



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

---

---

FACULTAD DE FILOSOFÍA Y LETRAS

COLEGIO DE PEDAGOGÍA

**LA CAPACITACIÓN, EXPERIENCIA PARA MEJORAR EL  
MANEJO DE MERCANCÍAS PELIGROSAS EN LA EMPRESA  
AEROCHARTER DE MÉXICO.**

**INFORME ACADÉMICO POR ACTIVIDAD  
PROFESIONAL**

QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE  
**LICENCIADA EN PEDAGOGÍA**

PRESENTA:

**DIANA ALEJANDRA CARMONA ZUÑIGA**

ASESORA:

Mtra. Claudia Elena Lugo Vázquez



CIUDAD UNIVERSITARIA

2015



Universidad Nacional  
Autónoma de México



**UNAM – Dirección General de Bibliotecas**  
**Tesis Digitales**  
**Restricciones de uso**

**DERECHOS RESERVADOS ©**  
**PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL**

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

## AGRADECIMIENTOS

A **Dios** por darme más de una oportunidad de vida en ese mundo, él me ha dado una y mil razones para seguir adelante cuando más difícil me parecen las cosas porque hoy puedo concluir este proyecto como uno de los más grandes sueños que he tenido, pero ante todo gracias por bendecirme con unos padres maravillosos.

A mis seres más queridos, los abuelos que ya no están; pero que me educaron como si fuera su hija. Le dedico este trabajo a mi Abuelita **Cele Acuña** por educarme con base en sus experiencias, por consentirme, criarme y cuidarme a lo largo de mi formación académica y ser el mejor ejemplo de vida que yo pueda tener.

A mi Papá **Manuel Zúñiga** por enseñarme con hechos y palabras el valor del respeto, por ser él una persona honesta, impecable, exigente que siempre me consintió a su manera, y me quiso mucho mientras convivimos hasta el último de sus días.

Al hombre que yo más admiro, **Leonardo Carmona** quien me ha dado libertad de elegir quien quiero ser, gracias papá por apoyarme en la elección de mi profesión, por ser ese pilar en mi vida, por ser tan trabajador y del mismo modo exigente, por enseñarme a ser responsable y por estar a cada paso que doy, por ese corazón tan grande en el que me llevas, por dejarme volar cuando es necesario y por esperarme con un los brazos abiertos para cuidarme siempre, TE AMO.

A la mujer de mi vida, **Patricia Zúñiga**, Gracias mamá por traerme a este mundo, y heredarme tu inteligencia y tu sabiduría para elegir lo que es correcto, por ser luchadora inalcanzable en el trabajo, mujer perseverante, totalmente fiel y honesta. Por ser ese otro pedazo de cielo en mi vida que me complementa. Tu apoyo incondicional a lo largo de mi profesión y tu compañía en estos meses me han hecho inmensamente feliz, TE AMO.

A la mejor de mis amigas, mi hermana **Gris** porque sé que es esa persona incondicional a la que le puedo contar todo, tú sabes escuchar y darme palabras de aliento, GRACIAS HERMANA por creer en mí siempre e impulsarme a conseguir mis logros profesionales y personales, TE AMO.

A mi hermano **Dani**, que está siempre al pendiente de mí, por ser mi camarada y mi confidente, por ser también mi inspiración en el medio Aeronáutico y por brindarme su apoyo en todo momento. Yo te admiro por enseñarme a ser perseverante y lograr tus sueños desde muy pequeño. TE AMO HERMANO.

A Mis tíos **Claudio** y **Juan** por sus sabios consejos y a las Tías **Estela**, **Lourdes**, **Elizabeth**, **Alicia**, **Juanita** y **Martha** por estar al pendiente de mí y apoyarme siempre.

A **Fabricio López**, el amor de mi vida. Gracias por ir por mí al fin del mundo si es preciso, por apoyarme cada que mis alas emprenden vuelo, por respetar mis decisiones e impulsarme a alcanzar mis sueños, por estar siempre a mi lado y ser mi compañero, mi amigo y mi todo. TE AMO.

A las mujeres que yo siempre voy a querer y de las que siempre estaré al pendiente **Ane, Blanca, Mari, Dana Liss, Laura, Angélica, Araceli, Mabel, Verónica, Esther, Hogla, Karem, Tirsa, Valeria, Areli, Ivette, Rebeca, Natalia** y a los hombres de los que me siento orgullosa **Sergio, Víctor Hugo, Juan Antonio, Gabriel, Damián, Darío, Bruno, Josué, Abraham, Jefté**.

A **Noé Pineda**, porque sin tu apoyo no habría existido la aventura de Aerocharter, Gracias por la confianza. Aprendí mucho y estoy orgullosa de ti. Hoy por mí, mañana por tus hijos.

A **Cecilia Cedillo**, por ser gran mujer y amiga, Gracias flaquita por compartir mis sueños, aquellos cargados de utopía, porque llevas tatuado en el corazón y en el alma la UNAM y por apoyarme cuando de ética se trata pese a las circunstancias. Simplemente gracias por subirme a la misma nave (Chilpancingo/ San miguel) que yo y brindarme tu confianza plena.

A **Juan Carlos Martínez** y **Luis López** por ser mis mejores amigos e impulsarme en la realización de este trabajo, a ser feliz en cada momento y abrirme las puertas de su hogar dejándome compartir agradables momentos con sus familias. Cada uno es original en su forma de ser y de pensar, excelentes seres humanos en quienes puedo confiar y de los que a cambio recibo siempre un abrazo y una sonrisa entre cada platica. Ustedes son y siempre serán parte de mi vida.

A los profesores de la Facultad de Filosofía y letras, Especialmente a la Profesora **Claudia Elena Lugo** por impulsarme mediante sus clases a actuar con ética profesional al servicio de una sociedad en donde la educación es fundamental. Por su atención y dedicación a muchas generaciones. MUCHAS GRACIAS.

Y a la **Universidad Nacional Autónoma de México** porque sigue formando seres humanos críticos. Me ha brindado un espacio en su casa de estudios para consolidar mi formación académica y metas profesionales y personales ¡GRACIAS!

**Por mi raza hablará el espíritu.**

Diana Alejandra

## Índice

<b>Introducción</b>	1
<b>Capítulo 1. “Aerocharter de México S.A. de C.V.”</b>	5
1.1 Contexto y antecedentes de Aerocharter.	6
1.2 Funciones y objetivos institucionales.	8
1.2.1 Misión y Visión.	10
1.3 Estructura organizacional.	10
1.4 Perfil del instructor.	12
1.5 Perfil del participante.	13
<b>Capítulo 2. La Capacitación.</b>	16
2.1 Concepto de educación.	17
2.1.1 Tipos de Educación.	18
2.1.2. Andragogía: Educación para adultos.	19
2.2 Concepto de Capacitación.	22
2.3.1 El proceso de capacitación.	24
2.3 La capacitación en el Centro de Capacitación de Aerocharter de México.	30
2.3.1 Medios y Técnicas Didácticas.	36
<b>Capítulo 3. Actividad Profesional realizada en la empresa Aerocharter de México.</b>	43
3.1 Curso de mercancías peligrosas.	44
3.1.1 Objetivos.	46
3.1.2 Clasificación de mercancías peligrosas.	46
3.2 Material didáctico que facilita el aprendizaje de mercancías peligrosas.	57
3.2.1 Etiquetas de riesgo.	57
3.2.2 Etiquetas de manipulación.	59
3.2.3 Materiales impresos para la impartición de DG (Dangerous Goods).	61
3.3 Importancia de la evaluación del curso.	65

<b>Capítulo 4. Valoración Crítica de Actividad Profesional.</b>	<b>70</b>
4.1 Función del pedagogo en capacitación.	71
4.2 Ética profesional.	77
4.3 Reflexión de mi experiencia profesional.	82
<b>Conclusiones</b>	<b>87</b>
<b>Fuentes de Consulta</b>	<b>91</b>

## **Anexos**

Anexo 1. **“Entrevista: Fernando Rodríguez Gálvez”**

Anexo 2. **“Permisos de Instructora ante DGAC”**

Anexo 3. **“Certificado de Actualización de Técnicas Didácticas”**

Anexo 4. **“Imágenes de Aerocharter”**

Anexo 5. **“Trípticos”**

Anexo 6. **“Banner – Registro de Capacitación de Aerocharter**

## **Introducción**

Los pedagogos hemos ido adquiriendo mayores responsabilidades en la sociedad a lo largo de la historia. La pedagogía, que en sus inicios fue concebida como el arte de conducir o guiar a los niños, hoy en día es valiosa no sólo en el área de la educación básica, pues su aplicación también se ocupa de la educación de los adultos. De la misma forma en que su campo de trabajo se ha extendido tanto en el sector público como en el privado.

