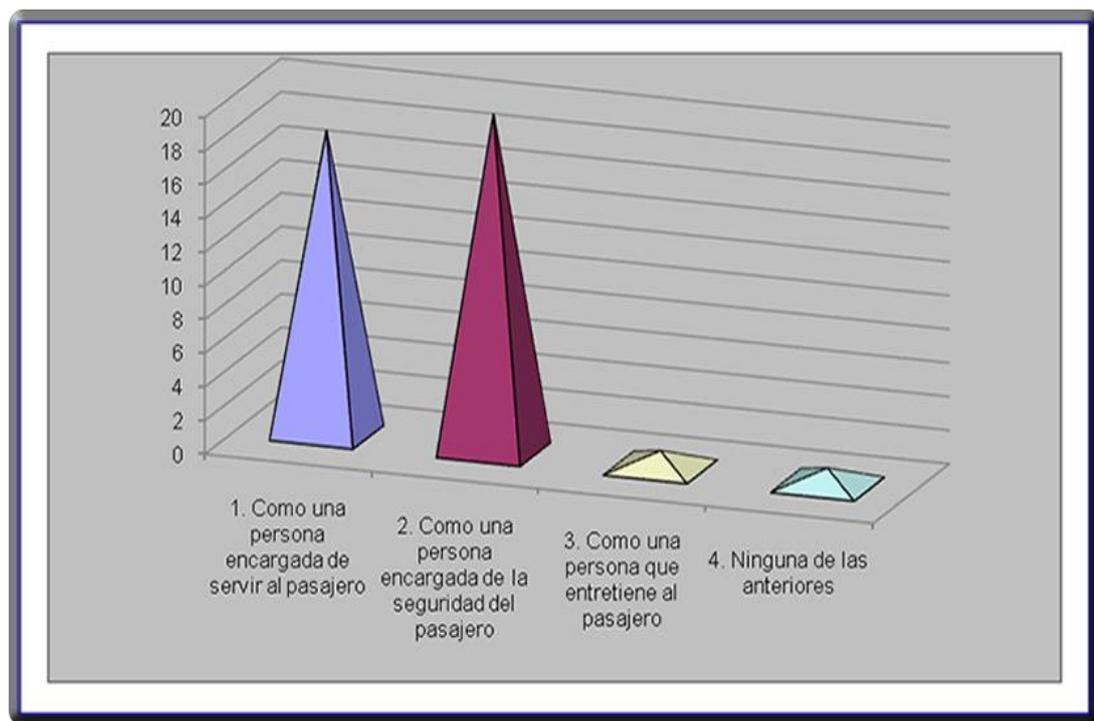
El 68% de las personas encuestadas están dentro del rango de 26 a 40 años de edad, generalmente entre estas edades se dispone de mejores condiciones para realizar viajes con mayor frecuencia; por lo tanto, manejan criterios más claros sobre el rol de los tripulantes de vuelo.

Gráfico No. 4. Nivel de formación

Fuente: Elaboración propia

El 55% de las personas encuestadas son profesionales de cuarto nivel y el 40% profesionales de tercer nivel, generalmente la gente con estos niveles de educación son más exigentes con las condiciones para realizar viajes además de priorizar su seguridad antes que un servicio.

