

TRIPULANTES

GUIA PARA TRIPULANTES DE CABINA DE PASAJEROS

FUNDAMENTOS BÁSICOS DE LA PROFESIÓN TPC

Nancy Patricia Caviedes Castillo

POLI
POLITÉCNICO GRANCOLOMBIANO
INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA



TRIPULANTES

GUIA PARA TRIPULANTES DE CABINA DE PASAJEROS

FUNDAMENTOS BÁSICOS DE LA PROFESIÓN TPC

Nancy Patricia Caviedes Castillo

POLI
POLITÉCNICO GRANCOLOMBIANO
INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA

Caviedes Castillo, Nancy Patricia
Guía para tripulantes de cabina de pasajeros: fundamentos básicos de la profesión TPC / Nancy Patricia Caviedes Castillo – Bogotá D.C.: Editorial Politécnico Grancolombiano., 2022.
66 p. : il, col. ; 16,5x23,5cm.

Incluye referencias bibliográficas.

E-ISBN 978-628-7534-54-4

1. Servicio a Bordo -- Aerolíneas 2. Transporte de pasajeros 3. Tripulantes de cabina -- Aviación comercial 4. Servicio al cliente –Aviación comercial -- Historia I. Institución Universitaria Politécnico Grancolombiano II. Tít.

SCDD 387.74 Co-BoIUP

Institución Universitaria
Politécnico Grancolombiano
Calle 61 No. 7 - 66
Tel: 7455555, Ext. 1516
Bogotá, Colombia

© Derechos reservados
Primera edición, noviembre de 2022

Guía para Tripulantes de Cabina de Pasajeros. Fundamentos básicos de la profesión TPC

ISBN digital: 978-628-7534-54-4

Autora
Nancy Patricia Caviedes Castillo

Equipo editorial
Director editorial
Eduardo Norman Acevedo

Analista de producción editorial
Guillermo A. González T.

Corrección de estilo
María Elvira Mejía

Diseño y diagramación
Nancy Patricia Cortés C.

¿Cómo citar este libro?

Caviedes Castillo, N. P. (2022) *Guía para tripulantes de cabina de pasajeros. Fundamentos básicos de la profesión TPC*. p. 66. Editorial, Institución Universitaria Politécnico Grancolombiano.

No se permite la reproducción total o parcial de esta obra, ni su incorporación a un sistema informático, ni su tratamiento en cualquier forma o medio existentes o por existir, sin el permiso previo y por escrito de la Editorial de la Institución Universitaria Politécnico Grancolombiano. Para usos académicos y científicos, la Institución Universitaria Politécnico Grancolombiano accede al licenciamiento *Creative Commons* del contenido de la obra con: Atribución – No comercial – Sin derivar - Compartir igual.

El contenido de esta publicación se puede citar o reproducir con propósitos académicos siempre y cuando se indique la fuente o procedencia. Las opiniones expresadas son responsabilidad exclusiva del autor(es) y no constituye una postura institucional al respecto.

La Editorial del Politécnico Grancolombiano pertenece a la Asociación de Editoriales Universitarias de Colombia (ASEUC).

El proceso de Gestión editorial y visibilidad en las Publicaciones del Politécnico Grancolombiano se encuentra CERTIFICADO bajo los estándares de la norma ISO 9001: 2015 código de certificación ICONTEC: SC-CER660310

CONTENIDO

Introducción 4

Capítulo 1
Generalidades de servicio y servicio a bordo 7

Importancia del servicio al cliente en las aerolíneas 10

Capítulo 2
Historia de la profesión de tripulante de cabina de pasajeros 21

Ellen church, la primera auxiliar de vuelo 28

Capítulo 3
Importancia del uniforme para las tripulaciones de vuelo 33

Capítulo 4
Perfil y requisitos generales para los tripulantes de cabina de pasajeros (TCP) 47

Perfil general de un TCP 47
Requisitos para obtener la licencia TCP en Colombia 52

Referencias 55

Índice de tablas 61

Índice de figuras 63



Introducción

> *Una vez hayas probado el vuelo siempre caminarás por la Tierra con la vista mirando al Cielo, porque ya has estado allí y allí siempre desearás volver.*
> Leonardo Da Vinci

La profesión de los Tripulantes de Cabina a Pasajeros (TCP) ha sido conocida a través de la historia con diversos nombres como azafata, sobrecargo, aeromoza y la más conocida como auxiliar de vuelo, que es definida por la Real Academia Española (2021) como la persona destinada en los aviones a la atención de los pasajeros y de la tripulación; sin embargo, sus funciones son más relevantes, por lo cual, este concepto fue transformado por la industria aeronáutica a Tripulantes de Cabina a Pasajeros, lo cual, de acuerdo con el Sindicato independiente de TCP de líneas aéreas (2021), actualmente, se define como las personas que, poseedoras del certificado y habilitación correspondiente, ejercen a bordo del avión las actividades de atención al pasajero, así como las relacionadas con la seguridad. De igual manera, como indica IATA (2017), en el Manual de Normas IOSA se define como:

> Miembros de la tripulación designados para realizar tareas de seguridad en la cabina de pasajeros de acuerdo con los requisitos del operador y de la Autoridad; cualificados para realizar funciones de cabina en situaciones de emergencia y promulgar procedimientos para garantizar una evacuación segura y ordenada de los pasajeros cuando sea necesario.

Por lo anterior, se evidencia la pertinencia de la definición que esta aunada a la evolución de la aviación comercial, donde esta profesión, de manera sustancial, ha venido ganando un papel más importante y esencial para las diferentes aerolíneas alrededor del mundo, fundamentándose en dos pilares esenciales: *seguridad y servicio*. Por esta razón, esta guía busca, de manera clara y sencilla, abordar algunos temas que los futuros profesionales TCP deben conocer para alcanzar los estándares de seguridad, calidad y servicio implícitos en los objetivos estratégicos de las aerolíneas, a través de información general y didáctica, que sirva de apoyo académico durante el tiempo de formación.

Este libro, en su primer tomo, titulado *Guía para tripulantes de cabina de pasajeros* inicia con las *generalidades del servicio y servicio a bordo*, un capítulo que resalta la importancia del servicio para las aerolíneas y, como argumenta Caviedes (2020), las aerolíneas deben identificar y centrarse en las necesidades de los diferentes segmentos del mercado, teniendo en cuenta no solo la oferta, sino también el servicio.

En el segundo capítulo se aborda *historia de la profesión*, un recorrido cronológico que tiene origen en los años treinta y que ha evolucionado hasta nuestros días contrastando el desarrollo anacrónico y contemporáneo de una profesión que inició como una propuesta innovadora para apoyar a los pilotos en tareas de limpieza y atención a pasajeros y que, al pasar del tiempo, se transformó en una de las profesiones con mayor exigencia, influenciada por factores humanos, mecánicos, físicos, "químicos biológicos" y psicosociales.

El tercer capítulo, titulado *Importancia de los uniformes para los tripulantes de cabina de pasajeros*, explica del uso del uniforme y su evolución

a lo largo de cada década desde los años treinta hasta la actualidad, el cual no corresponde a un capricho estético, sino a la marca distintiva de las aerolíneas y, por motivos logísticos, que permitirán a los viajeros acudir de manera precisa a la persona idónea en caso de una emergencia o simplemente la solicitud de un servicio a bordo.

En el capítulo final se reúne la descripción del *perfil y requisitos generales* físicos, psicológicos, actitudinales, aptitudinales y de conocimiento que hacen de una persona idónea para ejercer esta importante profesión.

El objetivo de esta obra es desarrollar material pedagógico pertinente que les permita a los estudiantes del Programa de Tecnología en Gestión de Servicios para Aerolíneas de la Institución Universitaria Politécnico Grancolombiano y otras instituciones con carreras relacionadas con esta disciplina apropiación del conocimiento en relación con el servicio y operaciones a bordo y cuyos anhelos profesionales están enfocados en la profesión de tripulante de cabina de pasajeros (TCP).

Capítulo 1

Generalidades de servicio y servicio a bordo



> *Los clientes no esperan que seas perfecto. Esperan que les aportes soluciones cuando tienen algún problema.*
> Donald Porter, V.P, de British Airways

El cliente es el activo más valioso que posee una organización. El cliente es aquella persona con necesidades que se satisfacen a través de bienes o servicios y con expectativas que deben ser compensadas con una actitud orientada a hacerlo sentir totalmente complacido (Diago, 2012).

El servicio al cliente se ha convertido en un elemento indispensable para la permanencia y la competitividad de una empresa, constituyendo el eje central de su éxito o fracaso; y como argumenta Pérez (2006, citado en Vizcaíno *et al.*, 2018, p. 9):

> Las empresas y organizaciones del siglo XXI se enfocan cada vez más en la importancia que tiene el cliente en la proyección de su negocio, por lo que guían su atención hacia la satisfacción de las necesidades y expectativas de los clientes, ya que los consumidores de esta época suelen dar mayor importancia a los atributos intangibles de los productos que consumen: los servicios.

De igual manera Paz (2005, p. 1) afirma:

> Independientemente de que nuestra empresa sea pública, privada, multinacional, gran empresa, mediana o pequeña, con actividades industriales o de servicios, o sea cual sea la tarea que desarrollemos

en ella, todos los miembros de la empresa estamos implicados en el servicio al cliente.

El término de servicio al cliente ha sido conceptualizado por diferentes autores, no hay una única opinión, sin embargo, varios de ellos, en esencia, se direccionan a la misma esencia conceptual. A continuación, algunos ejemplos:

Tabla 1. Conceptualización de servicio al cliente según autores

Concepto de servicio al cliente	Autor(es)
Un conjunto de técnicas establecidas y perfiladas en las organizaciones, con base en los requerimientos y expectativas de los usurarios, con el propósito de entregarles un servicio superior, en comparación con la competencia.	Serna (1999).
Actividad identificable e intangible que es el principal objeto de una transacción destinada a proveerles satisfacción de necesidades a los clientes.	Stanton *et al.* (2007).
Un valor agregado, inmaterial que influye de manera determinante en la lealtad de cliente y en la reiteración de consumo de este; por esa razón, sugiere la relevancia de mantener esfuerzos permanentes para optimizar su prestación.	Albrecht (2006).
El servicio al cliente es un conjunto de actividades interrelacionadas que ofrece un suministrador con el fin de que el cliente obtenga el producto en el momento y lugar apropiado y se asegure de un uso correcto de este. Servicio al cliente es el diagnóstico que debe desarrollarse en la empresa siempre en pro de las necesidades y los gustos del cliente, ya que este es quien hace que la empresa gane posicionamiento	Moreno (2009).
Conjunto de acciones que un proveedor le brinda a su clientela, con el fin de lograr que ese servicio que recibe signifique una diferenciación con el resto de las organizaciones que ofrecen servicios similares. Este se logra a través del mejoramiento de los distintos aspectos que participan en ese proceso para satisfacer al cliente.	Montoya y Boyero (2013).

Dicho con palabras de García (2016), sin duda, el servicio al cliente constituye para las organizaciones una de las grandes exigencias que demanda adecuada atención para lograr una impecable prestación de este.

