Machine Translated by Google
RCMOS – Revista Científica Multidisciplinaria El Conocimiento.
ISSN: 2675-9128. São Paulo-SP.

Año VI, vol. 2, 2025 | Recepción: 05/12/2025 | Aceptación: 09/12/2025 | Publicación: 11/12/2025

Gobernanza de la formación e innovación pedagógica: estructuración de los programas de seguridad operacional y de servicios VIP en la aviación civil.

Gobernanza de la formación e innovación pedagógica: estructuración de programas de seguridad operacional y atención al cliente VIP en la aviación civil.

Formación, gobernanza e innovación pedagógica: estructura de los programas de seguridad operacional y servicio VIP en la aviación civil.

Fátima Aparecida Silva de Brito es
licenciada en Letras por la Facultad de Americana (FAM); tiene una especialización en Gobernanza e Innovación de Tecnologías de la Información por la Universidad Anhembi Morumbi; una maestría en Administración de Empresas con especialización en Proyectos por la Universidad Arturo Prat; y un MBA en Gestión Estratégica de Empresas Modernas por la FAM.

Resumen

Este artículo analiza la integración de prácticas docentes modernas y procesos de gobernanza de la información en la formación corporativa de la tripulación de cabina. En un sector caracterizado por la rigurosa exigencia de seguridad operacional, el estudio evalúa la eficacia de los modelos de consultoría B2B enfocados en la optimización de los planes de estudio de las aerolíneas. El trabajo documenta la estructuración de seminarios preparatorios, la formación en atención VIP y el asesoramiento para la realización de simulacros de emergencia. Mediante un análisis cualitativo, se demuestra que la aplicación de métodos de enseñanza dinámicos reduce el tiempo de aprendizaje y mejora la capacidad de respuesta bajo presión. Se concluye que el apoyo de consultoras externas especializadas, especialmente en mercados de alto volumen como Estados Unidos, eleva los estándares de seguridad de vuelo, mejora la gestión de crisis a bordo y aumenta la eficacia de la formación corporativa.

Palabras clave: Seguridad aérea, Formación corporativa, Gobernanza de la innovación, Servicio VIP, Factores humanos.

Resumen

Este artículo analiza la integración de prácticas docentes modernas y procesos de gobernanza de la información en la formación corporativa de tripulantes de cabina. En un sector caracterizado por estrictos requisitos de seguridad operativa, el estudio evalúa la eficacia de los modelos de consultoría B2B enfocados en la optimización de los planes de estudio de las aerolíneas. El trabajo documenta la estructuración de seminarios preparatorios, capacitación en hospitalidad VIP y servicios de asesoría para la organización de simulacros de emergencia. A partir de un análisis cualitativo, demuestra que la aplicación de métodos de enseñanza dinámicos reduce el tiempo de aprendizaje y mejora la capacidad de respuesta bajo presión. Concluye que el apoyo de servicios de asesoría externa especializada, especialmente en mercados de alto volumen como Estados Unidos, eleva los estándares de seguridad de vuelo, mejora la gestión de crisis a bordo y optimiza la eficiencia de la formación corporativa.

Palabras clave: Seguridad aérea, Formación corporativa, Gobernanza de la innovación, Servicio al cliente VIP, Factores humanos.

1. Introducción

La aviación civil impone un estándar de excelencia donde el margen de error es prácticamente inexistente.

inexistente. En este escenario de alto riesgo, los miembros de la tripulación de cabina asumen la responsabilidad.

La responsabilidad principal reside en la seguridad física de los pasajeros y en la gestión de crisis dentro de la aeronave.

Preparar a los profesionales para gestionar evacuaciones de emergencia, despresurización y extinción de incendios.

Este artículo se publica en acceso abierto bajo la licencia Creative Commons Attribution, que permite el uso, la distribución y la reproducción sin restricciones en cualquier medio, siempre que se cite correctamente la obra original.

Machine Translated by Google
RCMOS - Revista Científica Multidisciplinaria El Conocimiento.
ISSN: 2675-9128. São Paulo-SP.