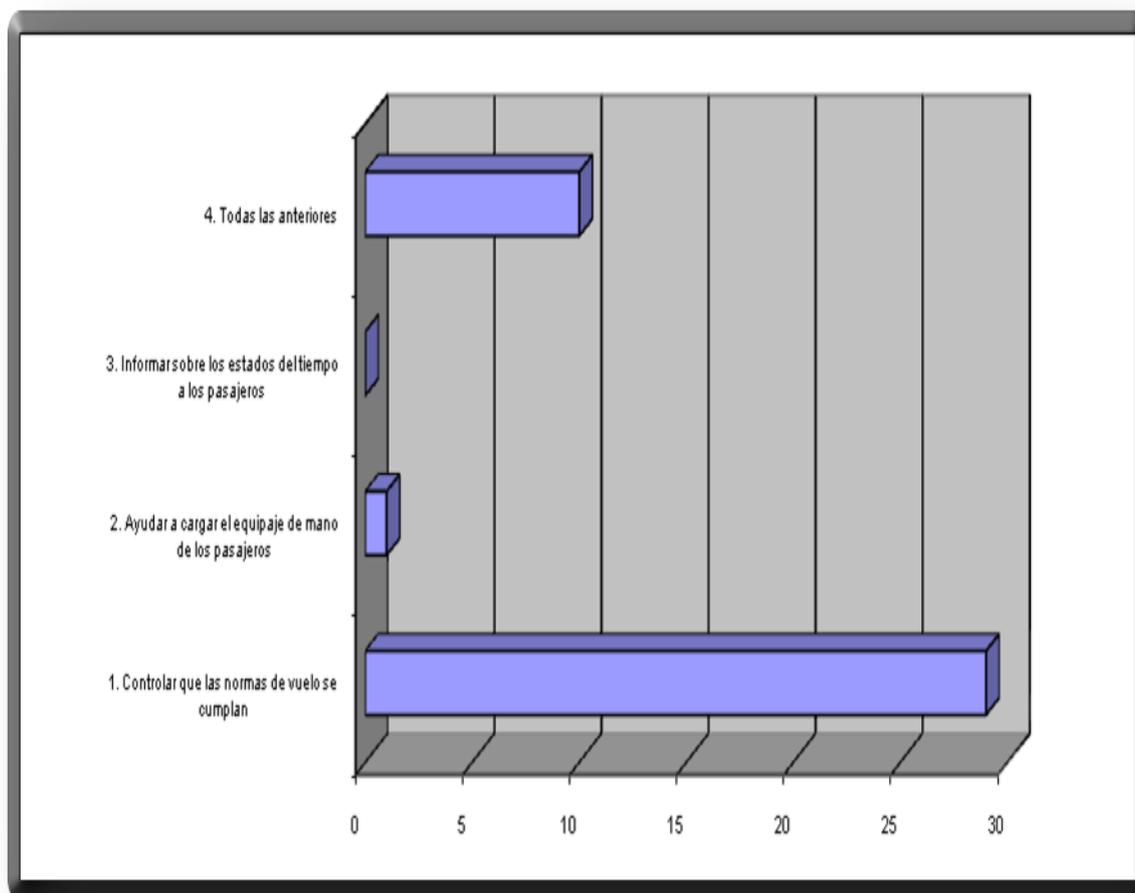
Gráfico No. 5. Opinión sobre el Tripulante de Cabina



Fuente: Elaboración propia

El 50% de las personas encuestadas consideran que los tripulantes son los encargados de velar por la seguridad de los pasajeros; sin embargo, un gran porcentaje (45%) piensan que su función es servir a los pasajeros. Al parecer persisten criterios tradicionales sobre el rol de los tripulantes de cabina.

Gráfico No. 6. Obligación del tripulante de cabina

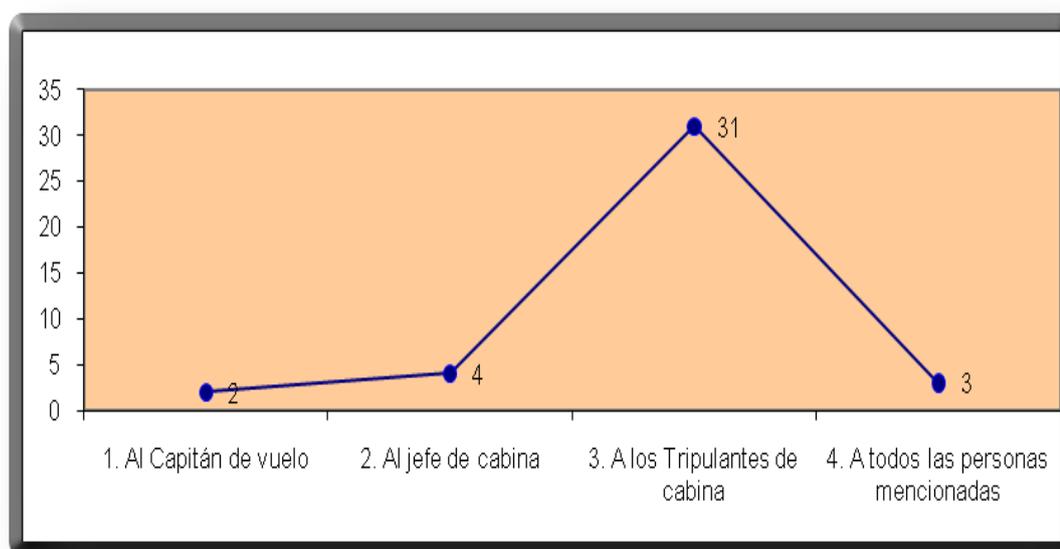


Fuente: Elaboración propia

El 73% de las personas encuestadas aseguran que la principal obligación de los tripulantes de cabina es la de controlar que las normas de vuelo se cumplan; no obstante, hay un 28% en frecuencia acumulada, que consideran que están obligados a ayudarlos a cargar su equipaje de mano, otorgándoles funciones no relacionadas con sus responsabilidades. Es posible que esta