Uno de los sectores que exigen los más altos estándares de excelencia en este aspecto es el turismo, en el cual no es suficiente que los profesionales cuenten con habilidades y aptitudes específicas, sino también la predisposición al servicio es crucial para el éxito de esta industria, que

agrupa empresas de hostelería, restauración[1], transporte, entre otras, que le aportan a la economía del país y al empleo de manera significativa y cuyo crecimiento ha sido notable en los últimos años. Una afirmación sustentada con los datos presentados por el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo (2020) que afirma:

> El 2019 fue un año de cifras récord para el turismo en Colombia. El número de visitantes no residentes[2] que llegaron al país fue de 4 515 932, un crecimiento del 2,7 % con respecto a 2018. También fueron positivas en ocupación hotelera que alcanzó el 57,8 %, en ingresos nominales de las agencias de viajes con un incremento del 3,7 %, en ingresos de los hoteles con un aumento del 10,6 %, en conectividad internacional con 17 nuevas rutas y 39 nuevas frecuencias internacionales, y en pasajeros movilizados nacional e internacionalmente, que alcanzó los 41,2 millones de pasajeros.

En el 2020, las cifras sufrieron un impacto negativo por la pandemia mundial COVID-19[3]. De acuerdo con el Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE), entre enero y diciembre del 2020, la ocupación alojamiento registrada fue del 29,9 %, equivalente a 18,9 puntos porcentuales por debajo del mismo mes del 2019. Frente al escenario correspondiente al número de visitantes no residentes llegaron al país 1 383 868, una caída del 69,5 %, con respecto al año anterior (Ministerio de Comercio. Industria y Turismo, 2021). Sin embargo, el sector ha tenido para mayo del 2021 una leve recuperación aún con un futuro incierto, a pesar de los diversos esfuerzos aunados entre gobiernos y organismos reguladores, como la Organización Mundial del Turismo y la Organización Mundial de la Salud, aun así, el servicio sigue siendo la característica intangible más relevante para el sector.

---

1 El subsector de la restauración integra a todas las empresas relacionadas con la alimentación y la gastronomía (Coll, 2021).

2 Un visitante es una persona que viaja a un destino principal distinto al de su entorno habitual, por una duración inferior a un año, con cualquier finalidad principal (ocio, negocios u otro motivo personal) que no sea la de ser empleado por una entidad residente en el país o lugar visitado (Organización Mundial del Turismo, 2008).

3 La COVID-19 es la enfermedad causada por el nuevo coronavirus conocido como SARS-CoV-2. La Organización Mundial de la Salud (OMS) tuvo noticia por primera vez de la existencia de este nuevo virus el 31 de diciembre de 2019, al ser informada de un grupo de casos de "neumonía vírica" que se habían declarado en Wuhan (República Popular China; OMS, 2020).

Por lo anterior (omitiendo cifras en tiempos de pandemia), las aerolíneas como eje fundamental del turismo, son sinónimo de una industria de servicio, en la que se exige una operación de 7/24 los 365 días del año. Solo en Colombia, para el 2019, se movilizaron más de 40,3 millones de personas por vía aérea, lo que representa un incremento del 9,1%, con respecto al 2018. (Aeronautica Civil, 2020)

Importancia del servicio al cliente en las aerolíneas

El crecimiento de la industria aeronáutica ha sido exponencial en la última década, como indican las estadísticas mundiales anuales del 2019, presentadas por la Organización de Aviación Civil Internacional (OACI; siglas en inglés ICAO), en las que se evidencia un crecimiento del 3,6 % en el transporte de pasajeros en vuelos regulares[4], en comparación con el 2018.

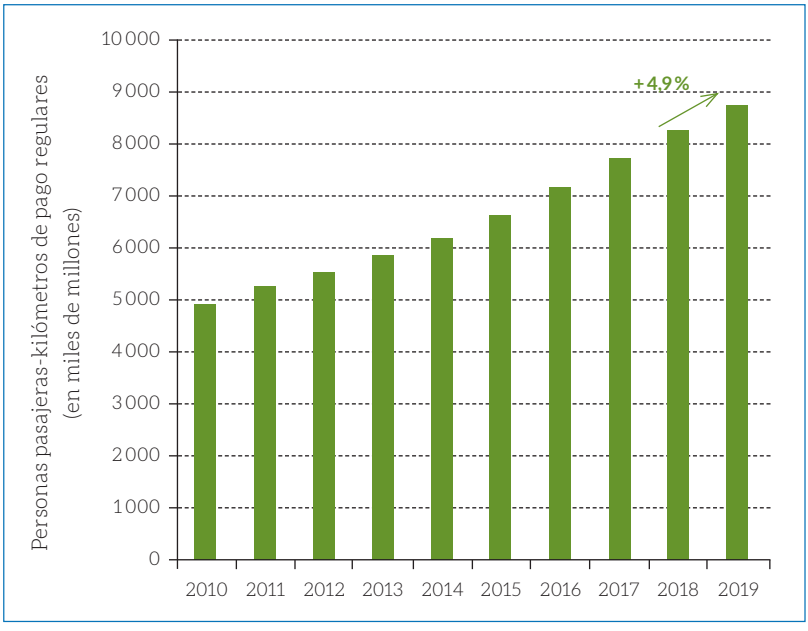


Figura 1. Total tráfico regular 2010-2019

Fuente: OACI (2021).

[4] El vuelo regular es aquel que está sujeto a itinerario y horario prefijado.

En la figura 1 es notable el ascenso del transporte de pasajeros desde el 2010 al 2019 en el ámbito mundial, lo cual sustenta que las aerolíneas se han convertido en uno de los medios de transporte más utilizados y competitivos, impulsándolas a dirigir sus esfuerzos de manera dinámica con el fin de generar mayor fidelización de sus clientes, lo que se logra con la combinación de tres componentes esenciales: excelentes productos, capital humano capacitado y un servicio al cliente inigualable en tierra y a bordo de la aeronave.

Actualmente, la preocupación generalizada en la industria aeronáutica por brindar una experiencia de viaje cada vez mejor a los viajeros ha permitido el surgimiento de diferentes organizaciones auditoras como Skytrax[5] que trabaja para mejorar la experiencia del cliente para aerolíneas y aeropuertos de todo el mundo, aportando su conocimiento, experiencia y pensamiento innovador únicos para ayudar a lograr un cambio en la industria, desarrollando acciones a través de diversas estrategias como (Skytrax, 2021):

- *Sistema de evaluación de calidad para aerolíneas*: introducido desde 1999 a través del programa Certificado de Clasificación de Aerolíneas por Estrellas, el único ranking internacional de calidad que se aplica mediante un análisis directo y profesional de los estándares de calidad de productos y servicios.

- *Auditoría para aerolíneas y aeropuertos*: evalúa el rendimiento de calidad de los productos y servicios en contacto directo con el cliente.

- *Clasificación Certificada de Aeropuertos*: es el único ranking internacional de calidad de los aeropuertos que se aplica mediante un análisis directo y profesional de los estándares de calidad de productos y servicios.

- *Premiaciones y reconocimientos*: galardona a aeropuertos y aerolíneas con base en su calidad y servicio, lo que representa para los

[5] Empresa auditora creada en el Reino Unido, fundada en 1989.

ganadores un referente de excelencia internacional. En el caso de las aerolíneas, los premios World Airlines Awards son considerados los "Oscar del sector de la aviación", cuyos premios son atribuidos dependiendo a los clientes de más de cien nacionalidades, quienes votan por las aerolíneas galardonadas a través de una encuesta global de satisfacción de los pasajeros bajo la marca Passenger's Choice Awards[6] en las diferentes categorías que incluyen:

Tabla 2. Categorías generales premios World Airline Awards de Skytrax

• Las diez mejores aerolíneas del mundo.	• Mejor limpieza de cabina de aerolínea del mundo.
• Las cien mejores aerolíneas del mundo.	• Mejor personal de aerolínea del mundo.
• Las mejores aerolíneas de bajo costo del mundo.	• Mejor en primera clase.
• Mejor tripulación de cabina del mundo.	• Mejor en clase ejecutiva.
• Mejores aerolíneas regional del mundo.	• Mejor en clase económica premium.
• Las aerolíneas más mejoradas del mundo.	• Mejor en clase económica.
• Las mejores aerolíneas de ocio del mundo.	• Mejor alianza de aerolíneas del mundo.
• Los mejores servicios aeroportuarios del mundo.	• Mejores aerolíneas por región.
• Mejor alianza de aerolíneas del mundo.	• Las mejores salas VIP de aeropuerto independientes del mundo.
• Mejor entretenimiento a bordo del mundo.	• Las mejores instalaciones de *spa lounge* de aerolíneas del mundo.

Fuente: Skytrax (2019).

En la tabla 2 se evidencian las categorías definidas por Skytrax; estas no solo se limitan a las actividades en tierra, sino que también están implícitos parámetros que apuntan a la experiencia de los viajeros con respecto al servicio a bordo, que se puede definir como el conjunto de actividades realizadas por los TCP o auxiliares de vuelo para la atención de pasajeros que conjugan, actitud de servicio del personal de la aerolínea, servicio de alimentos y bebidas, (catering), sistemas de entretenimiento a bordo y diseño de cabinas en aviones, que permitan un viaje satisfactorio de acuerdo con sus expectativas y necesidades.

[6] Para los premios 2019 el número de personas encuestadas fue de 21,65 millones entre septiembre del 2018 y mayo del 2019.

Tabla 3. Top 10 de las mejores tripulaciones de cabina de aerolíneas del mundo en los premios World Airline Awards 2019

Ranking	Aerolínea del mundo
1	Singapore Airlines
2	Garuda Indonesia
3	ANA All Nippon Airways
4	Thai Airways
5	EVA Air
6	Cathay Pacific Airways
7	Hainan Airlines
8	Japan Airlines
9	Qatar Airways
10	China Airlines

Fuente: Skytrax (2019).

En la tabla 3 se reconocen las diez mejores aerolíneas con respecto al más alto desempeño en todos los aspectos del personal de cabina, por su arduo servicio que incluye técnicas, eficiencia, atención, entre otros; así como habilidades de servicio como entusiasmo, actitud, amabilidad y hospitalidad del personal (Skytrax, 2019).

En la tabla 4 aparecen las aerolíneas merecedoras del primer lugar con respecto a las cabinas del avión por las suites a bordo, comidas y comodidad



Figura 2.
Foto de Tripulación de Singapore Airlines

Fuente: AirCrew Lifestyle (2018).

en sus asientos. Con respecto al sistema de entretenimiento a bordo, una distinción de calidad codiciada y un aspecto muy competitivo de la experiencia actual de los viajes aéreos, el premio por ofrecer la mejor opción desde la elección y la vigencia de películas, programas de televisión, música y juegos hasta la disponibilidad y funcionalidad del Wi-Fi a bordo (Skytrax , 2019).

Tabla 4. Aerolíneas que se posesionaron en el Primer Puesto en diferentes categorías de servicio a bordo, de acuerdo con los premios World Airline Awards de Skytrax 2019

Categoría	Aerolínea 1er Puesto
Mejor cabina en primera clase	Singapore Airlines
Mejor cabina en clase ejecutiva	Qatar Airways
Mejor cabina en clase económica premium	Virgin Atlantic
Mejor Cabina en clase económica	Japan Airlines
Mejor entretenimiento a bordo	Emirates

Fuente: Skytrax (2019).

A continuación, se describen de manera general las características de cada una de las cabinas y entretenimiento a bordo por cada aerolínea.



Figura 3.
Suites en cabina de Primera Clase de Singapore Airlines

Fuente: Singapore Airlines (2021).

En la figura 3 se puede ver la cabina de First Class de Singapore Airlines, aerolínea asiática fundada en 1947. Esta aerolínea ofrece suites sencillas o dobles que se componen de espacios privados que incluyen poltrona

Frau[7] en cuero, giratorio y reclinable; puerta corredera en cristal, persianas que se cierran con solo tocar un botón, una pantalla HD táctil de 32", auriculares con sistema de cancelación de ruido y un sistema mejorado de entretenimiento KrisWorld, tablet inalámbrica para pedir asistencia y controlar la iluminación, compartimentos acolchados en cuero Ultraleather, un amplio armario para guardar el equipaje de cabina, un menú a bordo por unos de los mejores chefs del mundo que conforman el International Culinary Panel[8] de la aerolínea, que incluye alimentos y bebidas servidos en la vajilla de porcelana Bone China de Wedgwood y un amplio cuarto de aseo que incluye el tocador con asiento está equipado con una lujosa gama de artículos de aseo, tales como eau de toilette, loción corporal y espray para el cuidado facial, de Lalique (Singapore Airlines, 2021).