En un mundo globalizado y basado en competencias, las empresas de iniciativa privada constituyen una fuente principal de empleos donde muchas personas encuentran el sustento y la oportunidad de adquirir conocimientos, habilidades, actitudes y valores por medio del trabajo. Asimismo, estos centros de trabajo nos permiten a los pedagogos atender una necesidad social para realizar acciones educativas mediante la capacitación.

El presente informe surge de la preocupación que me causó notar que en la empresa Aerocharter de México, S. A. de C. V. no se da la importancia debida al hecho de realizar una capacitación efectiva en el área destinada para tal efecto: su Centro de Capacitación. Para establecer un argumento consistente sobre la debilidad de esta empresa en dicha área, considero que primero que nada, es necesario entender cuál es la actividad empresarial que se desarrolla en esta organización y entonces comprender los procedimientos que se siguen en ésta para su funcionamiento. Por lo tanto, al conocer el fin comercial, los procesos y las debilidades de esta compañía, sugiero una serie de propuestas que pretenden la mejora de sus métodos de capacitación para así optimizar sus operaciones en general. Con base en lo anterior, el presente trabajo se desarrolla en cuatro capítulos.

El primero se titula: *Aerocharter de México*. En éste se describen los antecedentes que dieron lugar a la constitución de dicha empresa dedicada al servicio de la industria aeronáutica, prestando los servicios que pudieran requerir las aerolíneas nacionales y extranjeras que transitaran por México. Al crecer el negocio y por ende su número de empleados, surge la necesidad de capacitar al personal para así poder garantizar la seguridad en los servicios al cliente, delimitando las funciones para cada área y estableciendo objetivos institucionales con la visión de ser reconocidos mundialmente. Por otro lado, el Centro de Capacitación de Aerocharter de México es el campo de acción pedagógica en el cual se basa mi experiencia profesional como Coordinadora Académica e Instructora, facilitando educación a los trabajadores por medio de la capacitación y con base en procedimientos establecidos que posibilitan la seguridad en la operación dentro del aeropuerto y la realización eficaz de las actividades, previniendo riesgos en el trabajo.

En el segundo capítulo, *La Capacitación*, se definen los conceptos de *educación* y *capacitación* para poder explicar cómo es que ambos intervienen en el proceso de enseñanza-aprendizaje. En este apartado se explica que la *educación* tiene como finalidad dar un valor al trabajo y crear conciencia de la importancia que esto genera para la sociedad. De manera semejante, este capítulo pretende ayudar a entender la *capacitación* como una forma de educar en y para el trabajo con el objetivo de producir cambios en las actitudes y hábitos que se van adquiriendo en las relaciones sociales de las personas adultas que, según los principios de la *andragogía*, aprenden de acuerdo a sus necesidades individuales donde su disposición depende en gran medida de la motivación, pero sobre todo, de la experiencia en todo aquello que sea útil en su vida. Habrá que decir también, que el instructor juega un papel de guía —más que de autoridad—, con la responsabilidad de

hacer atractivo el conocimiento, realizando una planeación previa al curso y haciendo uso de materiales impresos y técnicas didácticas que faciliten el aprendizaje de los adultos.

En el tercer capítulo se expresa la *Actividad profesional realizada en la empresa Aerocharter de México* en relación con mi experiencia en esa empresa para mejorar el manejo de mercancías peligrosas. También se aborda la aplicación de un curso en el cual se menciona porqué a pesar de que algunos artículos o sustancias son tan peligrosas para las personas y los aviones, son transportados vía aérea. Para reducir los riesgos de estas mercancías al mínimo, hay que generar conciencia en los trabajadores de la importancia que tiene el manejo cuidadoso de cada embarque, y de que la detección mediante las etiquetas es fundamental. Es por esto que se mencionan las 9 clasificaciones de mercancías, se hace énfasis en la forma de las etiquetas de riesgo y de comunicación, indicando las características físicas a partir de su forma y sus colores para ejercer una manipulación segura de materiales radioactivos, corrosivos y líquidos inflamables, entre otros. Facilitar el aprendizaje de estos conocimientos depende en gran medida del uso de materiales impresos a color y el diseño de un juego de memoria para reforzar los conocimientos antes de realizar una evaluación que haga constar que los trabajadores tienen las habilidades y conocimientos necesarios para estar en contacto con mercancías peligrosas.

Finalmente, en el cuarto capítulo se hace una *Valoración crítica de actividad profesional* donde se reconoce al pedagogo como un profesional idóneo para desenvolverse en el área de capacitación por su habilidad de análisis y resolución de problemas educativos, a pesar de las diferencias entre hombres y mujeres que se dan dentro de la empresa Aerocharter.

El presente informe muestra mi reflexión sobre la práctica de la pedagogía y expone la responsabilidad que el pedagogo tiene en prevenir los riesgos de accidente de trabajo a través de una capacitación adecuada en Aerocharter, donde desafortunadamente, la capacitación tiene menor importancia ante la imperiosa necesidad de no interrumpir las actividades laborales. En consecuencia, adquiere el carácter de un simple trámite. En este sentido, el profesional de la pedagogía tiene que replantearse el valor de la ética en su hacer profesional y cumplir con su objeto de estudio que es la educación.

## Capítulo 1. “Aerocharter de México S.A. de C.V.”

*Para mis fines utópicos,  
me dirigí hacia la educación  
como una forma de llegar  
a toda la especie humana.  
—Abraham Maslow.*

El profesional de la pedagogía puede formar parte de las actividades educativas dentro de las empresas. Sin embargo, aunque posee los elementos que su formación académica le ha aportado para desenvolverse en el área de capacitación, será siempre adecuado considerar el contexto y los antecedentes del lugar en que ha de desempeñar su actividad profesional. Empezaré por considerar que todo aquél que entre en determinada organización no va a cambiar la cultura de ésta, sino que se tiene que adaptar a lo establecido. Hecha esta salvedad, el pedagogo, con base en lo que ya existe, construye, aporta, propone y mejora en lo posible la capacitación. Entonces, si la situación dentro de la empresa lo permite, se pueden generar cambios trascendentales en beneficio de la educación y por consecuencia, de la sociedad.

Este capítulo tiene como finalidad referir en qué consiste la empresa Aerocharter, cómo surgió, cuál es su misión, su visión, quiénes componen su organización, las habilidades que debe tener un instructor del Centro de Capacitación de la empresa y los perfiles que requieren los participantes a un curso. Dicho lo anterior, se podrá dar un valor a la existencia de la empresa para luego reconocer en la industria aeronáutica un campo de acción pedagógica.

## **1.1 Contexto y antecedentes de Aerocharter.**

El Aeropuerto Internacional Benito Juárez de la Ciudad de México (AICM), es un espacio de servicio público, su código IATA<sup>1</sup> es MEX; el aeropuerto también es de carácter militar ya que cuenta con el hangar para la Policía Federal, la Fuerza Aérea Mexicana y la Armada de México. Asimismo, dentro de estas instalaciones se albergan varias aerolíneas nacionales e internacionales entre las cuales se encuentra Aerocharter.