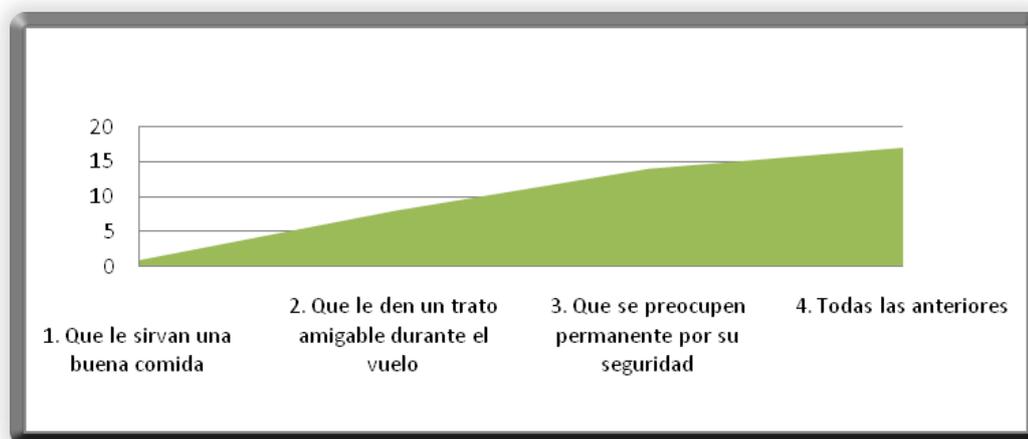
afirmación corresponda al concepto tradicional sobre los tripulantes de cabina.

Gráfico No. 7 Responsabilidad en caso de un incidente en el avión



Fuente: Elaboración propia

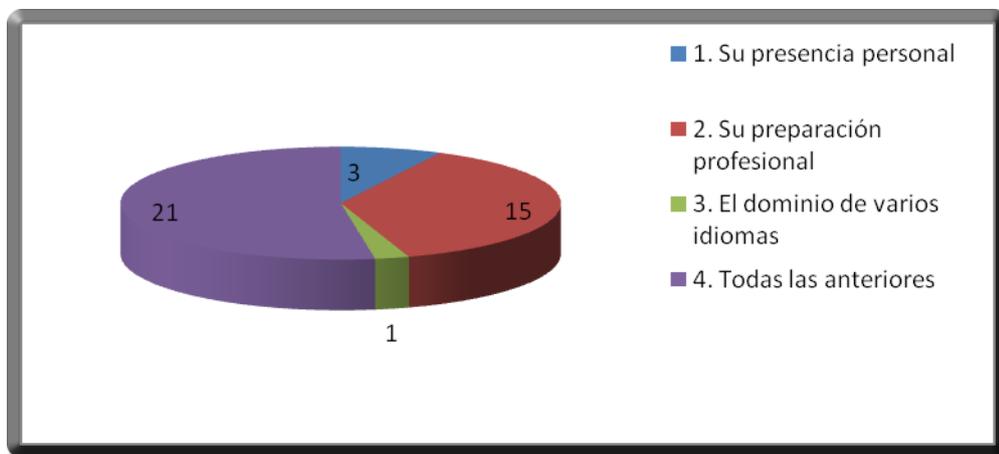
Cuando se pregunta sobre a quién acudiría en caso de un incidente en el avión, el 78% de las personas encuestadas responden que se dirigirían a un tripulante de cabina, de manera subyacente, le están asignado sus verdaderas responsabilidades, apenas 4 de 40 personas responden que acudirían al Jefe de cabina y 2 al Capitán de vuelo, al parecer hay confusión sobre sus verdaderas funciones y responsabilidades.

Gráfico No. 8. ¿Qué considera más importante cuando vuela?

Fuente: Elaboración propia

Paradójicamente a las respuestas anteriores, solo 14 de las 40 personas encuestadas consideran que lo más importante para ellos es que los tripulantes de cabina, se preocupen por la seguridad de los pasajeros; a 9, solo les interesa el buen trato y la buena atención logística y a las 17 restantes, les preocupa todo, incluida su seguridad personal.