Figura 4.
Cabina de Clase Ejecutiva de Qatar Airways

Fuente: El Economista (2019).

En la figura 4, la aerolínea Qatar Airways, fundada en 1997 y con sede principal en Doha, en la cabina de Business Class combina lujo, espacio y un diseño elegante en su cabina, amplios compartimientos para el equipaje de mano, iluminación LED para un mejor descanso, hasta 4000 opciones de entretenimiento a bordo, un menú diseñado por los mejores chefs del mundo, productos de aseo de la marca italiana Castello Monte Vibiano Vecchio, que incluye bálsamo labial, rocío facial hidratante y

7 Fabricante de muebles fundado en 1912 por Renzo Frau, nacido en Cerdeña, en Turín, Italia, con sede en Tolentino, Ital.ia

8 Panel conformado por siete chefs de renombre mundial.

crema humectante antiarrugas, pijamas y zapatillas fabricados en algodón 100 % de The White Company, un innovador sistema de Oryx One que incluye una pantalla táctil intuitiva para encontrar rápidamente las películas, los juegos y la música más acordes a sus gustos y conexión con el servicio móvil a bordo, conexión para portátil y conector USB (Qatar Airways, 2021).



Figura 5.
Cabina Clase Premium Económica de Virgin Atlantic

Fuente: Virgin Arlantic (2021).

La aerolínea Virgin Atlantic fue fundada en 1984. Esta ofrece para la cabina Premium Economy asientos de cuero que miden hasta 53 cm (21 pulgadas) de ancho, con reposapiés, reposacabezas y una inclinación del asiento de 96 cm, conexión de carga para sus equipos, conexión en línea al Wifi a bordo, sistema de entretenimiento con películas, televisor, música y juegos, un exclusivo menú que se sirve en porcelana y una variada opción de golosinas retro y bocadillo artesanales en la sección Wander Wall del avión (Virgin Atlantic, 2021).

La asiática Japan Airlines, fundada en 1951, es galardonada como la mejor cabina de Economy Class por la comodidad en las sillas JAL SKY con espacio para las piernas entre 84 cm y 86 cm y un ancho de entre 45 cm y 48 cm para mayor confort, monitor de panel táctil de 10,6 pulgadas, tomacorriente, un delicioso menú diseñado por chefs talentosos, amplia oferta de bebidas incluyendo el Ume-shu japonés (vino dulce de ciruela) y un entretenimiento a bordo que incluye películas, videos, programas de audio, juegos y libros electrónicos; finalmente, un obsequio

de tapones para los oídos, máscara para los ojos para un mejor descanso (Japan Airlines, 2021).

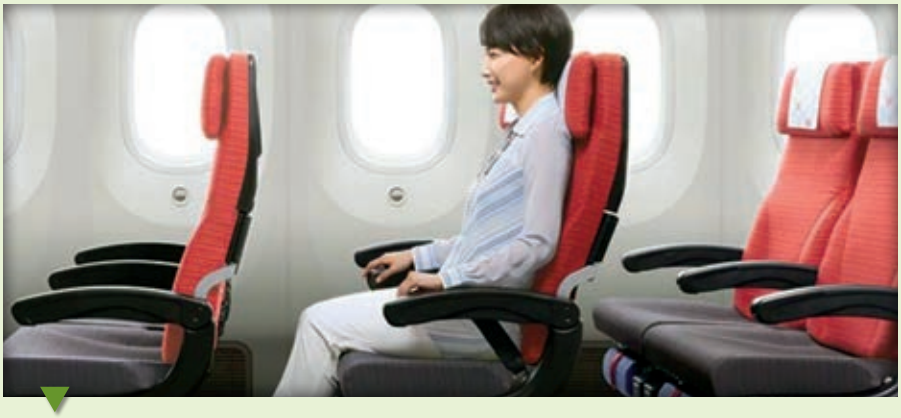


Figura 6.
Cabina de Economy Class de Japan Airlines

Fuente: Aviación al día (2017).



Figura 7.
Sistema de entretenimiento aerolínea Emirates para Economy Class (izquierda) y First Class (derecha)

Fuente: Emirates (2021).

Emirates, la aerolínea insignia de los Emiratos Árabes Unidos, fundada en 1985, ha logrado por 15 años consecutivos mantenerse en el primer lugar como la línea aérea con el mejor entretenimiento a bordo en sus cuatro cabinas (First, Bussines, Premium Economy y Economy Class). ICE[9] cuenta con el sistema de información Airshow que permite revisar el avance del vuelo en tiempo real a 12 000 metros de altura gracias a las cámaras exteriores de las aeronaves, obtener informes meteorológicos, noticias y deportes. Para los miembros Emirates Skywards[10]. el Wifi es gratuito y para los demás pasajeros oferta planes para que se mantengan conectados a bordo. Tiene 4500 canales con películas, los últimos programas de televisión, música, juegos a la carta en varios idiomas; adicionalmente, su asociación con uTalk, una App que ofrece más de 140 idiomas, con 180 horas de contenido y 60 temas de aprendizaje diferentes, donde los pasajeros podrán escuchar grabaciones de hablantes nativos, herramientas instructivas y traducciones (Emirates, 2021).



Figura 8.
Menú vegano gourmet de Qatar Airways

Fuente: Qatar Airways (2021).

En relación con el servicio de alimentos y bebidas (catering), la aerolínea Qatar Airways fue la ganadora del premio Global Passenger Choice Award® 2019, otorgado por la organización The Airline Passenger Experience Association con base en la opinión de más de un millón de

9 Nombre del sistema de entretenimiento a bordo de Emirates.

10 Programa de fidelización de Emirates.

pasajeros de 6000 aerolíneas del mundo. A través de los premios, The Airline Passenger Experience Association reconoce la excelencia en la comodidad de los asientos, el servicio de cabina, la comida y la bebida, el entretenimiento y el Wifi. (APEX, 2019).

Concluyendo este capítulo, se resalta que el servicio en las aerolíneas ya sea en tierra o a bordo, son la ventaja competitiva que la industria requiere para poder destacarse y prevalecer en el mercado actual, sincronizándose con la exigencia de los viajeros, un valor agregado diferenciador y que permita una experiencia de viaje perdurable.

Capítulo 2

Historia de la profesión de tripulante de cabina de pasajeros



Cuanto más se eleva un hombre, más pequeño
les parece a los que no saben volar.
Friedrich Nietzsche

El alemán Steward Heinrich Kubis podría ser considerado como el primer tripulante de cabina de pasajeros; su desempeño como mayordomo aéreo para la compañía DELAG (Deutsche Luftschiffahrts-Aktiengesellschaft)[11], desde 1912, se extendió hasta convertirse como mayordomo en jefe en todos los futuros zepelines de pasajeros alemanes, de los que se destacan el Bodensee —que realizó vuelos programados dentro de Alemania en 1919—, Graf Zeppelin —que ofreció un servicio transatlántico programado regularmente desde 1931 hasta 1937— y el famoso Hindenburg. Sin embargo, la era dorada de los zeppelin se vio opacada por la tragedia de este último el 6 de mayo de 1937, cuando se incendió en Lakehurst, Nueva Jersey; de las 97 personas a bordo fallecieron 13 pasajeros y 22 tripulantes. Después de testificar para la investigación del accidente, Kubis regresó a Alemania donde vivió y falleció en la década de 1970 (Grossman, 2010).

[11] Aerolínea de pasajeros que se estableció el 16 de noviembre de 1909 como una filial de Zeppelin Company. La compañía brindó servicio aéreo de pasajeros hasta 1935, cuando sus operaciones fueron asumidas por la recién formada Deutsche Zeppelin-Reederei (Grossman, 2021).



Figura 9.
Heinrich Kubis sirviendo comida a bordo del LZ-127

Fuente: Grossman (2010).

De acuerdo con la Red de Centros de Estudios Aeronáuticos de España (2017), a finales de los años veinte, algunas compañías británicas y americanas decidieron contratar profesionales del mundo de la hostelería para atender a los pasajeros en algunas rutas determinadas en las que se servía alguna bebida y comida fría a bordo. Por otro lado, la OSM (Aviation, 2021) afirma que:

> La historia comenzó tan pronto como se inició el transporte aéreo de pasajeros a principios de la década de 1920. Normalmente eran hijos de empresarios que habían financiado las aerolíneas y se les llamaba mensajeros. Los mensajeros trabajaron hasta el colapso del mercado de valores a mediados de la década de 1920. Con los mensajeros ya no empleados, la responsabilidad de atender las necesidades de los pasajeros recaía en el copiloto. Con la mejora en los viajes aéreos de pasajeros, las aerolíneas comenzaron a reevaluar las responsabilidades de atender las necesidades de los pasajeros. A principios de la década de 1930, los primeros mayordomos que fueron contratados fueron ayudantes masculinos.

Dentro de este desarrollo histórico, LaGrave (2017) señala que la aerolínea británica Imperial Airways tenía "Cabin Boys", en la década del veinte, seguida por aerolíneas estadounidenses, como Stout Airways (1926), Western Airlines (1928) y Pan Am (1926). Sin embargo, todo cambió a medida que aumentaron los esfuerzos de guerra.

A principios de los años treinta, Boeing Air Transport decidió incluir personal femenino en sus aviones y, como expresa Cipalla (1989, s.d.), en un artículo publicado en Los Angeles Times:

> El experimento de Boeing fue tan exitoso que otras aerolíneas pronto siguieron su ejemplo. Eastern Airlines, por ejemplo, comenzó su servicio de azafatas de vuelo en la ruta de Newark a Washington en 1931. El primer manual de Eastern describía las obligaciones de las azafatas como "de naturaleza social, para organizar una fiesta de bridge si se desea un juego de bridge" o para servir café o una taza de té y unas sabrosas galletas.

A mediados de esta década, había entre 200 y 300 asistentes de vuelo al servicio de diferentes aerolíneas, quienes volaban entre dos o tres años por las restricciones de edad y matrimonio de la época.



Figura 10.
"Azafatas" de United Airlines, 1939

Fuente: SFO Museum (2017).

Para la década de los cuarenta, la responsabilidad de las azafatas incrementaba de una manera marginal, ya que sus responsabilidades incluyeron la limpieza de la cabina, atornillar asientos, evitar que los pasajeros

botaran basura por la ventana y apoyar el tanqueo de combustible de las aeronaves, sin embargo, el uso del uniforme se afianzó porque era sinónimo de "elegancia sobria". Para 1945, se fundó la Asociación de Azafatas de Aerolíneas o ALSA, conocida actualmente como Asociación de Auxiliares de Vuelo.



Figura 11.
"Azafatas" de United Airlines, 1948

Fuente: SFO Museum (2017).

Durante los años cincuenta, según Berry (2007), hombres y mujeres eran contratados y la profesión era símbolo de "glamour y sofisticación"; sin embargo, las cláusulas relacionadas con la edad eran más rigurosas, las mujeres solo podían volar hasta los 35 años, pero los hombres podían ser empleados entre los 32 y 35 años, citando el autor exactamente las prácticas contractuales de las aerolíneas Northwest y TWA. Para 1956 los hombres fueron autorizados a volar hasta los 70 años y las mujeres solo hasta los 32, lo que marcaba una fuerte desigualdad de género, sumado a la regla del no matrimonio de TWA, captaron el interés periodístico y crítico de la época.