Aerocharter de México es una empresa de servicio de transporte aéreo creada en el año de 1973 por el Sr. Rodolfo Ramos con el propósito de brindar servicios a la industria Aeronáutica en México. Actualmente, su hijo, el Lic. Luis Ramos Landeros es el presidente de la compañía. El fundador de esta empresa fue director de una aerolínea llamada Western Airlines y como empleado de aviación, sabía de las necesidades que las aerolíneas podían presentar. Él se dio cuenta de la falta de facilidades que tenían muchas empresas que deseaban viajar a México y que los proveedores constantemente presentaban anomalías en sus servicios. Fue así como surgió la idea de fundar Aerocharter de México, S.A. de C.V. (ACM), cuyo principal objetivo era representar a las líneas aéreas que quisieran volar a México y que no contaran con los permisos necesarios que exige la Dirección General de Aeronáutica Civil (DGAC), para ingresar al sector aéreo mexicano. De este modo, el personal de Aerocharter representaba a los clientes, se encargaba de obtener los permisos, revisar los itinerarios, de contratar mantenimiento en línea, entre otras actividades.

---

<sup>1</sup> El código IATA de aeropuertos es una clave de tres letras que designa a cada aeropuerto en el mundo. Estos códigos son decididos por la Organización Internacional para el Transporte Aéreo (International Air Transport Association).

Tras la muerte de su propietario en junio de 1992, su hijo, el Lic. Luis Ramos creó una sociedad con el Sr. Fernando Rodríguez, quien quedó a cargo de la dirección de Aerocharter de México. Ellos comenzaron a enfocarse en el manejo de aviones cargueros bajo el concepto de venta de espacio en sus compartimentos en vez de pasajeros —al día de hoy, la compañía sigue importando y exportando diferentes tipos de mercancías en las aeronaves de Avianca Taca y Polar Air—. Esta sociedad produjo varios cambios en los servicios que ofrece la empresa.<sup>2</sup> De 1992 al año de 1999 Aerocharter de México contrataba una empresa de nombre Servicios de Apoyo en Tierra (SEAT), la cual se encargaba de realizar servicios de apoyo en tierra. Es decir, de cargar y descargar las aeronaves de las aerolíneas a las que Aerocharter les brindaba sus servicios. Pero SEAT no cubría las necesidades, debido a que el equipo que utilizaba para realizar las operaciones era obsoleto, además de dar prioridad en su atención a Mexicana de Aviación y Aeroméxico. Así que en el año 2002 Aerocharter se convirtió en competencia directa de SEAT brindando los mismos servicios. Actualmente, Aerocharter de México sigue realizando ventas de carga y servicios de apoyo en tierra a aerolíneas nacionales, extranjeras, de pasajeros y carga con el objetivo de brindar puntualidad, limpieza y seguridad. Ésta es una empresa que promueve “calidad en el servicio y tecnología de punta”<sup>3</sup>, cuyas oficinas se ubican en Educación Pública N°62 Piso 1, Colonia Federal, Delegación Venustiano Carranza D.F., C.P 15700.

---

<sup>2</sup> En 1992, la aviación había estado muy restringida; existía un duopolio, pues las empresas predominantes en México eran Aeroméxico y Mexicana. Aunque por supuesto, existían empresas extranjeras como Air France, KLM y American Airlines por mencionar algunas.

<sup>3</sup> Aerocharter. (2014). *Aerocharter Sirviendo al mundo de la aviación*. [en línea] Recuperado el 04 de Septiembre de 2014, de <http://aerocharter.com.mx/>

Aerocharter comenzó sus operaciones con nueve empleados, pero ha llegado a contar hasta con 700 personas al servicio de diferentes clientes, de ahí la necesidad de capacitar al personal que está en contacto con las aeronaves para así garantizar la seguridad en el servicio, por lo que la empresa designó un espacio para tales efectos. El Centro de Capacitación de la compañía es una institución educativa particular que se rige por la autoridad aeronáutica para la impartición de los cursos que ofrecen. Proporciona a todo el personal la capacitación necesaria para la realización óptima de sus actividades laborales en cada uno de los departamentos. Sin embargo, la capacitación se centra en los trabajadores generales (TG) y el personal técnico aeronáutico (PTA) con un propósito fundamental: garantizar la seguridad en todas las fases de la operación.

## **1.2 Funciones y objetivos institucionales.**

Las funciones en las cuales se capacita a los trabajadores de Aerocharter —una vez que se ha estacionado el avión— a partir del manual de seguridad en plataforma de la empresa y los procedimientos de rampa que el manual desprende, se describen a continuación.

- ❑ **Recepción de la aeronave.** El PTA se sitúa en la rampa 10 minutos antes de la llegada del avión para estacionarlo en la posición que se le asigne en el aeropuerto.
- ❑ **Colocación de calzos.** El TG pone calzos en las llantas del avión para que una vez posicionado, éste no se mueva. También colocan conos de seguridad frente a los motores y cola de la nave para que nada se acerque a ellos. Así como también abren las puertas de los compartimentos de carga.

- ❑ **Carga y descarga.** El TG se ocupa de cargar y descargar los diversos tipos de materiales que transporta el avión.<sup>4</sup>
- ❑ **Drenaje de aguas negras.** El TG realiza el drenaje de los desechos de los baños con que cuentan todas las aeronaves.
- ❑ **Suministro de Agua Potable.** El TG se asegura de proveer el agua potable tanto para la ingesta de los pasajeros como para los lavabos de los baños.

El centro de capacitación de Aerocharter de México tiene como objetivo: “Brindar capacitación tanto para personal Técnico Aeronáutico, Despacho y Personal No Técnico de Rampa requerida para cada área y/o cliente según los requerimientos actuales y de crecimiento en los servicios que ofrece Aerocharter de México”.<sup>5</sup> El aprendizaje de conocimientos que permite realizar varias actividades en la empresa, tiene como resultado una educación no formal que contribuye con el desarrollo de objetivos educativos tanto de las instituciones como de las personas. De esta manera, la empresa presta sus servicios con base en las especificaciones dictadas por la *autoridad aeronáutica*<sup>6</sup>, de acuerdo con la circular obligatoria CO SA 14.2/09, la cual establece los requisitos y especificaciones para el establecimiento y funcionamiento de un centro de formación, capacitación y adiestramiento.

---

<sup>4</sup> Regularmente, las aeronaves de pasajeros llevan el equipaje de éstos. En cambio, los aviones cargueros se llaman así porque no transportan personas ni su equipaje, sino únicamente carga comercial.

<sup>5</sup> Aerocharter de México. (2013). *Manual General de Capacitación.*, p.23.

<sup>6</sup> La “autoridad aeronáutica” es la Secretaría de Comunicaciones y Transportes a través de la Dirección General de Aeronáutica Civil. Véase la Circular Obligatoria CO SA-14.2/09., p. 16

### **1.2.1 Misión y Visión.**

La misión de Aerocharter es proporcionar “...servicios técnicos, operacionales y comerciales de apoyo a la aviación, generando valor para sus clientes, empleados, accionistas y comunidad en general”.<sup>7</sup> Asimismo, su visión es “Ser reconocidos en el medio de la aviación como una organización que proporciona servicios de apoyo técnico, operacional y comercial con clase mundial”.<sup>8</sup>

### **1.3 Estructura organizacional.**

La función del centro de capacitación de Aerocharter es brindar educación tanto al personal técnico aeronautico como a los trabajadores generales, quienes ponen en práctica en las instalaciones del aeropuerto todas las actividades para las que se les capacita, aunque sus oficinas se localizan fuera de éste. Desde sus oficinas corporativas opera la Dirección General, las áreas Recursos Humanos, Contabilidad, Ventas y Capacitación. Precisamente, fue en este último en el cual desempeñé mi labor como pedagoga fungiendo como Coordinadora Académica y como Instructora desde 2009 hasta 2014, de acuerdo al siguiente organigrama:<sup>9</sup>