Año VI, vol. 2, 2025 | Recepción: 05/12/2025 | Aceptación: 09/12/2025 | Publicación: 11/12/2025

La seguridad contra incendios requiere una estructura de enseñanza que va más allá de simplemente leer las normas. El aula de La aviación debe reflejar la realidad dinámica e impredecible con la que los profesionales se encontrarán miles de veces. metros de altura.

A pesar de los recursos tecnológicos invertidos en ingeniería aeronáutica, la metodología utilizada en La formación de la tripulación de cabina de muchas aerolíneas sigue siendo rígida. El excesivo énfasis en el cumplimiento Las horas mínimas requeridas por las autoridades reguladoras hacen que las empresas adopten prácticas de Métodos de enseñanza basados únicamente en la memorización mecánica. Este modelo de memorización sirve a la burocracia. pero no logra desarrollar las habilidades de pensamiento crítico necesarias para que la tripulación tome decisiones rápidas. y segura durante emergencias reales.

Este estudio tiene como objetivo evaluar cómo la inclusión de nuevas prácticas pedagógicas y de gobernanza... El aprendizaje basado en datos puede modernizar la formación corporativa en el sector de la aviación. El artículo detalla la creación de... Modelos de consultoría centrados en la mejora de la formación y el servicio en materia de seguridad. VIP. Además, se está analizando la viabilidad de expandir estos servicios especializados al mercado. desde los Estados Unidos, demostrando cómo la consultoría externa ayuda a las aerolíneas a para formar equipos más capacitados y eficientes.

2. Metodología

La investigación se desarrolló utilizando un enfoque cualitativo, dividido en investigación. investigación bibliográfica y modelado de procesos corporativos. En la etapa inicial, se realizó una encuesta de La literatura se centró en los factores humanos, la gestión del conocimiento y los estándares de instrucción aeroespacial. Se consultaron documentos clave de la Organización de Aviación Civil Internacional (OACI). y estudios establecidos sobre el comportamiento humano bajo estrés severo, que constituyen la base de Comprender las deficiencias de la formación tradicional.

En la segunda fase, se evaluaron los conocimientos académicos en las áreas de Literatura y Gobernanza de la Innovación... aplicado para desarrollar un modelo práctico de consultoría B2B enfocado en la aviación. Partiendo de Basándose en la experiencia práctica en operaciones de vuelo, se estructuró un plan de servicios educativos. Este plan Esto incluye auditar simulacros de emergencia, crear cursos sobre atención al cliente a bordo y... Instrucciones técnicas para los miembros de la tripulación en aeronaves específicas, como las líneas Airbus A320 y Boeing. 777.

El paso final consistió en diseñar la aplicación de este modelo de consultoría en el mercado de Transporte aéreo en los Estados Unidos. Se evaluó el contexto actual de las academias de aviación norteamericanas. Informes de incidentes operacionales estadounidenses y de la FAA. Esta referencia cruzada de datos garantizó

Este artículo se publica en acceso abierto bajo la licencia Creative Commons Attribution, que permite el uso, la distribución y la reproducción sin restricciones en cualquier medio, siempre que se cite correctamente la obra original.

Machine Translated by Google
RCMOS - Revista Científica Multidisciplinaria El Conocimiento.
ISSN: 2675-9128. São Paulo-SP.

Año VI, vol. 2, 2025 | Recepción: 05/12/2025 | Aceptación: 09/12/2025 | Publicación: 11/12/2025

que las soluciones propuestas en la investigación tengan una aplicación práctica e inmediata, sirviendo de guía. Ideal para responsables de formación que buscan mejorar la calidad de sus equipos de vuelo.

3. La realidad del entrenamiento operativo en primera línea.

La formación de la tripulación de cabina ha experimentado cambios significativos a lo largo de la historia. aviación. Inicialmente centrada en brindar servicios de lujo y comodidad a los pasajeros, la El plan de estudios debía reorientarse hacia la gestión de la seguridad operativa tras una serie de... Accidentes en décadas pasadas. Hoy en día, los organismos internacionales determinan que la mayoría de los La formación debe centrarse en los procedimientos de emergencia, los primeros auxilios y la extinción de incendios. incendios a bordo.