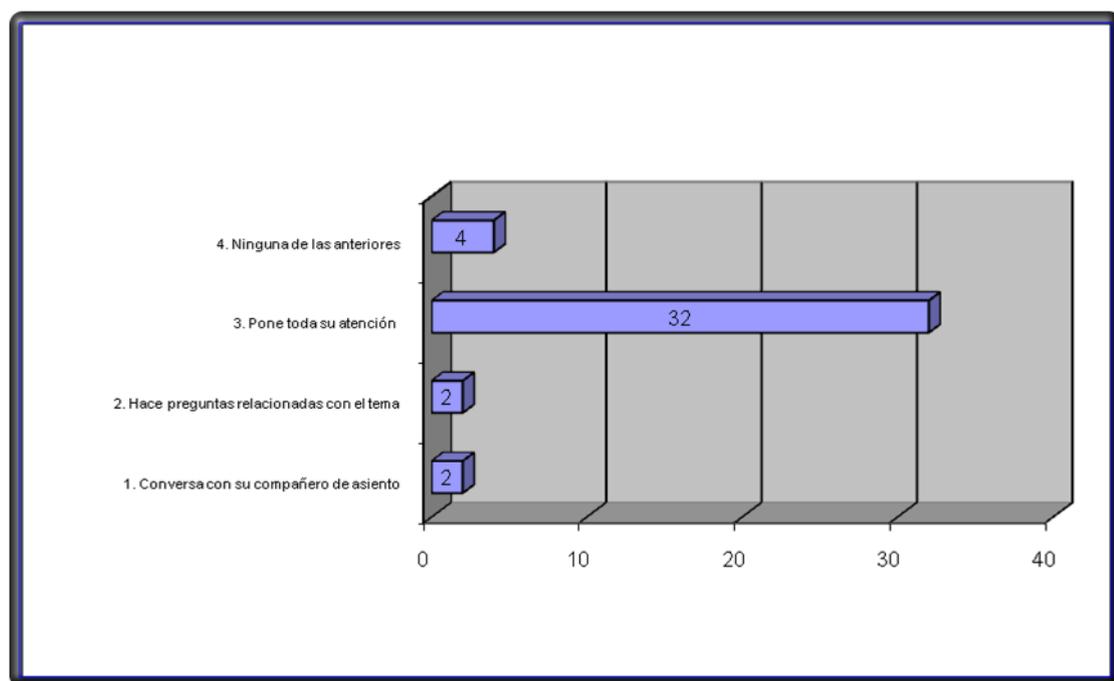
Gráfico No. 9. Lo que más aprecia en un tripulante de cabina



Fuente: Elaboración propia

El 53 % de las personas encuestadas aprecian que los tripulantes de cabina tengan una imagen impecable, tanto en su presencia personal, como su preparación profesional y el dominio de varios idiomas; solo, 15 de las 40 personas encuestadas, consideran más importante, que los tripulantes de cabina tengan una formación profesional de calidad.

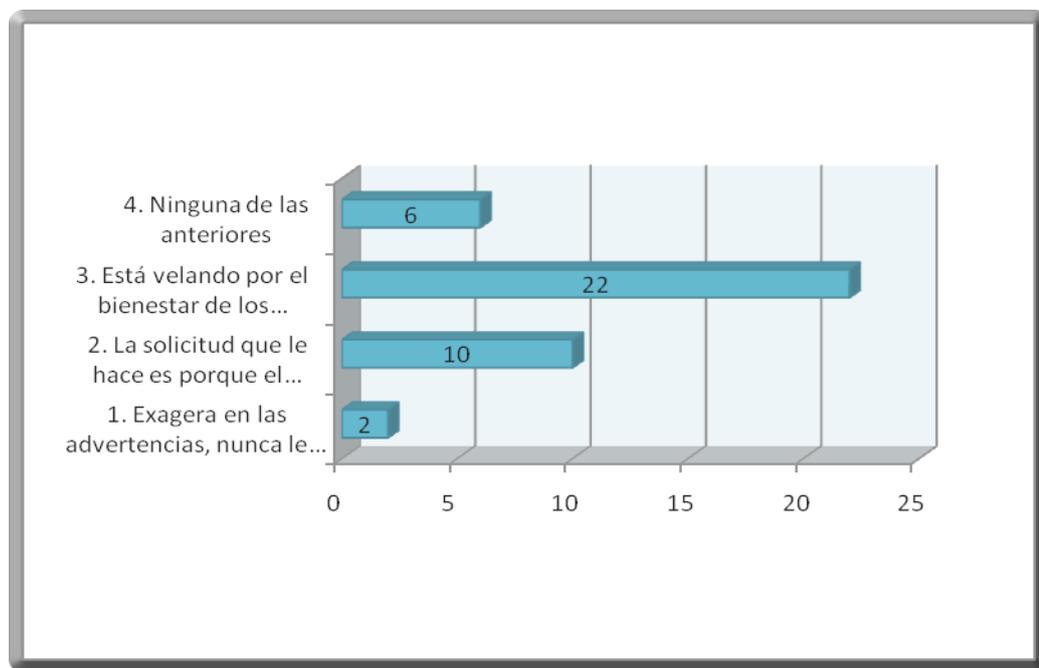
Gráfico No. 10. Nivel de atención a la demostración de seguridad al iniciar un vuelo