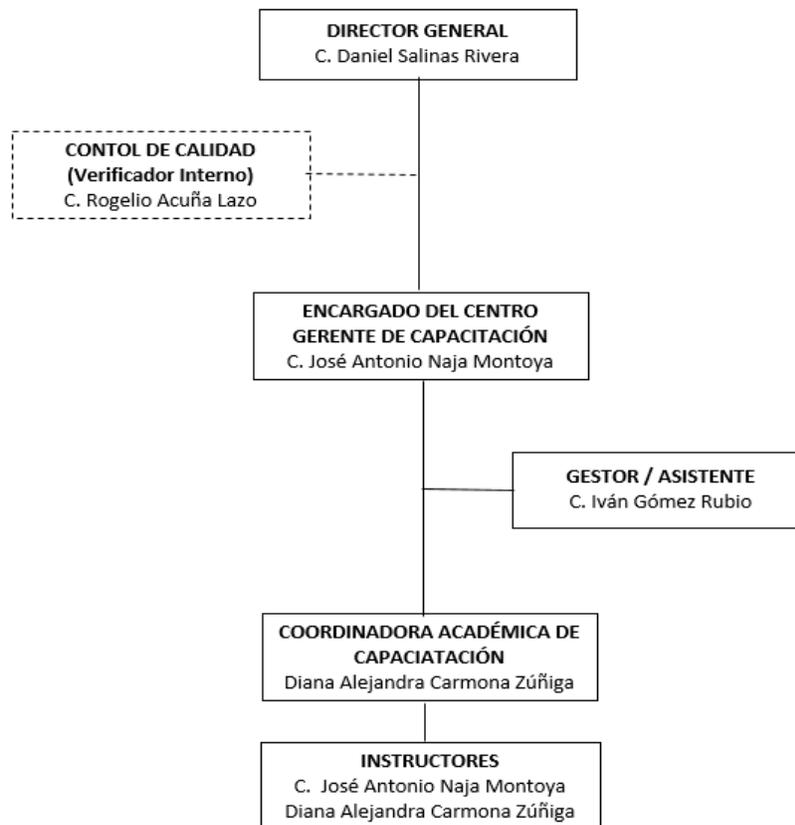
---

<sup>7</sup> Aerocharter de México. (2013). *Manual General de Capacitación.*, p. 28.

<sup>8</sup> *Idem.*

<sup>9</sup> *Ibid.*, p. 24

## Organigrama del Centro de Capacitación



Las funciones pedagógicas que desempeñé en el centro de capacitación fueron las siguientes: elaboración y publicación del programa trimestral y anual de capacitación para las diferentes áreas de la empresa; control de la vigencia de cursos y asignación de los mismos, así como el reporte mensual del estatus real de capacitación en la compañía; traducción de inglés a español y difusión de boletines de seguridad del cliente Air France/KLM; además de gestionar el entrenamiento vía LMS (Learning Management System) para capacitar en línea al personal en materia de mercancías peligrosas, incluyendo el informe al cliente American Airlines del estatus de capacitación en su sistema; y por

supuesto, la impartición de cursos utilizando el material didactico que diseñé antes de cada curso.

#### **1.4 Perfil del instructor.**

Es parte de la realidad educativa en las empresas que se considere que cualquier profesionista puede brindar capacitación. El fin principal es impartir el curso cumpliendo con los objetivos del área de capacitación y la elaboración del material de apoyo. En ACM el perfil de instructor debe cumplir con las siguientes características:

**Nivel Educativo:** Cualquier licenciatura, pasante o titulado o carrera técnica aeronáutica, con 1 año de experiencia en capacitación para personal no técnico. Para impartir cursos a personal técnico aeronáutico, estudios de ingeniería aeronáutica o carrera técnica aeronáutica oficial de operaciones.

**Inglés:** Preferentemente 50%.

**Formación:** Orientada a personal administrativo, operativo, técnico aeronáutico y rampa.<sup>10</sup>

Existe una diferencia entre el perfil del facilitador de la capacitación dirigida a los trabajadores generales y el personal técnico aeronáutico y ésta se basa en cómo se concibe a los trabajadores jerárquicamente. Por lo general, el personal no técnico (TG), tiene estudios básicos y se cree que cualquier profesionista puede impartirles cursos. Sin embargo, cuando se trata de personal técnico aeronáutico (PTA), se requiere que el instructor posea

---

<sup>10</sup> *Ibid.*, p. 29

conocimientos especializados de aviación, que sea ingeniero o tenga una licencia que le permita certificar a personal de despacho de aeronaves. No obstante esta distinción, en la operación dentro del aeropuerto y a pesar de que el nivel de responsabilidad para cada área es diferente, ambos tipos de trabajadores corren los mismos riesgos.

Para la Secretaría de Comunicaciones y Transportes, los instructores deben completar y aprobar un curso de técnicas didácticas impartido por un instructor reconocido para la formación de instructores, preferentemente pedagogo, así como acreditar un examen anual que garantice la actualización de los instructores.<sup>11</sup>

### **1.5 Perfil del participante.**

Los trabajadores son contratados mediante el área de Recursos Humanos y automáticamente adquieren la obligación de tomar cursos de capacitación anualmente.

El perfil del participante habrá de cumplir con los siguientes lineamientos:

**Nivel Educativo:** Solo para personal técnico se solicita tener un nivel de estudios medio superior y licencia autorizada por la Dirección General de Aeronáutica Civil (DGAC)

**Experiencia:** Está determinada por las necesidades que cada área solicite al Centro de Capacitación.

---

<sup>11</sup> Cfr. Secretaría de Comunicaciones y Transportes. (Julio de 2013). Circular Obligatoria CO SA-14.2/09. [en línea]. México. Recuperado el 17 de Junio de 2014, de [http://www.sct.gob.mx/fileadmin/migrated/content\\_uploads/112\\_Circular\\_Obligatoria\\_CO\\_SA-14.2\\_09\\_QUE\\_ESTABLECE\\_LOS\\_REQUISITOS\\_Y\\_ESPECIFICACIONES\\_PARA\\_EL\\_ESTABLECIMIENTO.PDF](http://www.sct.gob.mx/fileadmin/migrated/content_uploads/112_Circular_Obligatoria_CO_SA-14.2_09_QUE_ESTABLECE_LOS_REQUISITOS_Y_ESPECIFICACIONES_PARA_EL_ESTABLECIMIENTO.PDF)

**Ingles:** El área en que se desempeñe decidirá si lo requiere.<sup>12</sup>

La política de calidad primordial por parte del Centro de Capacitación de Aerocharter es la de entender que el participante a curso es una persona muy importante en el proceso de la enseñanza, haciéndolo sentir de igual forma a través del trato cordial y respetuoso por parte del personal y autoridades del Centro, como del instructor mismo, apoyándole en todas sus inquietudes sin poner en duda su capacidad e interés, estableciendo con ello un acuerdo de mutuo respeto y compromiso.<sup>13</sup>

Los trabajadores generales y el personal técnico aeronáutico reciben capacitación independientemente de su perfil. Simplemente se toma en cuenta sus necesidades educativas personales de acuerdo al área de trabajo en que habrán de desenvolverse. En general, las empresas son un lugar propicio para el desarrollo profesional de pedagogos, ya que éstas proporcionan educación a sus trabajadores a través de la capacitación. Las compañías buscan que las actividades se desarrollen con base en procedimientos establecidos que hagan de un proceso educativo algo que proporcione seguridad a los empleados para asegurar la calidad de las tareas y evitar riesgos de trabajo.

Un Pedagogo podría desconocer en un principio todos los elementos que componen la logística de una empresa, pero conforme va pasando el tiempo dentro de esta, pude reconocer que necesidades tiene en su modo de operar y ofrecer posibles alternativas que mejoren su desempeño a partir de la capacitación. De manera que, una vez que ya hemos mencionado quien es la empresa Aerocharter y que sericiós ofrece, podre abordar en el

---

<sup>12</sup> *Ibid.*, p. 30

<sup>13</sup> *Ibid.*, p. 29

siguiente capítulo los conceptos de educación y capacitación, que como fundamento posibilitan una educación de adultos con base en procesos, medios y técnicas didácticas.

## Capítulo 2. La Capacitación.

*Es que el enseñar no existe sin aprender,  
y con esto quiero decir más de lo que diría  
si dijese que el acto de enseñar exige  
la exigencia de quien enseña y de quien aprende.  
—Paulo Freire*

El proceso de enseñanza-aprendizaje dentro de la empresa Aerocharter se hace posible gracias a la integración de los conceptos de *educación* y *capacitación* en sus procesos educativos, los cuales se emplean de manera deliberada para enseñar a los trabajadores de la empresa actividades específicas, dirigidas a la producción de cambios de distinta índole en grupos de trabajo.