A finales de la década surge el concepto de entretenimiento a bordo, una propuesta innovadora de los asistentes de vuelo de Aloha quienes presentaban un show, que incluía canto, baile hula[12] y tocar el ukelele[13]. Finalizando, el decenio (Johnson y García, 2007), plantean:

[12] Es una forma de baile hawaiano creado por los polinesios que se caracteriza por el movimiento ondulante de cabeza, caderas y brazos, sin desplazarse de un punto fijo y que es acompañada por canto o canción (WordReference, 2021).

[13] Instrumento musical de cuatro cuerdas originario de Indonesia (WoedReference, 2021).

Aunque los hombres sirvieron exclusivamente como azafatas de vuelo en los albores de la aviación comercial, en la década de 1950 todas las principales aerolíneas reinventaron la ocupación como un dominio exclusivamente femenino. Dirigiéndose a los hombres de negocios como su base de clientes principal, muchas aerolíneas establecieron academias donde capacitarían a las azafatas para caminar esa delgada línea entre la sirena vestida con minifalda y la crianza de la esposa potencial. Palideciendo ante la idea de que un hombre podría elegir hacer un trabajo que habían convertido en sinónimo de feminidad, los gerentes de las aerolíneas declararon inequívocamente que los hombres no necesitan postularse.



Figura 12.
"Azafatas" Trans World Airlines (TWA), 1955

Fuente: SFO Museum (2017).

Los años sesenta traen consigo la a jubilación anticipada, una nueva política adoptada por quince de las treinta y ocho aerolíneas con certificación federal. Las auxiliares de vuelo se convirtieron en una valiosa herramienta de marketing para superar a la competencia y la "alta costura" llego al cielo a través de uniformes de la aerolínea Braniff International Airways[14], diseñados por el reconocido italiano Emilio Pucci Marqués de Basento, en 1966. El francés Jean Louis, diseño los uniformes para United Airlines, en 1968, seguidos por Balenciaga que diseño para Air France, entre otros; a partir de esa época, el esplendor de la moda ha estado presente. Para 1968, los tribunales federales anularon las reglas que prohibían el matrimonio y los requisitos de edad (LaGrave, 2017).

[14] Aerolínea Estadounidense que operó desde junio de 1928 hasta mayo de 1982 (Braniff International, 2021).



Figura 13.
"Azafatas" Delta Airlines, 1969

Fuente: SFO Museum (2017).

Al igual que las décadas anteriores, en los años setenta, también se transformó la profesión, puesto que gran parte de las aerolíneas abolieron las reglas contra el embarazo de azafatas y la discriminación para los hombres cuando sus solicitudes eran rechazadas, en su mayoría, por no ajustarse al estándar de la época; para 1967 ser azafata también significaba ser mujer, específicamente una mujer joven, atrevida y soltera (Johnson y García, 2007).



Figura 14.
"Azafatas" Pacific Southwest Airlines, 1973

Fuente: SFO Museum (2017).

Para 1980, la palabra "azafata y azafato" fueron reemplazadas por "asistente de vuelo", con el fin de ser más neutral en cuanto al generó, teniendo en cuenta que en un promedio de 19,3 hombres ejercían esta profesión por cada 100 mujeres.



Figura 15.
"*Auxiliares* de vuelo" Qantas Airways, 1986

Fuente: SFO Museum (2017).

De acuerdo con LaGrave (2017), a partir de 1990, para convertirse en asistente de vuelo solo se requería el título de una Escuela Secundaria; en Estados Unidos se declaró el 19 de julio de 1990 como el Día de los profesionales de seguridad de los asistentes de vuelo por el entonces presidente George Bush, a través de la Proclamación 6157. A continuación, se cita parte del documento tomado de la fuente de documentos presidenciales en internet The American Presidency Project, alojado en la Universidad de California, Santa Barbara.

> Ahora, por lo tanto, yo, George Bush, presidente de los Estados Unidos de América, por la presente proclamo el 19 de julio de 1990 como el Día de los Profesionales de Seguridad de los Auxiliares de Vuelo. Insto al pueblo de los Estados Unidos a observar ese día con ceremonias y actividades apropiadas diseñadas para reconocer el importante papel que desempeñan los auxiliares de vuelo en la mejora de la seguridad y la conveniencia del sistema de transporte aéreo de nuestra nación... (Busch, 1990)

Actualmente, de acuerdo con la Oficina de Estadísticas Laborales de Estados Unidos, los auxiliares de vuelo ocuparon solo en ese país 121 900

puestos de trabajo, el salario medio anual fue de 41 950 dólares, en mayo del 2020, y las horas de vuelo oscilaban entre 75 a 100 al mes y suelen pasar otras 50 horas al mes en tierra, preparando vuelos, redactando informes y esperando la llegada de los aviones.

Las aerolíneas están obligadas por ley a contratar tripulantes de cabina de pasajeros para la seguridad de los viajeros, lo que garantiza oportunidades laborales en ascenso; una profesión que conserva la esencia glamurosa, es reconocida socialmente y permite enriquecer los conocimientos culturales por los viajes que se pueden realizar alrededor del mundo.

En Colombia, de acuerdo con las estadísticas de diciembre del 2018 de la Aeronáutica Civil, existen 114 Centros de Instrucción Aeronáuticos constituidos legalmente, de los cuales 32 ofertan el curso de Auxiliar de Servicio a Bordo (ASA) o Tripulante de Cabina de Pasajeros (TCP) y que, en conjunto, reúnen 14 860 graduados solo en el periodo de 2016-1 a 2018-2.



Figura 16.
"Tripulantes de cabina de pasajeros" Aerolínea Avianca, 2021

Fuente: Avianca.

Ellen Church, la primera auxiliar de vuelo

Ellen Church nació en Iowa, Estados Unidos el 22 de septiembre de 1904. Desde muy pequeña, tenía dos grandes gustos unidos por la pasión de servir: la enfermería y la aviación. Su interés por la aviación

había crecido gracias a las exhibiciones aéreas que veía cerca de su casa. Había tomado clases de vuelo, para en un futuro ejercer como piloto, pero sabía que no sería sencillo. Según un artículo publicado por *Los Ángeles Times* (Cipalla, 1989):

> "Church realmente quería convertirse en piloto", dijo Claudia Oakes, curadora de aeronáutica en el Museo Nacional del Aire y el Espacio de la Institución Smithsonian en Washington, pero en 1930 eso fue difícil, entonces se acercó al gerente de Boeing Air Transport en San Francisco, Steve Simpson, quien le sugirió que se juntara con otras enfermeras para convertirse en asistentes de vuelo. La idea era que, como enfermeras, pudieran atender cualquier emergencia y como mujeres, su presencia sería reconfortante para los pasajeros.

La decisión de Stimpson surgió después regresar de un largo viaje en el cual se percató de que necesidad de personal que ayudara al piloto y co-piloto, por lo cual persuadió a sus superiores para contratar a tres "Cabin Boys", decisión que fue reconsiderada cuando recibió la visita de Church, el 23 de febrero de 1930, sugiriéndole a la dirección de la empresa que las enfermeras podrían ser la tripulación auxiliar más idónea, ya que, en caso de incapacitación de un piloto, ellas podrían prestar las atenciones médicas más apropiadas, así como la mejor asistencia a los pasajeros en caso de mareo o miedo a volar. La compañía aérea Boeing dudaba de esta propuesta porque consideraba las alteraciones hormonales de la mujer derivadas del periodo no las hacían idóneas para volar regularmente, sin embargo, la decisión final fue contratar a ocho enfermeras incluyendo a Ellen con un sueldo de 125 dólares mensuales por 100 horas de vuelo y quienes cumplían con las condiciones de la empresa, que incluía ser menor de 25 años, estatura menor a 1,60 m y un peso de máximo 52 kg, por un periodo de prueba de tres meses, que serían conocidas como *The Original Eight o The Sky Girls* (Iberia, 2010).



Figura 17.
"The Original Eight or The Sky Girls" Boeing Air Transport. 1930

Fuente: SFO Museum (2017).

Cipalla (1989) afirma que los deberes de estas primeras auxiliares de vuelo era servir café, té y leche; así como llevar equipaje, perforar los boletos de los pasajeros, revisar los pernos de los asientos de mimbre para asegurarse que estuvieran bien sujetos al piso y observar si había fugas de gasolina en la cabina. Otras funciones que se incluyeron en el manual de formación era mantener la cabina impecable, barrer el piso y quitar el polvo de los asientos y los marcos de las ventanas antes del vuelo, mantener el reloj enrollado, vigilar a los pasajeros cuando vayan al baño para asegurarse de que pasen por la puerta del baño y no por la puerta de salida de emergencia y llevar un horario de trenes en caso de que el avión quedara fuera de servicio.

El 15 de mayo de 1930, Ellen Church realizó su primer vuelo como azafata entre Oakland y Chicago a bordo de un Boeing 80-A trimotor, vuelo que duró 20 horas y requirió hasta 13 escalas[15]; sin embargo, este sueño solo duró 18 meses a raíz de un accidente automovilístico que

[15] Este término aeronáutico es utilizado por aerolíneas y operadores aéreos para informar a sus usuarios que el vuelo en el que vuelan o volarán aterrizará en uno o varios aeropuertos intermedios antes de llegar a su destino final (Larenas, 2020).

le impidió volar nuevamente, pero le dio la oportunidad de empezar a enseñar enfermería en la Universidad de Minnesota. Años después, cuando inició la Segunda Guerra Mundial, en 1939, Church se enlistó como enfermera y fue nombrada capitán de la Army Nurse Corps Air Evacuation Service y cuya sobresaliente labor le mereció la Medalla del Aire. Al finalizar la guerra en 1945, retornó a Estados Unidos donde se casó con Leonard B. Marshall y trabajó en el Hospital Terre Haute Union de Indiana como directora. El 27 de agosto de 1965, un accidente a caballo terminó con la vida de la mujer que fue inmortalizada como la primera azafata de vuelo en la historia de la aviación (Ferrer, 2013).



Figura 18.

Ellen Church como enfermera, 1926

Fuente: Garvey y Fisher (2001).



Figura 19.

Ellen Church como Azafata, 1930

Fuente: Garvey y Fisher (2001).

Capítulo 3

Importancia del uniforme para las tripulaciones de vuelo

La elegancia no es darse a notar, sino ser recordado.
Giorgio Armani

Los uniformes en las organizaciones están aunados a la comunicación simbólica, es decir, a la comunicación no verbal. La vestimenta es un elemento destacado de este tipo de comunicación; esto se debe a la relación que tiene la apariencia exterior con la percepción que una persona tiene de otra, como afirma Lozano (2019, p. 4):

> Desde el cómo y qué vestimos, hasta las expresiones faciales, las posturas corporales y los gestos son factores concluyentes para el juicio de la otra persona respecto a lo que proyectamos de nosotros mismos y de nuestra personalidad a través de la imagen.

Desde el inicio de la profesión en los años treinta, las aerolíneas han buscado a través de los uniformes ser reconocidas, recordadas, imponer autoridad, proyectar una imagen profesional, comunicar identidad y adaptar a su personal a las condiciones laborales que desempeña. De acuerdo con Domínguez (2014, p. 34):

> El uniforme es un traje distintivo que representa a un grupo, profesión, institución o empresa. Si el conjunto pertenece a un comercio o institución, suele ser estandarizado y tiende a homogenizar a los miembros de la organización que comparten iguales características, tales como género, nivel jerárquico o función que cumplen dentro de la misma.