Fuente: Elaboración propia

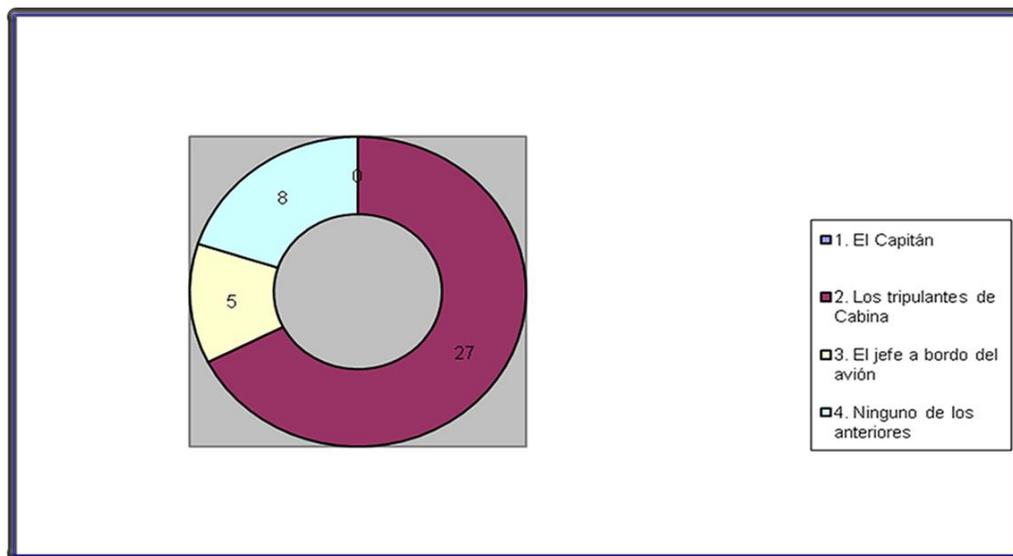
32 personas de las 40 encuestadas, manifiestan que les interesa mucho, escuchar atentamente las recomendaciones para la seguridad en el vuelo. Es posible que se sientan responsables directos de su propia seguridad.

Gráfico No. 11. La orden de apagar los celulares la realiza un tripulante de cabina porque:



Fuente: Elaboración Propia

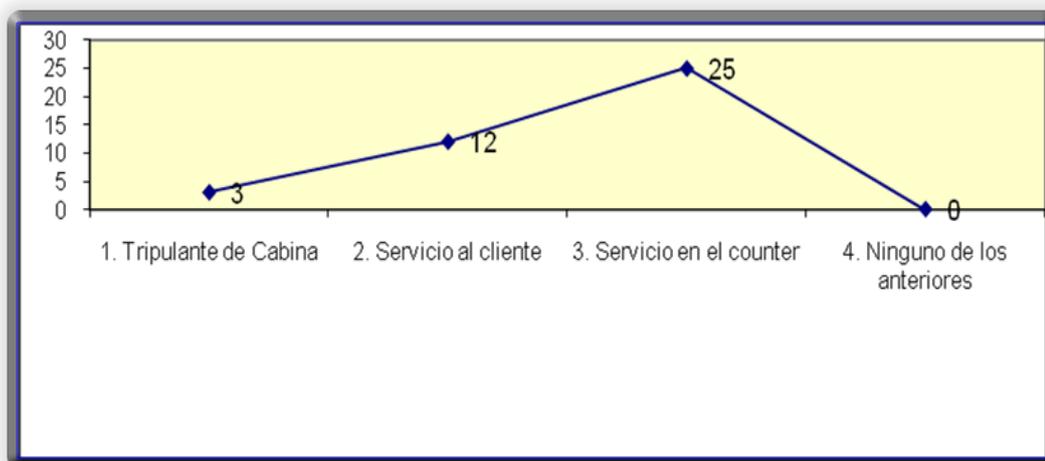
22 de los 40 encuestados piensan que las órdenes que imparten los tripulantes de cabina, son por su propia seguridad; el resto considera que lo hacen por otras causas. Restan importancia a la preparación académica de los tripulantes que los limita a tomar decisiones propias.

Gráfico No. 12. Responsabilidad sobre la seguridad del equipaje

Fuente: Elaboración propia

27 de las 40 personas encuestadas piensan que una de las obligaciones de los tripulantes de cabina es preocuparse por la seguridad de sus equipajes, confunden los roles asignados a los Tripulantes de cabina.