Sin embargo, la forma en que se transmite este conocimiento técnico aún enfrenta obstáculos en el modelo tradicional de aula. Es común que los estudiantes dediquen semanas a leer manuales exhaustivamente. de la empresa, tratando de memorizar los procedimientos operativos estándar (POE). La memorización es Útil para aprobar exámenes escritos, pero la ciencia cognitiva demuestra que el conocimiento por sí solo... Decorado es lo primero que se olvida cuando el cerebro humano es sometido a una situación de pánico extremo.

Durante una emergencia real, como un aterrizaje forzoso o la presencia de humo en la cabina, el miembro de la tripulación experimenta reacciones. Reacciones físicas involuntarias causadas por la liberación de adrenalina. La visión se ve restringida y la capacidad auditiva se deteriora. El pensamiento lógico disminuye y se ve afectado. Si el profesional ha aprendido a abrir una puerta... aparición únicamente a través de la repetición pasiva en un aula tranquila, la posibilidad de que él La probabilidad de quedarse paralizado y ser incapaz de reaccionar en el momento del accidente es considerablemente alta.

La solución a este problema reside en adoptar métodos de enseñanza que sitúen al alumno en el centro. del proceso de aprendizaje. Resolver problemas basados en escenarios del mundo real requiere que el La gente piensa antes de actuar. Cuando el instructor crea una situación simulada y le pide a la clase que... Analicen la mejor manera de resolverlo; el conocimiento se retiene profundamente. El miembro de la tripulación Él entiende el motivo de la regla, lo que facilita realizar el procedimiento instintivamente durante un crisis.

Las empresas de consultoría especializadas en innovación educativa ayudan a las aerolíneas a lograrlo. Transición metodológica. Una consultora externa analiza el plan de estudios actual y propone enfoques alternativos. El trabajo en grupo, los estudios de casos reales y los seminarios preparatorios activan la memoria a largo plazo. La nivelación previa del conocimiento reduce la fatiga del estudiante y reduce drásticamente el número de reprobar los exámenes oficiales administrados por las autoridades gubernamentales.

Este artículo se publica en acceso abierto bajo la licencia Creative Commons Attribution, que permite el uso, la distribución y la reproducción sin restricciones en cualquier medio, siempre que se cite correctamente la obra original.

Machine Translated by Google
RCMOS – Revista Científica Multidisciplinaria El Conocimiento.
ISSN: 2675-9128. São Paulo-SP.

Año VI, vol. 2, 2025 | Recepción: 05/12/2025 | Aceptación: 09/12/2025 | Publicación: 11/12/2025

El trabajo de revisión y modernización de los planes de estudio corporativos garantiza que la formación
Manténgase al día con la realidad operativa. Invierta en prácticas docentes más participativas y basadas en la acción.
El pensamiento crítico transforma el comportamiento de los estudiantes. El equipo ya no es visto como un...
un grupo de personas entrenadas para obedecer órdenes y comienza a actuar como un verdadero equipo de
Expertos en seguridad, capaces de adaptar sus conocimientos técnicos a eventos operativos imprevistos.
a diario.

4. Hospitalidad VIP y mediación de conflictos a bordo

La seguridad aérea y el servicio al pasajero son actividades que van de la mano en las operaciones diarias.
Una aerolínea. La calidad del servicio a bordo es uno de los factores más importantes.
para la fidelización de clientes, especialmente en los mercados corporativos y de lujo. Excelencia en
La prestación de servicios requiere habilidades sociales y emocionales que rara vez reciben la atención que merecen.
durante los cursos de formación básica de auxiliares de vuelo, centrados casi por completo en las reglas de
evacuación.

Tratar con el público en un avión es un trabajo agotador. La fatiga del viaje, los cambios de
Las diferencias horarias y el espacio limitado hacen que los pasajeros se vuelvan más irritables e impacientes. El miembro de la tripulación
Necesitas inteligencia emocional para reconocer estas tensiones y actuar de forma preventiva.
El servicio VIP en la aviación no se trata solo de servir comidas exquisitas; se trata de anticiparse a las necesidades.
Atender las necesidades de los demás, utilizar un lenguaje corporal apropiado y demostrar respeto y discreción en todas las situaciones.
momentos.