El uniforme es una marca distintiva para cada aerolínea. Por más de 90 años, los tripulantes de cabina de pasajeros han vestido diferentes atuendos que han representado la marca propia de cada línea aérea alrededor del mundo, proyectando la identidad del empleador, adentrándose profundamente en la conciencia social y cultural, al mismo tiempo, que brindado notables desafíos y oportunidades creativas, no solo a diseñadores nacionales, sino también a íconos de alta costura, como Adolfo, Cristóbal Balenciaga, Pierre Balmain, Bill Blass, Marc Bohan, Pierre Cardin, Oleg Cassini, André Courrèges, Christian Dior, Halston, Edith Head, Stan Herman, Macario Jiménez, Christian Lacroix, Papou Lahoud, Ralph Lauren, Don Loper , Jean Louis, Hanae Mori, Jean Patou, Emilio Pucci, Ben Reig, Yves Saint Laurent, Angelo Tarlazzi, William Travilla y Vivienne Westwood que han diseñado para aerolíneas como Aeroméxico, Air France, Air West, Alia Royal Jordanian Airlines, American Airlines, Braniff International Airways, Cathay Pacific Airways, Continental Airlines, Delta Airlines, Eastern Airlines, Hughes Airwest, Japan Airlines, Northwest Airlines, Pacific Southwest Airlines, Pan American World Airways, Qantas Airways, Trans World Airlines (SFO Museum, 2017)[16].

De acuerdo con la prestigiosa revista de moda francesa L'Officiel en la publicación *La evolución del estilo de las azafatas* (Silva, 2021) escribió: "A través de los años, las azafatas han sido reconocidas por su estilo y glamour, por todo el mundo", estilos que han sido influenciados por los hitos de cada época y por la herencia cultural. A continuación, se destacarán las principales características implícitas en los uniformes de las aerolíneas en casi un siglo como explica Galeano (2016):

- **Años treinta:** inspirados en la línea militar de los pilotos y comandantes de vuelo, los uniformes de las primeras azafatas se asimilaban a los uniformes femeninos del ejército.

[16] Exposición Fashion In Flight: A History of Airline Uniform Design del SFO Museum se puede consultar a través del siguiente link https://www.sfomuseum.org/exhibitions/fashion-flight-history-airline-uniform-design



Figura 20.
Uniforme de azafata con capa de Boeing Air Transport, 1930

Fuente: SFO Museum (2017).



Figura 21.
Uniforme de azafata de United Airlines, 1936

Fuente: SFO Museum (2017).

Años cuarenta: la influencia del militarismo era inminente a causa de la Segunda Guerra Mundial. Se caracterizaban por los hombros

cuadrados y zapatos pesados. Se incluyeron bufandas y sombreros con diseños creativos. Al finalizar la guerra, el diseñador Christian Dior propuso una nueva imagen incorporando las enormes faldas.

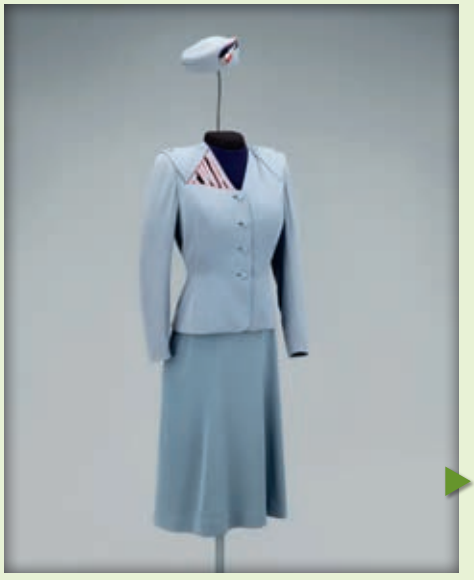


Figura 22.
Uniforme azafata TWA, 1944

Fuente: SFO Museum (2017).

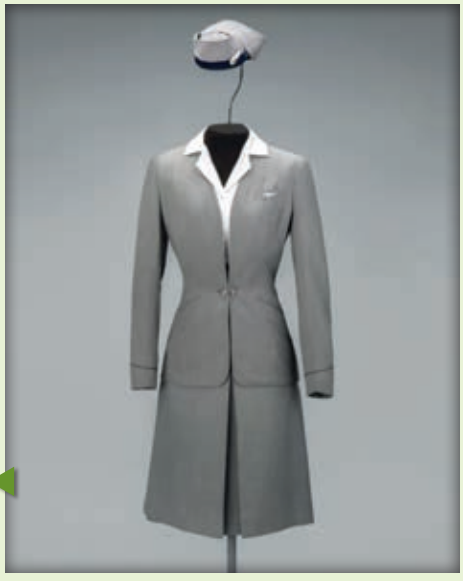


Figura 23.
Uniforme azafata TWA, 1948

Fuente: SFO Museum (2017).

- **Años cincuenta:** fue una década de vehemente feminidad. El tradicional estilo de chaqueta con una falda lápiz se mantuvo, pero se caracterizó por incluir estampados y diversos colores. La marcación de la figura tipo reloj de arena se lograba por el uso de cómodos corsés[17] espalda. En 1953, las enaguas[18] de algodón fueron reemplazadas por nylon y los lápices labiales, esmaltes y sombras tomaron protagonismo. El cabello se usaba corto, con peinados más elaborados y los sombreros se redujeron a un solo estilo: el sombrero pastillero, basado en un velo y se utilizaron para el frente y decorado con piedras preciosas.

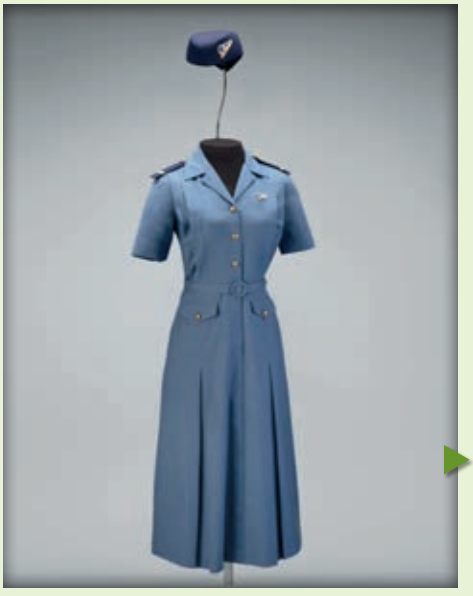


Figura 24.
Uniforme azafata Cathay Pacific Airways, 1950

Fuente: SFO Museum (2017).

17 Un *corsé*, término que tiene su origen etimológico en el francés *corset*, es una prenda interior de mujer que se ajusta al cuerpo desde las caderas hasta el pecho y moldea la silueta (Definición, 2021).

18 Prenda interior femenina que se usa debajo de la falda.

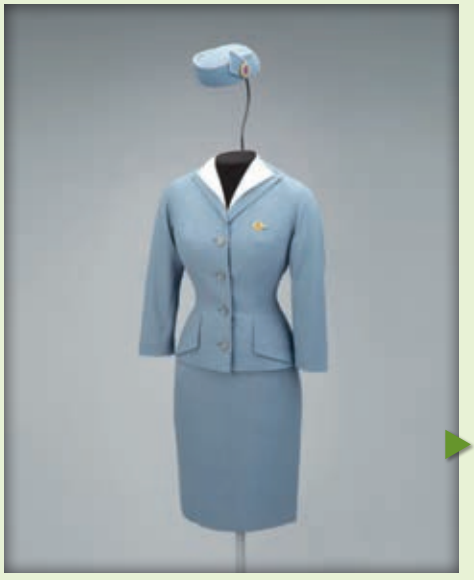


Figura 25.
Uniforme azafata Pan American World Airways, 1959

Fuente: SFO Museum (2017).

- **Años sesenta:** las exageraciones y los colores marcaron la tendencia de la década. Las faldas empezaron a usarse encima de la rodilla.



Figura 26.
Uniforme azafata Braniff International Airways, 1966

Fuente: SFO Museum (2017).



Figura 27.
Uniforme azafatas TWA, 1968

Fuente: SFO Museum (2017).

Años setenta: con la influencia de la minifalda, una prenda femenina creada en 1964 por la diseñadora inglesa Mary Quant, las aerolíneas implementaron el estilo a los uniformes. Para la época, las mujeres usaban la ropa con cinturas ceñidas y más piezas sueltas. Las azafatas llevaban elaborados peinados, maquillaje fuerte y ropa de colores. Al final de la década, la forma de vida hippie[19] también influyó en la moda. Las mujeres comenzaron a usar vestidos más cortos y tirantes, uno de los grandes hitos de la época fue el pantalón de cintura alta, el "pantalón disco". Las principales compañías aéreas de los Estados Unidos y Europa lanzaron uniformes inspirados en esta fase de cambio intenso.

[19] Movimiento contracultural y juvenil, surgido en los Estados Unidos de América en la década de los sesenta y caracterizado por su pacifismo y su actitud inconformista hacia las estructuras sociales vigentes (Real Academia Española, 2021),

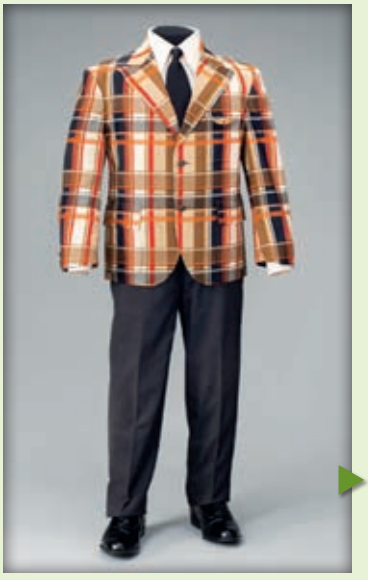


Figura 28.
Uniforme azafato United Airlines, 1970

Fuente: SFO Museum (2017).

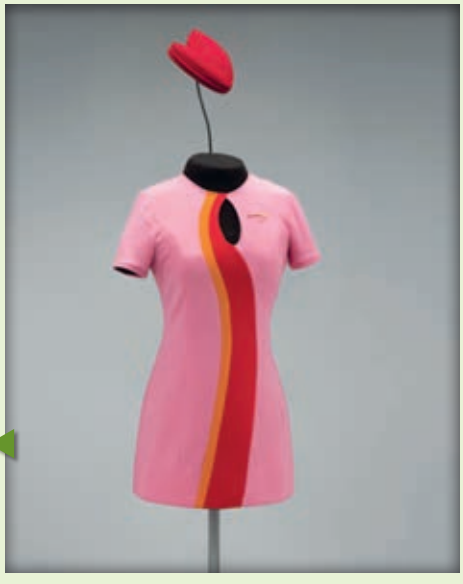


Figura 29.
Uniforme azafata Pacific Southwest Airlines, 1973

Fuente: SFO Museum (2017).

Años ochenta: la época fue marcada por una moda formal, discreta y sobria, pero, a su vez, también era sinónimo de versatilidad,

sensualidad y sofisticación. Las faldas con traje y hombreras de cintura alta fueron la inspiración para los nuevos estilos. Los cortes asimétricos del cabello y el uso de bastante maquillaje era la tendencia.

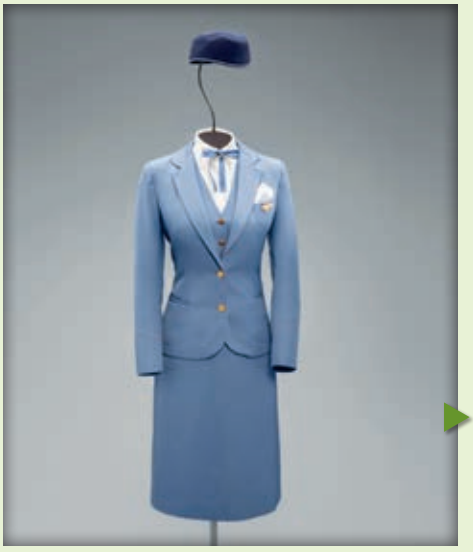


Figura 30.
Uniforme asistente de vuelo Pan American World Airways, 1980

Fuente: SFO Museum (2017).