El presente capítulo expone los motivos por los que se denomina educación no formal a las actividades educativas con el objeto de dar *capacitación* en las empresas, diferenciándolas de la educación formal y la informal, ubicando también a la *andragogía* como el ideal educativo del personal que labora en ACM por ser en su gran mayoría personas adultas con necesidades particulares de aprendizaje donde el Instructor no juega el papel de autoridad, sino de guía, quien al enseñar, aprende y propicia una retroalimentación constante a lo largo de la capacitación. Se describe a la *capacitación* como un proceso que requiere planeación, organización, ejecución y evaluación que se enriquece de métodos y técnicas didácticas que hacen posible un aprendizaje efectivo.

## **2.1 Concepto de educación.**

El objeto de estudio de la pedagogía es la educación, la cual “es una actividad emprendida o iniciada por uno o más agentes con el objeto de producir cambios en el conocimiento, las habilidades o las actitudes de individuos, grupos o comunidades”.<sup>14</sup> La educación tiene un sentido social que se desarrolla a lo largo de la vida de todo ser humano, como dice Durán: “...el fin primordial de la educación ha sido y debe seguir siendo el desarrollo de la conciencia individual y no la mera capacitación en profesiones socialmente aceptadas.”<sup>15</sup>

Por otra parte, todo individuo tiene derecho a recibir educación y a contribuir a una mejor convivencia humana, a fortalecer el respeto por la diversidad cultural, la dignidad de las personas.<sup>16</sup> Asimismo, “...la educación es un proceso que dura toda la vida y se lleva a cabo tanto formal y sistemáticamente dentro de currículos establecidos como también de manera no formal e informalmente por el intercambio de experiencias en una participativa vida cotidiana”.<sup>17</sup>

En las empresas la capacitación se convierte en ese proceso educativo en el que los aspectos de la vida personal, el ambiente en que se pretenda educar, los medios con los que se cuenta, la disposición de las personas para aprender y lo atractivo que se presente un curso por parte del educador, serán el todo que haga integral la educación de las personas.

---

<sup>14</sup> Knowles, M. S. (2001). *Andragogía: El aprendizaje de los adultos*. México, D.F: Oxford University press. p. 13

<sup>15</sup> Durán, T. (2007). La búsqueda del sentido. El sentido de la búsqueda. *Paedagogium, Volumen 6 N° 31*, p.11

<sup>16</sup> México. Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Art. 3°

<sup>17</sup> Huberman, S. *Op. Cit.* p. 20

En las empresas se educa a las personas “...para que aprendan a darle un valor a su trabajo como el centro de su dignidad como persona y para que cobre conciencia de su sitio dentro de un mundo en expansión más allá de su actividad inmediata.”<sup>18</sup> La educación en las empresas a través de la capacitación no es más que una de las formas entre todas las demás de educar *en y para* el trabajo.

### ***2.1.1 Tipos de Educación.***

La educación es esencial para el ser humano por estar presente a lo largo de su existencia, ésta comienza a partir de su nacimiento y culmina al morir; está presente en la familia, en la escuela, con los amigos, en el trabajo y en cada una de las experiencias que vivimos cada día; con esto quiero decir que está presente en nuestra vida de manera formal, no formal e informal.

La *educación formal* hace referencia al sistema educativo estructurado administrativamente.<sup>19</sup> El ejemplo claro es la educación que se imparte en la escuela, ya que se encuentra sistematizada a través de sus planes y programas de estudio, abarcando desde los primeros años en preescolar hasta la universidad. La *educación no formal* no está referida a un público específico; es una experiencia educativa organizada y sistemática<sup>20</sup>

---

<sup>18</sup> Durán, T. (2007). La búsqueda del sentido. El sentido de la búsqueda. *Paedagogium, Volumen 6 N° 31*, p. 11

<sup>19</sup> Ferrández Adalberto, P. J. (1989). *Modelos formales y no formales en la educación de adultos*. Barcelona, España: Humanitas. p. 34

<sup>20</sup> Jiménez, R. (2000). La pedagogía y el campo de conocimiento de la educación. *Panamericana de Pedagogía*, p 61.

que se da fuera de la escuela, incluyendo tanto a niños como los adultos y se presenta regularmente a través de museos, talleres, conferencias y de la capacitación. La *educación informal* abarca todas las experiencias de vida, actitudes y hábitos que los seres humanos adquieren en sus relaciones sociales de trabajo, familia y amigos.

Dicho lo anterior, la capacitación que se imparte en Aerocharter de México pertenece socialmente al tipo de educación no formal, ya que es una empresa que cuenta con un centro de capacitación, con planes y programas autorizados que se dirigen a personas adultas con fines laborales específicamente dentro de un aeropuerto.

### ***2.1.2. Andragogía: Educación para adultos.***

El trabajo y la capacitación en las empresas se lleva a cabo regularmente por personas adultas, por lo tanto, debe dirigirse de acuerdo a las necesidades de aprendizaje que éstas presentan. La Andragogía se considera como una disciplina que se ocupa de un “conjunto de principios fundamentales sobre el aprendizaje de adultos que se aplica a todas las situaciones del aprendizaje”<sup>21</sup> y están enfocados a un crecimiento individual incluso cuando la enseñanza sea grupal. Y de hecho, los seis principios básicos de este modelo educativo se ponen en práctica dentro de la empresa ACM de la forma que a continuación se detalla:

El primer paso consiste en la *necesidad que el alumno tiene de conocer* —comprendiendo el *qué, cómo y por qué*—. En un curso para personal de nuevo ingreso, el

---

<sup>21</sup> Knowes, M. *Op. Cit*, p. 3

deseo que un participante tiene de adquirir conocimientos, está ligado a su interés por aprender lo que ha de ser necesario para poder realizar su trabajo. Debe tener conocimientos teóricos en seguridad de la aviación, mercancías peligrosas y el adiestramiento de equipo para la realización de sus actividades. El segundo, trata del *concepto personal del alumno* —el cual puede considerarse autónomo o autodirigido—. La capacitación como proceso de enseñanza-aprendizaje pretende que a corto plazo los trabajadores tengan iniciativa a la hora de realizar sus labores con o sin ayuda de los demás y que puedan identificar los recursos tanto humanos como materiales que posibiliten un desempeño adecuado. El tercer paso aborda la *experiencia previa* —de la que se desprenden los recursos y modelos mentales—. Cuando las personas no tienen un conocimiento previo sobre la aviación, la capacitación teórica es la inducción al medio, los aviones, los equipos, etc. Pero cuando hay un conocimiento previo, a la hora de realizar las actividades puede que al trabajador se le faciliten las cosas o por el contrario, que esos conocimientos sean una barrera que impida modificar su conocimiento con respecto a su contexto actual. El cuarto se refiere a su *disposición para aprender* —en relación con su vida personal y su desarrollo laboral—. La disposición de los adultos por aprender va en función de sus realidades, es decir que los conceptos o actividades que se les mencionen en la teoría se puedan realizar realmente en la práctica. Por ejemplo, la evaluación de sus habilidades con los equipos de tierra en la carga y descarga de aviones, las camionetas de drenado de aguas negras y potables podrá ser un factor importante a tomar en cuenta antes de realizar el remolque de un avión a la pista de rodaje. Lo ideal es poder percibir una actitud positiva ante la vida y el trabajo. El quinto paso tiene que ver con su *inclinación al aprendizaje* —que puede centrarse en problemas y/o contextos específicos—. Es decir, la

inclinación de los trabajadores por el aprendizaje tiene que ver con su entorno laboral. Por ejemplo, si éstos —mediante un boletín de seguridad impreso— se enteran de que las llantas de un avión en Brasil explotaron y un trabajador salió herido, este incidente no repercutirá en ellos de la misma forma que si ocurriera en México, en un avión al que ellos realizarán un servicio, pues esa situación los afectaría directamente. Finalmente, el sexto paso se centra en la *motivación por aprender* —entendida como un valor intrínseco o un beneficio personal—.