Además de la necesidad de brindar un buen servicio, la aviación actualmente enfrenta una crisis de
comportamiento. Los informes de las agencias reguladoras apuntan a un preocupante aumento en el número de
Pasajeros que se nieguen a seguir las instrucciones, discutan con el personal o inicien agresiones físicas.
durante el vuelo. Estas situaciones amenazan la integridad de la aeronave y, en muchos casos, requieren la
pilotos desviando sus rutas y aterrizando en aeropuertos no programados para eliminar al infractor, generando
Costes extremadamente altos para la empresa.

La formación en mediación de conflictos es la mejor manera de evitar que estas discusiones se intensifiquen.
del control. Con la aplicación del conocimiento de la literatura y una comunicación clara, la tripulación
Aprenden a usar las palabras adecuadas para calmar la situación. Técnicas de escucha activa y el uso de un
Un tono de voz firme pero amable ayuda a suavizar la actitud agresiva del pasajero. Control
La comunicación verbal es la principal defensa de la tripulación de cabina.
La implementación de talleres específicos sobre gestión de clientes VIP y resolución de problemas
La fricción es una solución inteligente que ofrecen los modelos de consultoría empresarial. Estas clases

Este artículo se publica en acceso abierto bajo la licencia Creative Commons Attribution, que permite el uso, la distribución y la reproducción sin restricciones en cualquier medio, siempre que se cite correctamente la obra original.

Machine Translated by Google
RCMOS – Revista Científica Multidisciplinaria El Conocimiento.
ISSN: 2675-9128. São Paulo-SP.

Año VI, vol. 2, 2025 | Recepción: 05/12/2025 | Aceptación: 09/12/2025 | Publicación: 11/12/2025

Los ejercicios simulan los problemas más comunes que se presentan en los vuelos y enseñan a la tripulación cómo aplicar...
Conceptos de comunicación no violenta. Preparación de profesionales para desactivar conflictos de forma no violenta.
El elegante diseño garantiza la armonía en la cabina y protege a los demás pasajeros que viajan por motivos de trabajo.
o el ocio.

El retorno financiero de la inversión en capacitación en hostelería y comunicación es evidente. Miembros de la tripulación que
Quienes saben cómo tratar con la gente construyen una imagen sólida y positiva para la aerolínea. Al mismo tiempo
Con el tiempo, la capacidad de resolver problemas a través del diálogo evita demandas por agresión y
Preserva los horarios de los vuelos. Un servicio excelente es, en última instancia, una extensión de eso.
de las prácticas de protección y seguridad de la empresa.

5. Simulaciones prácticas y la necesidad de nuevos escenarios

Las simulaciones prácticas de evacuación, conocidas en el sector como simulacros, son las pruebas más comunes.
aspectos anticipados y temidos de la capacitación en seguridad. La legislación exige que la tripulación demuestre,
anualmente, ¿quién es capaz de abrir las pesadas puertas de los aviones, operar los toboganes inflables y
guiar a los pasajeros en condiciones de poca luz y humo denso. Este ejercicio evalúa la agilidad,
La fuerza física y el conocimiento de los procedimientos de emergencia son esenciales para cada miembro del equipo.
A pesar de la importancia de esta prueba, muchas aerolíneas cometen el error de repetir las mismas.
escenarios exhaustivos. Cuando el guion de simulación es siempre el mismo, el estudiante termina memorizándolo.
Los pasos. Sabe exactamente cuándo aparecerá el humo y por qué puerta entrará el instructor.
Bloqueo. Esta previsibilidad facilita superar la prueba de la empresa, pero crea una falsa sensación de seguridad.
Se trata de una medida de seguridad, ya que condiciona al profesional a trabajar en un entorno controlado.
En una emergencia real, nada sucede como estaba planeado en el papel. Las puertas pueden cerrarse con llave porque...
Debido al impacto, las comunicaciones internas de la cabina pueden dejar de funcionar y los pasajeros
Reaccionan con pánico y desesperación. El miembro de la tripulación que fue entrenado solo con escenarios decorados y fáciles.
Existe una alta probabilidad de quedarse paralizado ante una situación desconocida. La rutina de entrenamiento debe...
debe desglosarse para que el estudiante aprenda a tomar decisiones rápidas.
La consultoría especializada ayuda a resolver este problema actuando como auditor externo.
Un profesional externo analiza cómo están configurados los taladros y sugiere cambios en función de ello.
Accidentes recientes de la vida real. Incorpore sorpresas al ejercicio, como una falla en el intercomunicador o un accidente simulado.
Un incendio repentino en los baños obliga a la tripulación a replantearse su estrategia sobre la marcha y...
Trabajando juntos para dirigir la evacuación.