Figura 31.
Uniforme asistente de vuelo Qantas Airways, 1986

Fuente: SFO Museum (2017).

- **Años noventa:** el aspecto formal era la nueva inspiración que fue incluida en los uniformes por las aerolíneas británicas que concordaba con la filosofía de elegancia y glamour de la monarquía. Para las líneas aéreas americanas el estilo grunge[20] que se caracterizaba por pantalones anchos y camisas a cuadros era la moda que se complementaba con un maquillaje que incluía lápiz de labios marrones y tonos que eran similares al color natural de la boca.



Figura 32.
Uniforme auxiliar de vuelo Eastern Airlines, 1990

Fuente: SFO Museum (2017).

- **Siglo XXI:** empezó a predominar el estilo minimalista y relajado, sin embargo, muchas aerolíneas conservaron el estilo tradicional, elegante y sobrio que refleja notoriamente la filosofía corporativa de las mismas.

[20] El "grunge" tiene su origen en Seattle y es la consecuencia de un movimiento musical y cultural derivado del rock, que tuvo su auge a finales de los años ochenta y principios de los noventa.



Figura 33.
Uniforme Tripulante de Cabina de Pasajeros Air France, 2005

Fuente: SFO Museum (2017).

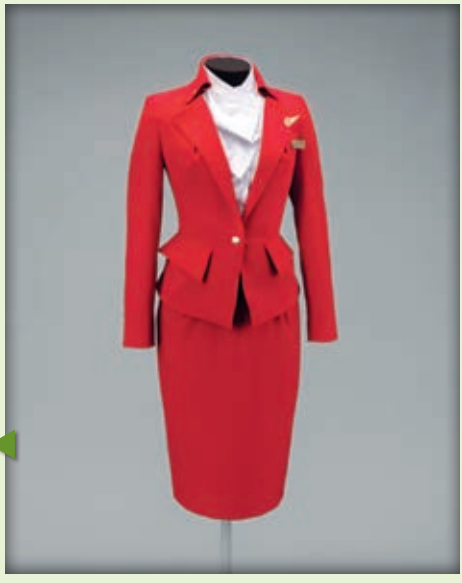


Figura 34.
Uniforme Tripulante de Cabina Virgin Atlantic Airways, 2014

Fuente: SFO Museum (2017).

En el artículo *Moda de altos vuelos: así han evolucionado los uniformes de las tripulaciones*, publicado en la revista internacional especializada en

turismo de lujo y estilo de vida Condé Nast Traveler, dice que no son pocas las aerolíneas que utilizan los uniformes de su tripulación para expresar su identidad cultural (Díaz, 2019).

Por otro lado, con respecto a la seguridad de las telas utilizadas para fabricar uniformes en las aerolíneas, la Universidad Aeronáutica Embry-Riddle, en febrero de 1997, realizó una serie de pruebas para determinar las características de ciertos tejidos cuando se exponen al calor y el tiempo requerido para el consumo de los tejidos por el fuego (Waldock, 1997) que se presentan en la siguiente tabla:

Tabla 5. Características y tiempos de consumo de las muestras comunes de ropa cuando se exponen al fuego

Muestra de tejido	Características	Tiempo de consumo
Chaqueta 100% algodón	Quemado, carbonizado	24 segundos
Sudadera 100% algodón	Quemado, carbonizado	33 segundos
Pantalones 60% poliéster/40% lana	Fundido, encendido	21 segundos
Camisa 70% poliéster/30% algodón	Derretido, goteado, encendido	14 segundos
Pantalón 100% algodón (grueso)	Carbonizado, descompuesto	75 segundos
Pantalón 100% algodón (fino)	Carbonizado, descompuesto	35 segundos
Camisa 100% franela	Encendido, carbonizado	19 segundos
Blusa 100% Dacron	Quemado, fundido, goteado	24 segundos
Pantimedias de nylon	Quemado, fundido (b)	48 segundos
Pijama ignífugo	Quemado, fundido (b)	66 segundos
Camiseta interior de Nomex III (d)	Sólo carbonización local	(c)

a Tiempo entre la retirada de la llama y el consumo completo de la muestra
b La combustión cesó y la fusión se detuvo al retirar la llama.
c No se quemó; la prueba se detuvo después de 180 segundos.
d Nomex III es una variante de Nomex.

Fuente: William D. Waldock, Embry-Riddle Aeronautical University Burn Tests, 1997

A esta iniciativa se sumó la Administración Federal de Aviación, realizando pruebas en telas hechas de poliéster, vinilo, rayón y varias mezclas de poliéster con lana y algodón que demostraron que son altamente inflamables. En algunas pruebas, los materiales usados debajo de otras prendas se derritieron debido al calor conducido a través de la tela exterior. Se encontró que las mezclas de poliéster/lana y poliéster/

algodón tienen características de inflamabilidad similares a las del poliéster (Waldock, 1997).

La Asociación de Auxiliares de Vuelo (siglas en inglés AFA), en negociaciones contractuales con las compañías aéreas, desde hace varias décadas busca acuerdos para que las telas utilizadas en los uniformes de los auxiliares de vuelo sean requeridas, como mínimo, para cumplir con los estándares de materiales de Clase I, establecidos en el Código de Regulaciones Federales de Estados Unidos, Título 16 "Prácticas Comerciales", Parte 1610: Estándar para la inflamabilidad de los textiles de la ropa (Association of Flight Attendant, 1995). Es importante resaltar que, de acuerdo con Nava (2017), la IATA prohíbe utilizar tejidos acrílicos inflamables en los uniformes, igual que en el resto de los tejidos de los aviones.

Finalmente, debido a la uniformidad y el respeto que simboliza, el uso de uniformes es recomendable para las personas que trabajan en la industria aérea. De este modo, los proveedores de servicios no solo son más profesionales, sino que también consiguen mostrar su sentido de la identidad, al mismo tiempo. Ya sea un auxiliar de vuelo, un piloto o incluso, un pasajero, una cosa es cierta: siempre se le conocerá por cómo lleva su uniforme y por lo bien que encaja con las directrices y la imagen de la empresa. Por eso, los tripulantes de cabina deben prestar mucha atención al orden y la limpieza cuando se trata de su aspecto a bordo de un avión.

Capítulo 4

Perfil y requisitos generales para los tripulantes de cabina de pasajeros (TCP)

Cuando todo parezca ir en contra tuyo, recuerda que el avión despega con el viento en contra, no a favor.
Henry Ford

Una compañía aérea preestablece una lista de requisitos que indican las preferencias a la hora de seleccionar el personal para el cargo de tripulante de cabina de pasajeros, que incluyen factores humanos, físicos y psicológicos que los destaquen y los conviertan en personas aptas para realizar las operaciones y los servicios a bordo.

Perfil general de un TCP

Dentro de estos requisitos para desempeñarse como TCP, se encuentran:

- **Edad (mínima y máxima):** no hay una edad mínima para empezar a estudiar el curso de TCP, sin embargo, en Colombia la edad mínima para expedir la licencia y ejercer es de 18 años hasta los 28 años. En otros países la edad mínima es de 21 hasta los 35 años.

- **Estatura mínima y máxima:** la estatura puede variar dependiendo de la aerolínea y del tipo de aviones que conformen su flota aérea, porque los materiales de emergencia y rescate de los aviones se encuentran situados en la parte alta del avión. Las mujeres deben cumplir con una estatura mínima de 1,58 m; y para el hombre 1,68 m. La estatura máxima tanto de hombre como de mujeres es de 1,85 m.

- **Formación académica:** algunas aerolíneas solo exigen título de bachiller o educación secundaria cómo mínimo, de igual manera, otras líneas aéreas prefieren que su personal a bordo cuente con un título universitario.

- **Licencia TCP expedida por la Aerocivil:** como se establece en el RAC 63, para obtener la licencia TCP se necesita aprobar un examen ante la Aerocivil como se indica en el parágrafo 63.060 *Exámenes de conocimientos teóricos: Requisitos previos y porcentaje para aprobar* (Aerocivil, 2020):

> El porcentaje mínimo para aprobar un examen teórico general y por área de conocimientos debe ser de setenta y cinco (75 %) por ciento de aciertos. Cuando el examen esté destinado a obtener una autorización como instructor, examinador o Inspector, en cualquiera de sus modalidades, el porcentaje de aprobación no podrá ser inferior al ochenta y cinco por ciento (85 %).

En el mismo parágrafo se indica que si el postulante no aprueba el examen podrá presentarla por segunda vez, después de 30 días del primer examen, sin embargo, en caso de no aprobar en tres ocasiones, deberá retornar a un Centro de Instrucción de Aviación Civil y aprobar el curso teórico nuevamente por completo.

- **Certificado de natación expedido por una entidad oficial del país:** Dentro de las practicas importantes que deben realizar los TCP es el Ditching[21], es decir, la evacuación de pasajeros cuando el avión por emergencia debería aterrizar sobre agua, por lo cual deben saber nadar en un rango de 2 minutos y 30 segundos un máximo de 100 metros.

- **Certificado Médico Aeronáutico:** un TCP debe cumplir los requisitos psicofísicos, visuales y auditivos que se establecen en el capítulo

[21] Aterrizaje de emergencia de una aeronave sobre agua. No es un escenario convencional en la aviación, sin embargo, se han registrado algunos casos a lo largo de la historia.

C del RAC 67, que evaluará la idoneidad de salud de cada uno con el fin de garantizar la seguridad de la tripulación y los pasajeros.

- **Certificación en primeros auxilios:** los TCP debe estar preparados para responder de manera inmediata a una emergencia médica de cualquier pasajero o de la tripulación.

- **Ser bilingüe o hablar varios idiomas:** el inglés es el idioma oficial de la aviación, por lo cual, las tripulaciones deben desarrollar esta competencia de manera continua que incluye el uso apropiado de la terminología aeronáutica. De acuerdo con el Centro de Formación Aeronáutico de España (LARA Aeronaútica, 2019):

> Según el Marco Común Europeo de Referencia para las Lenguas (MCERL), encargado de definir los diferentes niveles de expresión y comprensión escrita y oral de lenguas como el inglés, existen 6 niveles divididos en tres grandes bloques A-B y C, donde A se corresponde al nivel básico, B al nivel independiente y C al nivel competente o más avanzado.

El nivel B1 y B2 son los niveles mínimos exigidos generalmente por las compañías aéreas (dependiendo de la aerolínea), esto garantiza que los TCP podrán comunicarse fluidamente con hablantes nativos, así como comprender diferentes textos y escribir sin problemas.

- **Excelente presentación personal:** la imagen personal es el reflejo de la empresa, por lo cual todos los tripulantes deben cumplir con los estrictos protocolos en cuanto al uso del uniforme, accesorios, maquillaje, peinado, entre otros.

- **Vocación y orientación de servicio:** la orientación al servicio significa una fuerte creencia en la ayuda, lo que significa un interés en comprender las necesidades y las expectativas de las personas. Es una actitud proactiva, una actitud de respeto, responsabilidad, diligencia y amabilidad. Si bien se puede suponer que la práctica continua requiere mucho tiempo y energía, lo cierto es que, al

desarrollar este hábito en los equipos de trabajo, no solo ha superado las expectativas, sino que también ha producido una sinergia que permite predecir problemas y solucionarlos, para mejorar la eficiencia y reducir quejas.