La existencia de un motivo por el cual los adultos hagan las cosas puede marcar la diferencia en su desempeño. Si tiene motivación, puede que un adulto aspire de modo personal al crecimiento profesional; que pretenda ser una mejor persona, aportar algo a la sociedad, sentirse útil y productivo. Pero cuando se carece de esa motivación, el pago por su trabajo será suficiente. De ahí que, sensibilizar, incentivar y animar es tarea pedagógica y por ende, del instructor. Es así que, en ese proceso educativo, el aprendizaje es el medio para alcanzar un fin. Como argumenta Huberman: “Un programa de educación de adultos ha de orientarse hacia un contenido de tipo funcional”.<sup>22</sup> En otras palabras, los adultos buscan experiencias de aprendizaje útiles para manejar sucesos específicos como un matrimonio, nuevo trabajo, despido, ascenso, jubilación, etc. Para ellos, el acto de aprender se relaciona directamente con su experiencia vital, su realidad cercana o cotidiana, así como sus valores, actitudes, creencias, conocimientos, posibilidades y dificultades.

---

<sup>22</sup> Huberman, S. *Op. Cit.*, p. 148

De acuerdo a la andragogía, la experiencia del trabajador cuenta tanto como el conocimiento del instructor, pues ya no se puede situar a este último como autoridad, sino como un guía. El intercambio de experiencias es lo que enriquece el aprendizaje en esa relación de educación y vida en la que es difícil asegurar quién aprende más. No obstante, la educación de adultos en las empresas se dirige tanto a graduados universitarios como a trabajadores no letrados que prestan atención a las situaciones propias de su trabajo y a la superación de obstáculos para alcanzar su realización.

## ***2.2 Concepto de Capacitación.***

Los teóricos interesados en las empresas y la educación conciben la capacitación de acuerdo con la experiencia de la propia realidad que han experimentado:

Jaime Grados dice: “Por capacitación se entiende aquella enseñanza intencional que se imparte fuera del sistema formal de educación”.<sup>23</sup> El autor manifiesta su preocupación por el desarrollo del personal en las empresas. Sus aportaciones son significativas porque vislumbra al trabajador como ser humano, se preocupa por cada uno de los factores que pudieran intervenir en el aprendizaje del empleado con la aspiración de que éste quiera, sepa y pueda llevar a cabo con éxito la realización de sus labores. Es posible que una empresa conciba la capacitación como un proceso mediante el cual obtenga determinados beneficios. Por ejemplo, menos accidentes de trabajo, menor rotación de personal, mayor productividad, entre otros; además de una acción destinada a incrementar las aptitudes y los

---

<sup>23</sup> Grados, J. A. (2001). *Capacitación y Desarrollo de Personal* (2 ed.). México: Trillas. p. 228

conocimientos del trabajador con el propósito de prepararlos para desempeñar eficientemente una actividad específica e impersonal. Por otra parte, desde el punto de vista educativo de Susana Huberman, la capacitación se encuentra inserta en el campo de educación permanente, se orienta hacia la revisión, renovación, profundización de conocimientos, actitudes y habilidades adquiridas. Ella enfoca su atención en capacitar a los instructores para que conciban a los trabajadores como personas adultas que aprenden a lo largo de su vida, siempre y cuando el conocimiento sea útil para ellos. Un instructor debe procurar hacer atractivo al participante, los conocimientos; pero además, quien recibe la capacitación debe estar dispuesto a aprender para que ésta se pueda llevar a cabo. Para Huberman, la capacitación es un proceso de enseñanza–aprendizaje consciente, deliberado, participativo y permanente que se lleva a cabo cuando existe una actitud abierta, de preparación constante para dar respuestas comprometidas, actualizadas y significativas.<sup>24</sup> Ella promueve que en los contenidos existan nuevas técnicas pedagógicas, relaciones interpersonales, técnicas de trabajo grupales, dinámicas y un análisis crítico de las funciones del papel del educador. Es decir, resalta la importancia de que el formador cuente con una educación especializada para poder educar a otros. Tenemos entonces diferentes posturas acerca de la capacitación. Jaime Grados está enfocado en la capacitación para las empresas como una medio para obtener beneficios económicos y de producción, la propuesta de Susana Huberman en cambio, plantea la importancia de la educación laboral, tomando en cuenta que son seres humanos tanto quien enseña como quienes aprenden y que finalmente, ese aprendizaje les ayudará no sólo dentro de la empresa sino también en su vida diaria. No obstante, mencionaré una concepción más cercana a mi experiencia laboral

---

<sup>24</sup> Huberman, S. (1999). *Como se forman los capacitadores*. Buenos Aires: Paidós. p. 16

en Aerocharter. En contraste con los autores mencionados anteriormente, Abraham Pain considera que:

La capacitación es un instrumento de cambio, un recurso entre otros de la dirección de la empresa. Esta puede además, promover, reclutar, modificar sueldos, despedir, etc. para resolver sus problemas. Todo esto ubica a la capacitación como un elemento útil pero altamente conflictivo.<sup>25</sup>

Es decir, la capacitación en las empresas —como es el caso de Aerocharter— en ocasiones son sistemas inestables sometidos permanentemente a la presión de la competencia y a los resultados. Se capacita al empleado dentro de la institución en un momento preciso, bajo la presión del mercado, muchas veces sin importar los procesos de capacitación pero siempre esperando resultados positivos y entrenamientos completos, donde un proceso educativo se reduce a un simple trámite que compruebe que las organizaciones se preocupan y se ocupan del desarrollo personal y de las actividades de los trabajadores. Aunque la realidad sea diferente.

### ***2.3.1 El proceso de capacitación.***

Si bien conceptualizar la capacitación permite tener un punto de partida para reflejar la evolución de las empresas y asumir que los resultados de ésta podrían variar conforme a los intereses de la alta dirección de cada compañía, la capacitación no suele ser tomada con la importancia que merece, pues las empresas han sistematizado su función y al mismo tiempo, han llegado a desvirtuarla y considerarla simplemente como un sinónimo de cursos. En realidad, la capacitación comprende un conjunto de pasos que requieren de un análisis

---

<sup>25</sup> Paín, A. (1996). *Capacitación Laboral*. Buenos Aires, Argentina: Novedades Educativas. p. 26

pedagógico por parte del instructor y por consiguiente, de la elaboración de una estrategia de enseñanza.

De acuerdo con el autor Jaime Grados, el proceso de capacitación se fundamenta en cuatro fases que permitirán implantar adecuadamente la estrategia a seguir, que son: Planeación, Organización, Ejecución y Evaluación y Seguimiento. Asimismo, cabe notar que el modelo de enseñanza que sigue el instructor de Aerocharter se basa en este proceso de capacitación. Veamos ahora en qué consisten estas fases:<sup>26</sup>

La *planeación* es el origen del proceso de capacitación; es el *qué hacer* fundamentado en los siguientes tres elementos:

1. Detección de necesidades de capacitación.
2. Programas y presupuesto.
3. Establecimiento de objetivos.

Por una parte, la detección de necesidades permitirá identificar las áreas ineficientes susceptibles de cambios mediante la capacitación. Por otra, los planes y programas establecerán las prioridades en cuanto al contenido temático, los materiales, los instructores y el presupuesto necesario en cada sesión. Asimismo, los objetivos deberán ser redactados con claridad para resolver problemas previamente seleccionados procurando que todo se lleve a cabo conforme al plan.

En Aerocharter, la detección de necesidades se hace mensualmente a partir del número de renuncias que el área de recursos humanos notifica al área de formación. La capacitación de trabajadores en cursos recurrentes se programa a lo largo del año. Sin embargo, la rotación permanente de personal genera una contratación constante y una

---

<sup>26</sup> Grados, J. *Op. Cit.*, p. 229

necesidad imperante de cursos de nuevo ingreso. La plantilla de personal que la empresa requiere para que su servicio no sufra contratiempos, pocas veces está completa y si llega a estarlo, es por periodos cortos; la alta rotación de personal es una necesidad que se percibe a simple vista. Pero además, los trabajadores suelen tener más de una actividad laboral, problemas interpersonales y faltan con frecuencia a sus labores. Todos estos son problemas que un capacitador no conoce de manera inmediata, así que le tomará tiempo y análisis identificar qué los genera. Esto es a lo que Grados se refiere como “Necesidades de Capacitación Manifiestas y Necesidades de Capacitación Encubiertas”.<sup>27</sup> Es a partir de esta problemática que surge la necesidad de que todo proceso educativo dentro de ACM sea planeado para mejorar los procesos estableciendo objetivos alcanzables, considerando siempre las repercusiones en el aspecto social, económico y organizacional que pueda intervenir en el desarrollo óptimo esperado de la empresa.