Este artículo se publica en acceso abierto bajo la licencia Creative Commons Attribution, que permite el uso, la distribución y la reproducción sin restricciones en cualquier medio, siempre que se cite correctamente la obra original.

Machine Translated by Google
RCMOS – Revista Científica Multidisciplinaria El Conocimiento.
ISSN: 2675-9128. São Paulo-SP.

Año VI, vol. 2, 2025 | Recepción: 05/12/2025 | Aceptación: 09/12/2025 | Publicación: 11/12/2025

Tabla 1: Comparación entre el modelo de simulación tradicional (Drills) y el modelo actualizado por Consultoría técnica.

Factor Analizado	Simulación tradicional (Modelo antiguo)	Simulación revisada por una firma consultora. (Nuevo modelo)
Preparando el escenario	Un guion predecible, que se repite cada año.	Escenarios dinámicos, que incluyen sorpresas y problemas impredecibles.
Enfoque de Alumno	Superar la prueba memorizando los movimientos correctos.	Demostrar liderazgo y adaptarse rápidamente al cambiante escenario de emergencia.
Desarrollo de Equipo	Evaluación individual del equipo por parte del comisionado.	Es necesaria una comunicación constante entre toda la tripulación de cabina y los pilotos.
Reunión Evaluación	El instructor simplemente le dice al estudiante qué hizo mal.	Se interroga al estudiante y se le guía para que comprenda por sí mismo dónde se produjo el error.

Tan importante como la simulación en sí es la reunión de evaluación que se celebra inmediatamente después de la prueba práctica. Esta etapa debe llevarse a cabo con un enfoque en el aprendizaje y el respeto. Si el instructor es agresivo hacia... Señalar el error de un estudiante crea un clima de temor. El servicio de asesoría pedagógica capacita a los evaluadores. formulando preguntas que guíen al estudiante a comprender el error que cometió. El error entonces se convierte en... Debe ser tratado como parte normal del proceso de estudio y no como motivo de castigo.

Actualizar la forma en que se realizan y evalúan las simulaciones prácticas mejora enormemente la calidad. de la fuerza laboral. Sacando a los miembros del equipo de su zona de confort y colocándolos frente a diferentes escenarios. Los ejercicios desafiantes fortalecen la confianza del equipo. La aerolínea que invierte en mejorar sus ejercicios Tiene la garantía de que sus profesionales están mentalmente preparados para liderar y proteger el público en las peores condiciones posibles.

6. La gobernanza de la información como herramienta de gestión escolar

Los centros de formación de aerolíneas generan una enorme cantidad de registros cada día. Los meses. Registros de asistencia, calificaciones de exámenes teóricos, formularios de evaluación de comportamiento. La información relativa a los simuladores y a los certificados de salud laboral circula diariamente entre los instructores y el sector.

Este artículo se publica en acceso abierto bajo la licencia Creative Commons Attribution, que permite el uso, la distribución y la reproducción sin restricciones en cualquier medio, siempre que se cite correctamente la obra original.

Machine Translated by Google
RCMOS – Revista Científica Multidisciplinaria El Conocimiento.
ISSN: 2675-9128. São Paulo-SP.