Gráfico No. 13. Responsabilidad sobre la asignación de asientos en el avión



Fuente: Elaboración propia

El 63% de las personas encuestadas, responden con propiedad a esta pregunta, el resto, necesita de orientaciones sobre los roles específicos del personal que labora en el aeropuerto.

4.2 Resultados

Con el propósito de garantizar resultados más confiables, se escogió una muestra equilibrada en cuanto a edad, sexo, formación académica y tipo de pasajeros. Las principales novedades registradas son las siguientes:

Un gran porcentaje de los entrevistados mantienen criterios tradicionales sobre el rol de los tripulantes de cabina, consideran que entre sus obligaciones están las de atenderlos en la logística dentro del avión (servicio de bar, acomodación de los equipajes de mano, etc.) como lo demuestran los gráficos cruzados No. 5 y 12.

No obstante, cuando se les pregunta sobre en quienes recae la responsabilidad de su seguridad personal (intervención en caso de incidentes en el vuelo, velar por la seguridad de los pasajeros, etc.) le asignan un rol importante a los TC. Gráficos cruzados 7 y 5 -10.

Paralelamente se aprecia que desean que los tripulantes de vuelo reflejen una presencia personal impecable, tanto como una preparación profesional adecuada y un dominio de varios idiomas. 8 – 9 .

Estos criterios validan la necesidad de que se mejore la formación, actualización y capacitación permanentes de los tripulantes de vuelo, la misma que debe responder a un dominio de temas orientados a la parte académica – profesional; así como, de otros que apoyen la formación en actitudes, para el buen trato y servicio al pasajero, sin descuidar orientaciones sobre su cuidado y presentación personal.

4.3 Preguntas de la investigación

¿La difusión de las funciones de un tripulante de cabina, cambiaría la percepción de los pasajeros hacia los mismos?

Después de la investigación realizada, y observando la falta de información que existe en nuestro medio sobre la importancia de un tripulante de cabina, la difusión de roles y responsabilidades dentro de la aeronave que cumple un TC, serviría para que el pasajero vea con más respeto y se sienta con mayor confianza y seguridad en el momento de realizar un viaje.

¿Sería de utilidad introducir en la capacitación de los TC, la atención y servicio al pasajero?

Indudablemente sería muy acertado capacitar a los tripulantes sobre el trato al pasajero, tipos de pasajeros, culturas, idiomas y como manejar situaciones que se presentan a bordo día a día, así lo expresan la mayor parte de las personas que fueron preguntadas sobre el tema.

Propuesta para el mejoramiento del desempeño de un Prototipo de Tripulante de cabina.

Introducción

Acogiendo las sugerencias dadas por expertos en formación de Tripulantes de Cabina, a los resultados de las encuestas realizadas a los viajeros frecuentes y ocasionales y respaldados en las propuestas teóricas recogidas a través de la investigación bibliográfica y virtual, se ha realizado la presente propuesta de mejoramiento de la calidad de la preparación de los Tripulantes de Cabina, para mejorar la calidad de los servicios y actividades que se sugieren como difusión sobre las verdaderas funciones que un TC desarrolla en un proceso de vuelo.

Objetivos

La propuesta tiene tres objetivos fundamentales:

1. Reestructurar el pensum académico del programa de formación de los Tripulantes de cabina, incorporando temas orientados al desarrollo cognitivo, procedimental y actitudinal de los nuevos aspirantes.
2. Diseñar un modelo de capacitación y actualización de los TC, basados en perfiles competenciales reales y modernos.

3. Crear un sistema de difusión del nuevo perfil competencial de los TC, dirigido a los diferentes tipos de pasajeros, con el propósito de cambiar su percepción respecto a las funciones que tienen que cumplir durante el vuelo.

Grupo objetivo

- Postulantes a Tripulante de Cabina
- Tripulante de Cabina en servicio
- Pasajeros frecuentes y ocasionales

1. Descripción de la propuesta

Reformas al programa de formación de Tripulantes de Cabina

El programa actual de formación de TC considera el estudio de las siguientes asignaturas relacionadas con seguridad:

- Emergencias Generales
- Conocimientos Aeronáuticos
- Reglamentación Aeronáutica
- Airbus 320
- Boeing 767
- Mercancías peligrosas
- Seguridad aeroportuaria

- Adicionalmente, se estudia en servicio en general:
- Servicio en cabina Business; y,
- Servicio en cabina Economy.

Luego de realizar el análisis de los resultados de la investigación, se logró determinar que es fundamental que a más de preparar a los TC en contenidos enfocados en la seguridad del pasajero durante el vuelo, es prioritario hacer énfasis en el servicio que se da al pasajero antes, durante y después del vuelo; es decir, no solo centrarse en el servicio de alimentación, sino, mejorar la atención desde la bienvenida cuando llega al avión, guiarlo para que se sitúe en los asientos respectivos, acomode su equipaje, siguiendo las normas establecidas, satisfacer sus preguntas e inquietudes durante las fases del vuelo con criterio y asertividad.