La *organización* por otra parte, es vista como el *con qué hacerlo*, implementando los elementos tecnológicos, humanos y físicos para que la capacitación se lleve a cabo. Esta fase se conforma de cuatro elementos:<sup>28</sup>

- ❖ Estructuras y Sistemas. Implica los espacios físicos, un ámbito formal dentro de la organización, la estructura oficial de la empresa y procedimientos de trabajo conforme a un manual de procedimientos.
- ❖ Integración de personas. Se refiere a la contratación de personas técnicamente preparadas e instructores que permitan impartir los cursos.

---

<sup>27</sup> *Ibid.*, pp. 242-243

<sup>28</sup> *Ibid.* p. 230

- ❖ Integración de recursos materiales. Esto se relaciona con todos los recursos físicos necesarios en el aula como sillas, mesas, proyectores, pizarrón, manuales de instrucción, etc.
- ❖ Entrenamiento de instructores internos. Esto es un elemento fundamental en la conducción del adiestramiento, pues la preparación de los instructores internos y especializados permitirá cubrir las necesidades específicas y economizar recursos.

El aula del centro de capacitación de Aerocharter tiene un cupo máximo de 20 personas. Este cuenta con un proyector, pintarrón, rotafolios y un equipo de audio para la impartición de los contenidos, además de ofrecer a los participantes 20 manuales impresos divididos en tres secciones cada uno; la separación de éstos sirve para ordenar las materias de seguridad en plataforma, mercancías peligrosas y seguridad aérea, según el orden de trabajo que establezca el instructor. Esto, respetando siempre la programación autorizada por la Dirección General de Aeronáutica Civil (DGAC) en la cual se indica la impartición de 8 horas por cada materia, dando un total de 24 horas de curso a lo largo de una semana.

*La ejecución* es la acción de capacitar cumpliendo con lo planeado previamente en los programas establecidos.<sup>29</sup> Tiene lugar en el momento en que los participantes ocupan su sitio en el aula mientras el instructor expone los contenidos interactuando con su público a lo largo del entrenamiento. Asimismo, es la puesta en acción del educador previamente formado, donde la variación de los estímulos sensoriales posibilita que el grupo esté atento y participativo. Algunas personas tienen facilidad para memorizar información, otras

---

<sup>29</sup> *Idem.*

prestan total atención ante una imagen y algunas más, presentan mayor atracción por los sonidos.

Según Jaime Grados, existen tres áreas de desarrollo humano que facilitan el aprendizaje en las personas —las cuales son parte del entrenamiento de los facilitadores— La primera área es la cognoscitiva, que implica procesos de tipo intelectual como son la atención, memoria, análisis, abstracción y reflexión. La segunda, alude al área psicomotriz que tiene que ver con el dominio de habilidades específicas como son destrezas mentales, verbales y de movimientos que las personas pueden adquirir y desarrollar. Y finalmente, el área afectiva que comprende un conjunto de actividades, valores y opiniones del individuo con tendencias a actuar a favor o en contra de las personas o sucesos específicos.

Independientemente del tema a desarrollar, la teoría que el instructor imparte en el centro de capacitación de Aerocharter pretende el desarrollo cognitivo de los participantes. Cuando éstos ya han terminado un curso determinado y laboran en el aeropuerto poniendo en práctica su aprendizaje con equipo como tractores, bandas de carga y descarga, camionetas de aguas potables, están utilizando el área psicomotriz. En cambio, cuando el instructor busca generar conciencia en los trabajadores, éste puede recurrir a la imagen de una fotografía que presenta a un mecánico que fue absorbido por un motor, de modo que los trabajadores valoren la importancia de seguir o no los procedimientos indicados en la empresa. Como bien dice Grados: “Cuando se imparten cursos de capacitación, modificamos el área cognoscitiva y esto se traduce en conocimientos [...] cuando se imparten cursos de adiestramiento, modificamos el área psicomotriz y esto se traduce en un

incremento de sus habilidades, cuando se imparten cursos de desarrollo, modificamos el área afectiva y se traduce en cambios de actitud”.<sup>30</sup> Aplicando lo anterior, un instructor del centro de capacitación de ACM está formado para detectar las áreas de desarrollo de los participantes y trabajar con ellas antes de realizar una evaluación.

La *Evaluación* es la comprobación de que se alcanzó el objetivo planeado, y de que la *organización* previa a la ejecución de la capacitación se efectuó adecuadamente. En el caso de la capacitación en Aerocharter, se hace uso de formatos escritos con preguntas de opción múltiple y relación de columnas para tener evidencia de que la instrucción ha sido efectiva. Si la calificación es menor a 8.0 habrán de tomarse medidas correctivas y realizar los exámenes correspondientes. Además, cabe mencionar que los instructores también han de ser evaluados por parte de los trabajadores porque de haber un alto porcentaje de reprobación pudiera suponerse que los contenidos no se impartieron claramente. Es preciso dar seguimiento en toda circunstancia para tomar medidas correctivas y buscar una constante mejora educativa.

Para ACM lo más importante es detectar las necesidades laborales de la empresa, para que a partir de éstas, se realice la planeación de un proyecto que dé solución a problemas reales, para finalmente realizar evaluaciones no solo a lo largo de la instrucción, sino después de ésta y de esta forma se dé seguimiento al ejercicio profesional posterior al entrenamiento.

---

<sup>30</sup> Grados, J. *Op. Cit.*, p. 236-238

### ***2.3 La capacitación en el Centro de Capacitación de Aerocharter de México.***

El centro de capacitación de la empresa Aerocharter de México S.A. de C.V. garantiza la seguridad en sus procesos al capacitar a sus empleados desde sus instalaciones. Este hecho se convierte en parte esencial de su eficacia debido a que las políticas de aviación exigen que las organizaciones comprueben que sus trabajadores tienen las habilidades necesarias para realizar actividades específicas. Así, los centros de capacitación son instituciones reconocidas por la autoridad aeronáutica para la formación de Personal Técnico Aeronáutico.<sup>31</sup>

Por ejemplo, cuando una persona pretende realizar un viaje, al facturar su maleta de equipaje y pasar los filtros de seguridad podría pensar que el servicio por parte del aeropuerto ha concluido y que se retomará en el aeropuerto de su destino. Poca gente se percata de que durante el tiempo en el que el avión está estacionado, debajo de éste hay mucha gente realizando diversos servicios para que la aeronave pueda despegar. Para las aerolíneas que subcontratan el servicio de Aerocharter es una necesidad que el avión tenga combustible suficiente para llegar a su destino; que el equipaje de todos los tripulantes esté abordo; que se haya suministrado agua para los baños; que el drenaje de aguas negras esté realizado; que los asientos de los pasajeros esten limpios; que exista una persona que haga las señalizaciones para la llegada o salida del avión y que se haga el remolque hasta la pista de rodaje. De eso se encarga el centro de capacitación de ACM, de dar instrucción laboral a los empleados que están debajo del avión, deben ser capaces de realizar sus tareas con

---

<sup>31</sup> Vid. p. 6

seguridad, es decir, siguiendo determinadas reglas y procedimientos, pues en la plataforma de los aeropuertos existen numerosos riesgos para los trabajadores. Para enseñar estos procedimientos, la capacitación que reciben comprende la impartición de tres materias: Seguridad en Plataforma (Safety), Seguridad Aérea (Security) y finalmente, Alerta y Reconocimiento de Mercancías Peligrosas (Dangerous Goods).