Año VI, vol. 2, 2025 | Recepción: 05/12/2025 | Aceptación: 09/12/2025 | Publicación: 11/12/2025

recursos humanos. La forma en que se almacena y procesa esta información define el nivel
organización de la empresa.
En muchos lugares, estos datos todavía se guardan de forma desorganizada, ya sea en carpetas de papel.
o en hojas de cálculo que no se comunican entre sí. Esta falta de control significa que el historial de
Si se pierde el aprendizaje de la tripulación, la gobernanza de las tecnologías de la información sirve para solucionarlo.
Este fallo crea reglas sobre cómo se almacenan los datos educativos de la empresa en los sistemas.
Seguro, unificado y accesible únicamente a personas autorizadas.
El uso correcto de la tecnología ayuda a los responsables de la formación a identificar problemas antes de que se produzcan.
Se ponen serios. Un sistema de datos centralizado puede cotejar las calificaciones de los estudiantes y mostrar,
Por ejemplo, una gran parte del equipo tiene dificultades con un tema específico. Con esto
Con esta información en mano, la junta puede actuar rápidamente, contratando servicios de tutoría o mejorando...
el material didáctico de esa asignatura, sin tener que esperar hasta el final del año para corregir el error.
Proteger la privacidad de los empleados es un aspecto innegociable de la gobernanza de datos.
Los informes prácticos de clase suelen contener información delicada sobre las debilidades y...
Emociones de los miembros de la tripulación durante la prueba. Las normas informáticas garantizan que estos informes se bloqueen.
contraseñas seguras, cumpliendo estrictamente con las leyes laborales y las leyes de protección de datos personales,
evitar cualquier tipo de situación embarazosa para el empleado.
La gobernanza también guía la compra y el uso de nuevas tecnologías para el aula. Si la
La empresa decidió comprar gafas de realidad virtual para entrenar a los bomberos y al departamento de informática.
garantiza que la herramienta recopile información sobre el rendimiento visual y motor de
La inversión tecnológica debe proporcionar datos fiables que ayuden al instructor en ese momento.
para dar la puntuación final, evitando equipos que sirvan únicamente como entretenimiento visual.
En general, la gestión estructurada de la información escolar transforma el departamento de
Transformar un simple centro de costos en un sector estratégico. Gestionar la base de datos de
La formación de la tripulación de vuelo permite a la aerolínea demostrar a los organismos reguladores que tiene un
control absoluto sobre las cualificaciones de su personal. Es la garantía tecnológica en la que invierte la compañía.
mejorando continuamente sus estándares operativos.

7. El panorama norteamericano y las oportunidades de consultoría

El mercado de la aviación civil de Estados Unidos tiene una magnitud sin parangón en ningún otro país.
otro país. Las aerolíneas estadounidenses lideran el mundo en tráfico nacional, lo que requiere
Un número significativo de personal operativo y aeronaves están en funcionamiento todos los días.

Este artículo se publica en acceso abierto bajo la licencia Creative Commons Attribution, que permite el uso, la distribución y la reproducción sin restricciones en cualquier medio, siempre que se cite correctamente la obra original.

Machine Translated by Google
RCMOS - Revista Científica Multidisciplinaria El Conocimiento.
ISSN: 2675-9128. São Paulo-SP.

Año VI, vol. 2, 2025 | Recepción: 05/12/2025 | Aceptación: 09/12/2025 | Publicación: 11/12/2025

Para que esta gigantesca operación siga funcionando sin demoras, los centros de capacitación necesitan capacitar

Se está reclutando a nuevos miembros de la tripulación de cabina a un ritmo muy acelerado.

Esta demanda constante genera graves problemas logísticos. Las academias de vuelo están superpobladas.

Hay una falta de simuladores físicos para las clases prácticas y los instructores tienen tiempo limitado. El resultado

Esta presión se refleja en las aulas: a muchos candidatos les resulta difícil seguir el ritmo...

El ritmo exigente de los cursos suele provocar que los estudiantes suspendan las evaluaciones finales. Cada suspenso retrasa su progreso.

Planificar los horarios de vuelo es difícil y representa una importante pérdida financiera para las aerolíneas.

Contratar servicios de consultoría especializados es una solución estratégica y económica para

Aliviar la presión sobre las escuelas de aviación. Los modelos de negocio centrados en la formación B2B ofrecen apoyo.

Externo a las empresas. La creación de seminarios preparatorios, aplicados antes de que el estudiante ingrese a la

La academia oficial facilita la comprensión de los manuales y los aspectos técnicos de la aeronave. El estudiante llega

para el curso principal con una base de estudio mucho más sólida, reduciendo considerablemente la

probabilidades de suspender las pruebas.