La actitud positiva de un TC, es un factor importante para que el pasajero se sienta confiado y seguro durante el vuelo. Un TC siempre dispuesto a satisfacer inquietudes a los pasajeros, emana una imagen de profesionalismo y preparación, capaz de generar respeto y autoridad, en caso de emergencias.

Además debe tener dominio de diferentes idiomas y conocer lo básico de las diferentes culturas, que le permita interactuar con la diversidad de pasajeros y comprender sus formas particulares de comportamiento, tanto en el momento de entregar un servicio, como para resolver un problema, contestar una inquietud, de esta manera el pasajero se sentirá con más confianza.

La imagen personal y corporativa, las reglas de etiqueta social, deben ser materias básicas en la formación de un TC, como un valor agregado a la formación técnica profesional. Es preciso recordar que el trato con personas, requiere de conocimientos específicos sobre comportamiento humano, por lo tanto, incluir este tipo de aspectos en su formación, ayuda mucho en el desempeño del rol de un TC.

Como un complemento, quienes forman a los TC deben utilizar metodologías de enseñanza basadas en el estudio de casos reales del diario vivir de un TC, para analizarlos, discutirlos, buscar varias alternativas de solución, estudiar imponderables; y, finalmente, realizar ejercicios prácticos, utilizando como técnicas de enseñanza las simulaciones, los juegos de roles, las dramatizaciones, discusiones, reflexiones, consensos, etc.

En resumen, se propone incorporar, en el plan de formación de un TC, las siguientes asignaturas:

- Servicio y atención al cliente
- Imagen personal y corporativa
- Normas de etiqueta social
- Diversidad cultural y transculturización
- Idiomas extranjeros
- Expresión oral y escrita de la lengua de origen

2. Diseño de un plan de capacitación para los TC en servicio

De la misma forma en que cada año se realiza una renovación de la licencia de vuelo, donde se refrescan conocimientos de seguridad y competencia dentro de esta área, se debería, capacitar a los TC en temas sobre cultura nacional e internacional. Es preciso cambiar los criterios sobre los diferentes roles que un TC desempeña a bordo de un avión, uno de ellos es el de promotor del turismo local e internacional, por lo tanto, debe capacitarse para recomendar a los pasajeros sitios de recreación turística y de difusión cultural de los destinos que frecuenta.

Otro tema importante que requiere de capacitación recurrente es sobre "Como actuar en emergencias durante el vuelo". Los últimos acontecimientos sobre siniestros aéreos, nos dan la medida de la importancia que ha tenido el

comportamiento de la tripulación para mitigar los efectos del siniestro, prevenir los desastres y, en muchos casos, salvar vidas.

3. Sistema de difusión de las funciones de un TC para los pasajeros frecuentes y ocasionales.

La cultura de viaje recién está entrando en nuestro país, las personas se están adaptando a un nuevo sistema de transporte, por lo que no es fácil cambiar mentalidades antiguas.

Es importante hacer una campaña de difusión de las funciones que realiza un TC dentro de una cabina de avión y la importancia que éste tiene en la seguridad y responsabilidad de sus vidas al momento de querer vivir la experiencia de un viaje.

Para ello se propone realizar actividades sencillas, que no demandan mayores egresos económicos, pero que contribuyen a divulgar el verdadero valor de todas las acciones que el TC realiza, más que como rutina de vuelo, como medidas de prevención y seguridad personal de los pasajeros.

El tiempo de espera de los pasajeros en las salas de pre abordaje o de chequeo y las horas previas al despegue, por lo general, se convierten en largos y aburridos periodos de tiempo perdido. Es preciso aprovechar estos espacios para enviar mensajes educativos sobre temas referidos a la seguridad del pasajero para que goce de un vuelo placentero y sobretodo confiado, destacando los diferentes roles que cumple un TC como responsable de la seguridad y confort y la importancia de respetar cada una de las normas reglamentarias que los TC exigen antes y durante el vuelo.

Entre otras actividades que pueden realizarse para estos fines, se propone lo siguiente:

- Incorporar dentro de los brouchers de paquetes de viajes o tarifas informativas, un sector donde se indique quién es y qué hace un TC como agente de seguridad y servicio.

- En las revistas que van en los bolsillos de los asientos del avión, se puede incluir un folleto informativo de la historia del TC, desde sus inicios hasta la actualidad, características comunes de estos, lo que significa cada uniforme que se utiliza, las funciones que desempeña como agente de seguridad y servicio.