- **Facilidad para establecer relaciones interpersonales:** la relación interpersonal es esencial para la convivencia en la sociedad, porque conviven debido a la diversidad de personalidades, ideales, metas, opiniones o formaciones de los individuos. La socialización se alcanza a través de la experiencia obtenida en roles sociales y distintos aprendizajes fundamentados en creer en el propio comportamiento frente a la reacción de los demás.

- **Capacidad de comunicación:** la comunicación es una de las habilidades más importantes en los individuos. Para las tripulaciones es esencial saber escuchar, interpretar la información y transmitirla de forma clara. También es importante saber formular preguntas de forma adecuada para conseguir respuestas que le permitan resolver situaciones eficientemente y evitar confusiones que puedan desencadenar en errores que atenten contra la seguridad del vuelo.

- **Compromiso laboral:** con las atípicas jornadas laborales que tienen los tripulantes, el compromiso laboral es factor relevante en los empleados; este se fundamenta en la capacidad que tienen para comprender y aceptar su trabajo como con los objetivos y los valores de la empresa. El compromiso es sinónimo de pasión por el trabajo y mayor esfuerzo a la hora de realizar actividades propias de sus funciones.

- **Trabajo en equipo y capacidad de integrarse a él:** los equipos son poderosos porque generan más ideas, resuelven mejor los problemas y tienen un mayor sentido del compromiso. Por eso, en la industria aérea los equipos son la base del éxito de esta. Para fortalecer los equipos de forma eficaz, las aerolíneas o empresas aéreas dedican tiempo a evaluar los puntos fuertes y débiles del equipo para poder asignar mejor los recursos. Independientemente del tamaño o la

estructura del mismo, es imprescindible que las empresas sepan cómo encaminar a los miembros de su equipo hacia el éxito. Cuando funcionan eficazmente, tienen un sentido de visión compartida y propósito común. Cuando no funcionan bien, pueden tener un sentido de propósito compartido, pero no una visión.

- **Personalidad estable y equilibrada:** la personalidad está conformada por el temperamento y el carácter, por lo cual varía en cada uno de los individuos e incide en cómo actúa cada uno, apuntando hacia una tendencia de conductas que pueden aumentar las probabilidades de cometer errores y, en consecuencia, producir accidentes o incidentes.

- **Adaptabilidad:** para las tripulaciones, lo anterior implica estar listos para afrontar todo tipo de situaciones, sin importar el nivel de dificultad, que les permite medir la capacidad de resolver problemas, fusionando diversas acciones como la calma, la capacidad de análisis, el criterio asertivo y el reconocimiento frente a contextos atípicos para encontrar soluciones eficientes, apropiadas y seguras.

- **Empatía:** la empatía es un valor que muchas aerolíneas buscan en los candidatos que se presentan como tripulantes de cabina de pasajeros. En la industria aérea, el servicio es muy importante, por lo cual, las aerolíneas buscan que el personal calificado tenga la capacidad de identificarse, comprender y respetar los puntos de vista de otros compañeros y así eliminar prejuicios, lo cual, les permite ser más amables y eficientes en el momento de resolver cualquier inconveniente o inconformidad, ya sea con su equipo de trabajo o los mismos pasajeros.

- **Conocimiento cultural:** los tripulantes, por su profesión, pueden visitar y permanecer en diferentes ciudades del mundo, por lo cual, conocer las características de las diferentes culturas es una forma de adaptarse al entorno que puede visitar temporalmente mientras cumple sus funciones y evitar acciones que contradigan las costumbres, el lenguaje, las ideologías o las manifestaciones sociales del

lugar que visitan y que pongan en riesgo su seguridad e integridad como la de la empresa.

Es importante resaltar que anteriormente se establecen algunos de los requisitos, sin embargo, estos pueden sufrir modificaciones teniendo en cuenta las políticas de cada una de las compañías aéreas.

Requisitos para obtener la Licencia TCP en Colombia

La Aeronáutica Civil, como ente regulador de la aviación civil en Colombia, en el RAC 63 Capítulo D "Licencia de Tripulante de Cabina (TCP)" establece los requisitos de conocimiento generales para obtener la licencia, en el parágrafo 63.400 (Aeronáutica Civil, 2020):

- Haber cumplido dieciocho (18) años.
- Presentar diploma de bachiller y acta de grado o la constancia de que tales documentos se encuentran en trámite de expedición. En el caso de profesionales universitarios, también es admisible en lugar del diploma de bachiller, el diploma y acta de grado correspondiente a su profesión o la constancia de que tales documentos se encuentran en trámite de expedición.
- Tener la capacidad de leer, hablar, escribir y comprender el idioma español (castellano) y tener conocimientos de inglés técnico apropiado a las atribuciones de su licencia.
- Ser titular de un certificado médico aeronáutico vigente Clase 2 o Clase 1 vigente, otorgado en virtud del RAC 67.
- Efectuar en un Centro de Instrucción de Aviación Civil el curso correspondiente con la instrucción teórica y práctica conforme a lo establecido en las secciones 63.405 y 63.410 y aprobar un examen escrito ante la UAEAC en las materias contempladas en la Sección 63.405.
- Al aspirante que cumpla los anteriores requisitos, se le podrá otorgar una licencia básica sin ninguna habilitación.

En el parágrafo 63.405 se definen los requisitos de conocimientos que se presentan de forma generalizada en la tabla 6 (Aeronáutica Civl, 2020):

Tabla 6. Conocimientos generales para optar por la Licencia TCP de acuerdo el RAC 63

Temas generales	Derecho aéreo
	Nociones de conocimientos aeronáuticos generales
	Aerodinámica
	Meteorología básica
	Obligaciones y responsabilidad
	Transporte de mercancías peligrosas
	Inglés técnico
	Actuación humana
	Supervivencia
	Medicina aeroespacial y primeros auxilios
Conocimientos de seguridad aérea y seguridad de la aviación	Prevención de accidentes
	Seguridad de la aviación, relativo a pasajeros y equipajes de mano. Procedimientos en caso de interferencia ilícita.
Conocimiento de los procedimientos operacionales	Temas operacionales generales
	Procedimientos de emergencia/coordinación de la tripulación (teoría y práctica).
	Familiarización con los equipos de emergencia de la aeronave

Fuente: Aeronáutica Civil (2020).

Los organismos internacionales de aviación comercial, los entes reguladores de cada país y las aerolíneas cada vez son más exigentes con los requisitos físicos, psicológicos, actitudinales, aptitudinales y de conocimiento que los tripulaciones de cabina de pasajeros deben cumplir; lo anterior se debe a la dinámica de un sector que implica riesgos reales y potenciales inducidos por fallos técnicos, operacionales o humanos, donde la seguridad en sus operaciones son la prioridad, al igual que el servicio al cliente como un factor determinante en el éxito o fracaso de cualquier compañía.



Referencias bibliográficas

Aeronáutica Civil. (2018). RAC 45. *Identificación de aeronaves y componentes de aeronaves*. https://bit.ly/3z3ZxV5

Aeronáutica Civil. (2020). *Normativa*. Obtenido de Reglamentos Aeronáuticos de Colombia – RAC. https://www.aerocivil.gov.co/normatividad

Aeronáutica Civil. (2020). RAC 63. *Exámenes de conocimientos teóricos: Requisitos previos y porcentaje para aprobar*. https://bit.ly/3RWmNLf

Aeronáutica Civil. (2020, julio). RAC 63. *Licencias para miembros de la tripulación diferentes a pilotos*. https://bit.ly/3S0tyLV

Aeronáutica Civil. (2020, septiembre). Reglamentos Aeronáuticos de Colombia —RAC. RAC 141. Centros de Instrucción de Aeronáutica Civil. https://bit.ly/3EEE8Fh

Aeronáutica Civil. (2020). Centros de Instrucción. Base de Datos Instrucción 1er sem. 2016-1er sem. 2019. https://bit.ly/3EHPHvr

Aeronáutica Civil. (2020). Estadísticas de las Actividades Aeronáuticas. *Boletines Operacionales - Oferta y Demanda*. https://bit.ly/3VrOcaI

Aeronáutica Civil. (2020, julio). RAC 4. Licencias para miembros de tripulación diferentes de pilotos. 63.400 *Requisitos generales para obtener la licencia*. https://bit.ly/3CyJiAa

Aeronáutica Civil. (2020, junio). RAC 63. Licencias para miembros de tripulación diferentes de pilotos. 63.405 *Requisitos de conocimientos*. https://bit.ly/3g9fKRU

Aeronáutica Civil. (2021). Alfabeto Aeronáutico. https://bit.ly/3ev4bUL

Aeronáutica Civil. (2021). Sigla OACI-OATA Aeropuerto. https://bit.ly/3T4Q8UW

Aeropuertos.net. (2021). *Aeropuertos más importantes del mundo*. https://www.aeropuertos.net/

AirCrew Lifestyle. (2018). *50 años del atemporal Sarong Kebaya de Singapore Airlines diseñado por Pierre Balmain*. https://bit.ly/3yG5KGs

Airline Ratings. (2021). *Awards*. https://www.airlineratings.com/awards/

Albrecht, K. (2006). La revolución de servicio. Panamericana.

APEX. (2019). Awards. Passenger Choice Awards. https://bit.ly/3RYuvnX

Association of Flight Attendant. (1995). The Reporter. *Choice of Uniform Attire Influences Safety and Health*. https://flightsafety.org/ccs/ccs_mar_apr99.pdf

Association of Flight Attendants (CWA). (2021). https://www.afacwa.org/

Association of Flight Attendants (CWA). (2021). *Our Union*. Milestones. https://www.afacwa.org/milestones

Aviación al día. (2017). *Aerolíneas. El asiento más cómodo en clase turista es de Japan Airlines*. https://bit.ly/3CXo689

Aviation, A. (2021). Now and Then - A Brief History of Flight Attendants | OSM Aviation. AAP AVIATION. https://www.aapaviation.com/news/now-and-then-a-brief-history-of-flight-attendants/

Berry, K. (2007). *Femininity in Flight: A History of Flight Attendants*. Duke University Press.

Braniff International. (2021). *History*. https://bit.ly/3S0vYtR

Busch, G. (1990). The American Presidency Project. *Proclamation 6157—Flight Attendant Safety Professionals' Day, 1990*. https://bit.ly/3MykSeP

Cipalla, R. (1989). Flight Attendants Through the Years: The Conquering of High-Altitude Sexism. *Los Angeles Times*. https://lat.ms/3CXv8Kc

Coll, F. (2021). Sector turístico. *Economipedia*. https://bit.ly/3yGgpAT

Creus, A. (2012). Estructura del avión. En A. Creus, *Iniciación a la Aeronáutica* (pp. 41-46). Ediciones Díaz de Santos.

Da Riva, I. (1989). Aerodinámica. Universidad Politécnica de Madrid. https://bit.ly/2uIoXoV

Definición. (2021). Definición de Corse. Obtenido de https://definicion.de/corse/

Diago, F. (2012). *Pincelazos del servicio al cliente: un estilo de vida*. Politécnico Grancolombiano.