Más allá de los aspectos técnicos, el mercado norteamericano se enfrenta a diario a la urgente necesidad de mejorar...

Conducta a bordo. Transferencia de conocimientos prácticos por parte de los consultores.

Los instructores experimentados ayudan a preparar a los nuevos instructores de la empresa. Cuando el equipo responsable de

La formación de los nuevos empleados incluye cursos de actualización y tutorías con expertos externos.

La calidad de la formación interna está mejorando rápidamente, lo que beneficia a toda la industria de la aviación.

Establecer estas firmas de consultoría en regiones estratégicas, como el estado de Florida, amplía la

Oportunidades de éxito. Florida alberga numerosos centros y escuelas de mantenimiento de aeronaves.

pilotos y oficinas de aerolíneas internacionales. La presencia de empresas enfocadas en mejorar

Los programas de formación en seguridad y atención al cliente generan empleos técnicos en la región y satisfacen una necesidad.

Situación real en el sector del transporte local.

El mercado norteamericano se está consolidando como el entorno ideal para la implementación de innovaciones.

pedagógico. La prestación de servicios educativos subcontratados fortalece la red de seguridad de

Para las empresas, agiliza la salida de los empleados al trabajo y reduce el tiempo dedicado a ello.

reentrenamiento. Ayudar a la red de aerolíneas más grande del mundo a calificar a sus tripulaciones de cabina es garantizar

Que el transporte de personas siga siendo rápido, rentable y altamente seguro.

Conclusión

Las complejidades cotidianas de la aviación comercial demuestran que los aviones modernos necesitan personas.

Igualmente capacitados para manejarlos. El miembro de la tripulación de cabina ya no es visto como un actor secundario.

no solo durante el vuelo, sino como el profesional directamente responsable de contener crisis, apagar incendios y liderar.

Este artículo se publica en acceso abierto bajo la licencia Creative Commons Attribution, que permite el uso, la distribución y la reproducción sin restricciones en cualquier medio, siempre que se cite correctamente la obra original.

Machine Translated by Google
RCMOS – Revista Científica Multidisciplinaria El Conocimiento.
ISSN: 2675-9128. São Paulo-SP.

Año VI, vol. 2, 2025 | Recepción: 05/12/2025 | Aceptación: 09/12/2025 | Publicación: 11/12/2025

Evacuaciones en segundos. El estudio demostró que la lectura exhaustiva de manuales técnicos...

No basta con preparar la mente humana para reaccionar ante estas situaciones peligrosas.

Desarrollar prácticas de enseñanza dinámicas es la forma más segura de mejorar...

Retención de conocimientos. Cuando las aerolíneas abren las puertas de sus centros de formación.

Para auditorías educativas y consultorías independientes, el currículo evoluciona. Discutir problemas reales y

Fomentar el razonamiento práctico en las clases teóricas transforma la forma en que los estudiantes adultos asimilan la información.

y aplica procedimientos de emergencia, reduciendo los errores de ejecución en el lugar de trabajo.

La organización de los datos generados por estos cursos a través de la gobernanza de la información ha demostrado:

Si es necesario, centralice las calificaciones, las evaluaciones de comportamiento y el historial del simulador.

El uso de plataformas seguras permite a la dirección visualizar las fortalezas y debilidades de su equipo.

La tecnología orienta la gestión educativa, garantizando que el tiempo y los recursos financieros de la empresa se utilicen de forma eficiente.

Deben dirigirse precisamente a las áreas de formación que necesitan reforzarse.

Las habilidades de comunicación también han demostrado ser una herramienta de seguridad indispensable. El uso

La elección correcta de las palabras para calmar los ánimos y la adopción de posturas apropiadas para el servicio VIP.

No se trata solo de hospitalidad. La tripulación sabe cómo mediar en pequeños desacuerdos.

Gestionar el estrés de los pasajeros protege el vuelo de situaciones peores, evitando agresiones e interrupciones.

de rutas no deseadas. Sin embargo, el entrenamiento conductual es una barrera protectora invisible.
altamente eficaz.