- En los videos que se transmiten en la sala de espera de los aeropuertos, se debería transmitir información de las funciones que realiza un TC, esto aclararía inquietudes y los pasajeros tendrán claro a quién deben acudir en caso de que se les presente alguna inquietud o necesiten resolver algún problema. Al igual que si se presentara algún tema de seguridad durante el vuelo, sepan cómo y a quienes acudir.

Es importante que el pasajero vea al TC como un profesional, con una preparación especializada en el trato y cuidado hacia ellos, esto contribuiría a que el trato hacia los TC sea con más profesionalismo y respeto.

Conclusiones y recomendaciones para la aplicación de la Propuesta elaborada

Conclusiones

1. Hay tres factores que contribuyen a que los TC no sean tratados de acuerdo a la importancia que tienen por ser las personas que brindan seguridad y servicio a los pasajeros a bordo de un avión:
(i) La poca cultura viajera que tienen los pasajeros poco frecuentes; (ii) la escasa difusión que se da sobre el verdadero rol de los TC; y, (iii) la formación incompleta que reciben los TC, en lo referido a servicio al cliente, normas de comportamiento personal y cultura turística.
2. El trato poco cortés que reciben los TC, por parte de los pasajeros, también es parte de los conceptos tradicionales que vienen heredándose desde la concepción de las personas que ejercen este rol.
3. Las compañías de aviación prestan mucha y muy buena atención en los aspectos de seguridad de los pasajeros, en los procesos de

capacitación de los TC, descuidando la parte formativa que requieren las personas para mejorar su trato con personas en atención personal y logística.

Recomendaciones

1. 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.
2. 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.

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+Airline&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

Anexo

Reporte Profesional "Propuesta para el mejoramiento del desempeño de un Tripulante de cabina"

Instrumento dirigido a pasajeros

Objetivo:

El presente trabajo está orientado a proponer estrategias que permitan a los pasajeros, tener una mejor información sobre las responsabilidades que tiene una persona que se desempeña como tripulante de cabina, frente a la seguridad de quienes usan los servicios aéreos. Su información es muy importante y será manejada con el profesionalismo que usted se merece.

Instructivo:

Lea detenidamente la premisa y escriba en el recuadro que está a su derecha, el literal correspondiente:

INFORMACIÓN GENERAL

1. Tipo de pasajero : VIP Frecuente Ocasional Novato	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
2. Sexo: Femenino Masculino	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
3. Edad: 18 a 25 26 a 40 41 a 60 60 ...	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
4. Nivel de formación: Cuarto nivel (postgrado) Tercer nivel (pregrado) Bachillerato Otros	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
INFORMACIÓN ESPECÍFICA	
5. Cómo considera usted a un Tripulante de Cabina: Como una persona encargada de servir al pasajero Como una persona encargada de la seguridad del pasajero Como una persona que entretiene al pasajero Ninguna de las anteriores	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
6. Los Tripulantes de cabina tienen la obligación de: Controlar que las normas de vuelo se cumplan Ayudar a cargar el equipaje de mano de los pasajeros Informar sobre los estados del tiempo a los pasajeros Todas las anteriores	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
7. Si tuviera un incidente en el avión a quien acudiría Al Capitán de vuelo Al jefe de cabina A los Tripulantes de cabina A todas las personas mencionadas	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
8. Qué considera usted más importante en un vuelo: Que le sirvan una buena comida Que le den un trato amigable durante el vuelo Que se preocupen permanente por su seguridad Todas las anteriores	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
9. Usted aprecia más en los Tripulantes de cabina: Su presencia personal Su preparación profesional El dominio de varios idiomas Todas las anteriores	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
10. Cuando se está dando la demostración de seguridad en el avión, usted: Conversa con su compañero de asiento. Hace preguntas relacionadas con el tema Pone toda su atención Ninguna de las anteriores	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>

<p>11. Cuando un tripulante de cabina le insiste a que apague su celular, usted piensa que: Exagera en las advertencias, nunca le ha pasado nada La solicitud que le hace es porque el Capitán se lo exige Está velando por el bienestar de los pasajeros Ninguna de las anteriores</p>	
<p>12. Cuando tiene usted un problema con el equipaje, usted exige que le resuelva su problema: El Capitán Los tripulantes de Cabina El jefe a bordo del avión Ninguno de los anteriores</p>	
<p>13. Se ha duplicado la asignación de un asiento en el avión, esto es responsabilidad del: Tripulante de Cabina Servicio al cliente Servicio en el counter Ninguno de los anteriores</p>	

Muchas Gracias!