Diaz, L. G. (2019). Moda de altos vuelos: así han evolucionado los uniformes de las tripulaciones. *Condé Nast Traveler*. https://bit.ly/3Vtfn4R

Domínguez, A. (2014). *El ambo diseñado*. Universidad de Palermo. https://bit.ly/3yJzQsG

Emirates. (2021). *Entretenimiento a bordo*. https://bit.ly/3ewYtSp /

Emirates. (2021). *Galería de imágenes de Emirates*. https://bit.ly/3S4GOzb /

Federal Aviation Administration. (2016). *Aircraft Weight and Balance Handbook*. https://bit.ly/2UxqRUu

Ferrer, S. (2013). La chica del aire, Ellen Church (1904-1946). *Mujeres en la Historia*. https://bit.ly/3Tl9x3F

Flightdemy. (2021). Las Fuerzas que actúan sobre un avión. *¿Por qué vuela un avión?* https://bit.ly/3yKI7MP

Galeano, G. (2016). Evolución de los uniformes de tripulantes de vuelo. Aeronáutica Paraguay. https://bit.ly/3CXy1e0

García, A. (2016). Cultura de servicio en la optimización del servicio al cliente. *Telos*, *18*(3), 381-398. https://bit.ly/2sAEtCX

Garvey, W. y Fisher, D. (2001). *Costumer Care. The Age of Flight*. https://bit.ly/3CVW6Sq

Gavaldà, J. (2019). Obtenido de La tragedia del Zepelín Hinderburg. *National Geographic*. https://bit.ly/3Ti7VYu

Grossman, D. (2010). The World's First Flight Attendant. https://bit.ly/3VmGcI9

Grossman, D. (2021). *DELAG: The World's First Airline*. https://bit.ly/3VEHzlE

IATA. (2017). Cabin Operations Safety. https://bit.ly/3yGYt97

IATA. (2017). Prevention and Early Detection. *Cabin Operations Safety Best Practices Guide*. https://bit.ly/3yGYt97

Iberia. (2010). De los Cabin Boys a los TCP. https://bit.ly/3g7FvlI

Japan Airlines. (2021). JAL Economy Class. Seats. https://bit.ly/3EIiDmY

Johnson, K. y García, A. (2007). "Males stewardes" just didn't fly. *Los Angeles Times*. https://lat.ms/3gcBjB2

LaGrave, K. (2017). From Stewardess to Flight Attendant: 80 Years of Sophistication and Sexism. *Condé Nast Traveler*. https://bit.ly/2Hlu4Fn

La 'Mejor Clase Business del Mundo', la Qatar Airways, pone rumbo a Málaga. *El Economista* (2019). https://bit.ly/3TntXcp

LARA Aeronáutica. (2019). ¿Qué nivel de inglés necesito para trabajar en una compañía aérea? https://bit.ly/3EIjV1B

Larenas, N. (2020). ¿Qué es parada o escala técnica en un vuelo? https://bit.ly/3TfEdDK

Lozano, M. (2019). El impacto de la Apariencia Física en los procesos de relacionamiento social y su incidencia en el marketing: https://bit.ly/3TjLMZS

Martín, L. (2012). Orígenes y su uso en la aviación. *Hispaviación*. GMT. https://bit.ly/3MxhrVu

Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. (2020). .¡En 2019 el turismo en Colombia rompió récords! *Noticia de Turismo*. https://bit.ly/3MvFgNs

Ministerio de Comercio. Industria y Turismo. (2021). Informes de Turismo. *El turismo en cifras*. https://bit.ly/3S4rHWi

Ministerio de Transporte. (2021). ¿Cuántos aeropuertos hay en Colombia? *Transporte Aéreo —Aeropuertos*. https://bit.ly/3S63zme

Montoya, C. y Boyero, M. (2013). El CRM como herramienta para el servicio en la organización. *Revista Científica Visión del Futuro*, 130-51.

Moreno, A. (2009). Lineamientos para la creación de una cultura de servicio al cliente en una empresa del sector alimentos: caso Martmore [Trabajo de Grado]. Universidad del Rosario.

Muñoz, M. (2021). Superficies y mandos de control. *Manual de vuelo*. https://www.manualvuelo.es/index.html

NASA. (2017). What Is Aerodynamics? https://go.nasa.gov/3yGzt1I

La primera azafata de la historia. *National Geographic en Español* (2018). https://bit.ly/3TlLFgl

Nava, I. (2017). La imagen de la tripulación, parte del branding de una aerolínea que no pueden descuidar. *Aviación al día*. https://bit.ly/3CzJorl

OACI. (2021). El mundo del transporte aéreo en 2019. *Informe anual de 2019*. https://bit.ly/3S4svKO

OMS Aviation. (2021). Now and then —a brief history of flight attendants. https://bit.ly/3eDFmpH

Organización Mundial de la Salud. (2020). ¿Qué es la COVID-19? Información básica sobre la COVID-19. https://bit.ly/3VqPVgz

Organización Mundial del Turismo. (2008). Definición de visitante. *Recomendaciones internacionales para estadísticas de turismo*. https://bit.ly/3ewPhgN

Paz, R. (2005). *Servicio al Cliente*. Ideaspropias Editorial.

Qatar Airways. (2021). Clase Bussines. https://bit.ly/3CXw557

Qatar Airways. (2021). Gastronomía. *Experiencia a bordo*. https://bit.ly/3T4Jtu6

Real Academia Española. (2021). *Definición Auxiliar de Vuelo*. https://bit.ly/3sfbYtn

Real Academia Española. (2021). Definición de Hippie. https://dle.rae.es/jipi#QJg5k0F

Red de Centros de Estudios Aeronáuticos de España. (2017). Repasamos la historia de la profesión Tripulante de Cabina de Pasajeros. https://bit.ly/3TfGWNu

Sánchez, M. (2021). Obtenido de Códigos IATA y OACI de los aeródromos, conceptos y diferencias. Aertec. https://bit.ly/3gb0Z0X

Serna, H. (1999). *Gerencia estratégica. Planeación y gestión*. 3T Ediciones.

SFO Museum. (2017). Fashion In Flight: A History of Airline Uniform Design. https://bit.ly/3Vv2RSE

Silva, N. (2021). La evolución del estilo de las azafatas. *L'Officiel*. https://bit.ly/3eym9G4

Sindicato independiente de TCP de líneas aéreas. (2021). ¿Qué es un TCP? *Sitcopa*. https://www.sitcpla.es/sitcpla/que-es-un-tcp

Singapore Airlines. (2021). Cabinas. https://bit.ly/3yGpcCY

Skytrax. (2019). World's Best Inflight Entertainment 2019. World Airline Awards. https://bit.ly/3fXIQDM

Skytrax. (2021). Sobre nosotros. https://bit.ly/3CBxInW

Stanton, W., Etzel, M. Y Walker, B. (2007). Definición de Servicio. *Fundamentos de Marketing*. https://bit.ly/3rUerJm

U.S Boreau of Labor Statistics. (2019). Flight Attendants. *Occupational Outlook Handbook*. https://bit.ly/3MB1NbW

Universidad Manuela Beltrán. (2021). Módulo 2. Servicio al Cliente. https://bit.ly/2OaM6MO

Virgin Arlantic. (2021). Nuestra Cabina Premium. *Cabinas y asientos*. https://bit.ly/2TSNhQA

Vizcaíno, A., Guzmán, A. y Ramírez, K. (2018). Perfil de clientes como herramienta para la identificación de características y necesidades de los consumidores de servicios. *Servicio al cliente e integración*. https://bit.ly/3Mv3vvi

Waldock, W. D. (1997). *Características de las muestras comunes de ropa cuando se exponen al fuego*. https://bit.ly/3MvUfaa

WordReference. (2021). Significado de Ukelele. https://bit.ly/3s2Dslv

WordReference. (2021). Hula. https://bit.ly/3TlsR0W

INDICE DE TABLAS

Tabla 1.
Conceptualización de servicio al cliente según autores 8

Tabla 2.
Categorías generales premios World Airline Awards de Skytrax 12

Tabla 3.
Top 10 de las mejores tripulaciones de cabina de aerolíneas del mundo en los premios World Airline Awards 2019 13

Tabla 4.
Aerolíneas que se posesionaron en el Primer Puesto en diferentes categorías de servicio a bordo, de acuerdo con los premios World Airline Awards de Skytrax 2019 14

Tabla 5.
Características y tiempos de consumo de las muestras comunes de ropa cuando se exponen al fuego 44

Tabla 6.
Conocimientos generales para optar por la Licencia TCP de acuerdo el RAC 63 53

INDICE DE FIGURAS

Figura 1.
Total tráfico regular 2010-2019 10

Figura 2.
Foto de Tripulación de Singapore Airlines 13

Figura 3.
Suites en cabina de Primera Clase de
Singapore Airlines 14

Figura 4.
Cabina de Clase Ejecutiva de Qatar Airways 15

Figura 5.
Cabina Clase Premium Económica de
Virgin Atlantic 16

Figura 6.
Cabina de Economy Class de Japan Airlines 17

Figura 7.
Sistema de entretenimiento aerolínea
Emirates para Economy Class (izquierda)
y First Class (derecha) 17

Figura 8.
Menú vegano gourmet de Qatar Airways 18

Figura 9.
Heinrich Kubis sirviendo comida a bordo
del LZ-127 22

Figura 10.
“Azafatas” de United Air Lines, 1939 23

INDICE DE FIGURAS

Figura 11.
"Azafatas" de United Air Lines, 1948 24

Figura 12.
"Azafatas" Trans World Airlines (TWA), 1955 25

Figura 13.
"Azafatas" Delta Air Lines, 1969 26

Figura 14.
"Azafatas" Pacific Southwest Airlines, 1973 26

Figura 15.
"Auxiliares de vuelo" Qantas Airways, 1986 27

Figura 16.
"Tripulantes de cabina de pasajeros" Aerolínea Avianca, 2021 28

Figura 17.
"The Original Eight or The Sky Girls" Boeing Air Transport. 1930 30

Figura 18.
Ellen Church como enfermera, 1926 31

Figura 19.
Ellen Church como Azafata, 1930 31

Figura 20.
Uniforme de azafata con capa de Boeing Air Transport, 1930 35

Figura 21.
Uniforme de azafata de United Air Lines, 1936 35

INDICE DE FIGURAS

Figura 22.
Uniforme azafata TWA, 1944 36

Figura 23.
Uniforme azafata TWA, 1948 36

Figura 24.
Uniforme azafata Cathay Pacific Airways, 1950 37

Figura 25.
Uniforme azafata Pan American World Airways, 1959 38

Figura 26.
Uniforme azafata Braniff International Airways, 1966 38

Figura 27.
Uniforme azafatas TWA, 1968 39

Figura 28.
Uniforme azafato United Air Lines, 1970 40

Figura 29.
Uniforme azafata Pacific Southwest Airlines, 1973 40

Figura 30.
Uniforme asistente de vuelo Pan American World Airways, 1980 41

Figura 31.
Uniforme asistente de vuelo Qantas Airways, 1986 41

INDICE DE FIGURAS

Figura 32.
Uniforme auxiliar de vuelo Eastern
Air Lines, 1990 42

Figura 33.
Uniforme Tripulante de Cabina de Pasajeros
Air France, 2005 43

Figura 34.
Uniforme Tripulante de Cabina Virgin Atlantic
Airways, 2014 43

Este libro, en su primer tomo, titulado *Guía para tripulantes de cabina de pasajeros* inicia con las *generalidades del servicio y servicio a bordo*, un capítulo que resalta la importancia del servicio para las aerolíneas y, como argumenta Caviedes (2020), las aerolíneas deben identificar y centrarse en las necesidades de los diferentes segmentos del mercado, teniendo en cuenta no solo la oferta, sino también el servicio.

El objetivo de esta obra es desarrollar material pedagógico pertinente que les permita a los estudiantes del Programa de Tecnología en Gestión de Servicios para Aerolíneas de la Institución Universitaria Politécnico Grancolombiano y otras instituciones con carreras relacionadas con esta disciplina apropiación del conocimiento en relación con el servicio y operaciones a bordo y cuyos anhelos profesionales están enfocados en la profesión de tripulante de cabina de pasajeros (TCP).

978-628-7534-54-4