Las simulaciones prácticas deben reflejar la realidad. La revisión constante de los escenarios de los simulacros es fundamental.

Esto evita que el entrenamiento se convierta en una actividad rutinaria y predecible. Introducir elementos sorpresa es fundamental.

Las pruebas y la exigencia de tomar decisiones rápidas bajo presión preparan al profesional para afrontar el caos. Más

En lugar de poner a prueba el cuerpo, las simulaciones modernas evalúan el liderazgo, el trabajo en equipo y la claridad mental.
de la azafata.

La aplicación práctica de estos conceptos a través de la consultoría empresarial en el mercado estadounidense.

Estados Unidos confirmó su importancia estratégica y económica. El sector de la aviación norteamericana,

Debido a la alta demanda, necesita este apoyo externo para nivelar los conocimientos de su personal.

Estudiantes antes del curso oficial. La externalización de la inteligencia escolar a especialistas ayuda a aliviar la carga en

centros de formación y agiliza la cualificación de miles de trabajadores.

El trabajo presentado reafirma que la evolución de la seguridad aérea está directamente vinculada a la evolución...

...de cómo se enseña a la gente. El éxito de un vuelo depende de las reacciones correctas de la tripulación.

stand. Invierta en el rediseño del curso, la comunicación verbal y la administración adecuada del mismo.

Los datos escolares no son simplemente una opción de gestión, sino una obligación moral para todas las empresas.

que trabajan en el transporte de pasajeros.

Este artículo se publica en acceso abierto bajo la licencia Creative Commons Attribution, que permite el uso, la distribución y la reproducción sin restricciones en cualquier medio, siempre que se cite correctamente la obra original.

Machine Translated by Google
RCMOS – Revista Científica Multidisciplinaria El Conocimiento.
ISSN: 2675-9128. São Paulo-SP.

Año VI, vol. 2, 2025 | Recepción: 05/12/2025 | Aceptación: 09/12/2025 | Publicación: 11/12/2025

Se puede concluir que modernizar la formación aeronáutica es la mejor protección que una empresa puede tener.

para ofrecerse a sí misma y a sus clientes. La unión entre prácticas eficientes en el aula, control

La tecnología de la información y un servicio al pasajero de alta calidad contribuyen a la formación de los equipos de trabajo.

Experimentada y equilibrada. El respeto por la profesión de auxiliar de vuelo se demuestra en la oferta.

Una formación justa y rigurosa, vinculada a los desafíos reales del espacio aéreo mundial.

Referencias bibliográficas

- BRASIL. Reglamento de Aviación Civil Brasileña (RBAC) N° 121: Requisitos Operacionales Para operaciones nacionales, de bandera y suplementarias. Brasilia: Agencia Nacional de Aviación Civil Civil, 2021.
- ADMINISTRACIÓN FEDERAL DE AVIACIÓN (FAA). Circular consultiva 120-114: Piloto y Capacitación en gestión de conflictos y desescalada para auxiliares de vuelo. Washington, DC: EE. UU. Departamento de Transporte, 2020.
- ORGANIZACIÓN DE AVIACIÓN CIVIL INTERNACIONAL (OACI). Seguridad de la tripulación de cabina Manual de capacitación (Doc 10002). 2.ª ed. Montreal: OACI, 2020.
- KANKI, BG; HELMREICH, RL; ANCA, J. Gestión de recursos de tripulación. 2da ed. san Diego: Academic Press, 2010.
- REASON, J. El error humano. Cambridge, Reino Unido: Cambridge University Press, 1990.
- ROSENBERG, MB Comunicación no violenta: Un lenguaje de vida. 3.ª ed. Encinitas, CA: PuddleDancer Press, 2015.
- WEILL, P.; ROSS, JW Gobernanza de TI: Cómo las empresas líderes gestionan los derechos de decisión en TI Para obtener resultados superiores. Boston: Harvard Business School Press, 2004.

Este artículo se publica en acceso abierto bajo la licencia Creative Commons Attribution, que permite el uso, la distribución y la reproducción sin restricciones en cualquier medio, siempre que se cite correctamente la obra original.