Antes que nada, cabe mencionar que debido a que la comunicación está basada en radio telecomunicaciones, la memorización del alfabeto fonético es primordial en el desempeño de las labores de todos los trabajadores de ACM en general, pues equivale al lenguaje de la aviación. Ahora bien, se conoce como *Safety* o *Seguridad en Plataforma* la realización segura, fluida y eficiente de las operaciones en tierra. Estar en contacto con las piezas de un avión puede ser seguro siempre y cuando los trabajadores tengan claro cómo y en qué momento pueden acercarse a éste. Para saber cuándo no puede acercarse un trabajador a la aeronave, hay una luz llamada *beacom*, que se enciende debajo del fuselaje, indicando que los motores del avión están encendidos. El radio del área de protección de succión de los motores —mínima distancia a la que un trabajador puede acercarse— es de 8 metros aproximadamente, pues la distancia depende del tipo de avión, ya que, si un humano fuese absorbido por un motor aéreo, primero sería triturado y posteriormente, calcinado. Los trabajadores del área de rampa pueden realizar su trabajo una vez que la luz (*beacom*) ha dejado de parpadear, procurando en todo momento no interferir con los remolques para evitar incidentes, así como tampoco deben pasar con ningún equipo de servicios terrestres bajo el fuselaje del avión y especialmente, bajo las alas ya que, un golpe en éstas podría causar daños costosos, incluso la pérdida total de la aeronave. De esta forma, una vez que el personal se asegura de que la luz se ha apagado, se colocan los conos de seguridad

alrededor del avión, es decir, en las puntas de las alas, nariz y cola de la nave, así como frente a cada motor para que cuando los demás equipos de servicios entren al área de rampa, eviten todo contacto con la estructura de la nave. Posteriormente, las llantas se calzan aproximadamente a 2.5 centímetros para impedir que éste se mueva y así permitir que el personal pueda maniobrar a 3 metros de distancia los demás equipos relacionados con el servicio que se debe dar a la aeronave entre vuelos. Durante este proceso, el único vehículo que puede estar dentro de la zona de maniobra es la fuente eléctrica. Ésta se encarga de suministrar electricidad al avión, de ahí que se le pueda realizar la limpieza por dentro. Todos los demás equipos de servicio que se acoplarán<sup>32</sup> una vez que se haya calzado el avión deberán realizar una prueba de frenos al entrar a la zona de llegada del avión a 7, 3 y 1 metros de distancia para evitar el contacto directo. Antes de efectuar la carga y descarga es necesario pedir autorización, pues está prohibido abrir puertas de compartimientos de carga sin la autorización de un Representante de Operaciones de la Aerolínea ya que el avión podría estar presurizado.<sup>33</sup> Una vez que se tiene autorización y el equipo se ha acoplado, se procede a la descarga de las mercancías. Asimismo, los equipos con elevadores deben acercarse o alejarse con sus dispositivos —como los barandales de escalera y plataformas— en posición baja; mientras la escalera que se coloca para que baje la tripulación debe mantener una distancia vertical de 20 centímetros para evitar el roce con el fuselaje. Una vez que se ha comprobado que la escalera está separada del fuselaje y el

---

<sup>32</sup> El acoplamiento entre el avión y el equipo implica que todos los equipos relacionados con el servicio de la aeronave se encuentran a la distancia debida para su operación sin entrar en contacto directo con ésta.

<sup>33</sup> Presurizar es un verbo que procede de la expresión inglesa *to pressurize*. Se trata de la acción que se desarrolla para resguardar, en un cierto ámbito, las condiciones normales de presión atmosférica, aun cuando en el exterior dicha presión sea muy diferente. Para que una aeronave pueda volar es imprescindible que su cabina esté presurizada. Sin dicha presurización, el oxígeno disponible en el interior del avión sería insuficiente y sus ocupantes se enfrentarían a diversos trastornos como dolores de cabeza o mareos. En los casos más extremos, los problemas de despresurización pueden causar la muerte.

pasaje desciende del avión, simultáneamente se comienza la descarga del vuelo terminado y se procede a la carga del siguiente vuelo con 4 porta contenedores (pallets) que cumplen con la función de trasladar las maletas desde los mostradores de la aerolínea, hasta los compartimentos del avión y viceversa. Al concluir la carga y descarga del avión, hay que asegurarse de que los seguros estén en perfectas condiciones para que la carga no se mueva. En caso de que éstos llegaran a romperse o faltara alguno de ellos, deberá notificarse de inmediato al área de mantenimiento.

Los fenómenos naturales, el hombre, la máquina o lo creado por el hombre son factores que intervienen en los accidentes de aviación y que pueden evitarse si se llevan a cabo determinados procedimientos. De ahí la importancia de capacitar a los trabajadores de rampa. En resumen, la capacitación en *Seguridad en Plataforma* consiste en llevar a cabo los procedimientos de seguridad en todas las fases de la operación, haciendo un manejo adecuado del equipo de tierra y utilizando el equipo de seguridad personal que comprende botas, chaleco, protectores auditivos y uniforme como se muestra a continuación:



**Ilustración 1 Imagen de la plataforma a la llegada de un vuelo del cliente American Airlines**

Respecto a la *Seguridad Aérea* (Security), que es la otra materia forzosa para poder laborar en el aeropuerto bajo el nombre de Aerocharter, puedo decir que comprende la combinación de medidas, recursos humanos, y materiales destinados a proteger la aviación civil contra actos de interferencia ilícita, donde el rango de actividades terroristas que se ha mantenido invariable es de bombas, sabotaje, gente piromaniaca y secuestros.

En 1933 se planteó por primera vez la necesidad de tomar medidas de seguridad contra el terrorismo aéreo. Fue así que la Organización de Aviación Civil Internacional (OACI) celebró su primer congreso en Chicago el 7 de diciembre de 1944 con representantes de 54 naciones. Se establecieron medidas de seguridad para rutas y servicios provisionales y se instauró un consejo interino que llevará el registro y estudiará todos los datos referentes a la aviación civil internacional haciendo recomendaciones, mejoras y métodos.<sup>34</sup> Es precisamente a través de sus 19 anexos que hoy se estudian los problemas de la aviación civil internacional y que se promueven los reglamentos<sup>35</sup> que contribuyen al ejercicio de una aviación segura.

19Anexos	Nombre	¿A qué se refiere?
Anexo 1	Licencias al personal	Se refiere a las licencias que se otorgan a la tripulación de vuelo: Piloto, Sobrecargo, Mantenimiento, Despacho.
Anexo 2	Reglamento del aire	Describe las normas a las que deben sujetarse Aeronave y Piloto en relación a las maniobras.
Anexo 3	Servicio Meteorológico para la Navegación Aérea Internacional	Intercambio de mensajes y avisos de información climatológica.

<sup>34</sup> International Civil Aviation, Organization. (s.f.). *Chicago Conference*. Recuperado el 20 de Mayo de 2014, de <http://www.icao.int/ChicagoConference/Pages/default.aspx>

<sup>35</sup> *Los 19 anexos de la Organización de Aviación Civil Internacional*, (01 de Abril de 2014) YouTube. Recuperado el 15 de Agosto de 2014, de [https://www.youtube.com/watch?v=k2l5q\\_A\\_2hA](https://www.youtube.com/watch?v=k2l5q_A_2hA)

Anexo 4	Cartas Aeronáuticas	Es un plano que indica la topografía de la ruta.
Anexo 5	Unidades de medida que se emplearán en las operaciones	Sus unidades de medida se expresan en milla náutica, pie y altitud en vez de kilómetros y metros.
Anexo 6	Operación de Aeronaves	Establece las normas mínimas para garantizar operaciones que equilibren el grado de seguridad de las aeronaves y la responsabilidad del piloto al mando.
Anexo 7	Marcas de Nacionalidad y matrículas de aeronave	Los estados tienen la obligación de contar con un registro de marcas de nacionalidad para que sean visibles desde la superficie.
Anexo 8	Aeronavegabilidad	Certificación e Inspección de aeronaves de conformidad con procedimientos uniformes.
Anexo 9	Facilitación	Uniformar los criterios de los territorios con el fin de acelerar los viajes por vía aérea y facilitar el paso de aeronaves, pasajeros, tripulantes, equipaje y correo.
Anexo 10	Telecomunicaciones Aeronáuticas	Hacen posible la comunicación eficiente para garantizar la seguridad del vuelo y está sujeta a cambios tecnológicos.
Anexo 11	Servicios de Tránsito Aéreo	Su objetivo es evitar las colisiones en el aire o el acercamiento con otras aeronaves.
Anexo 12	Búsqueda de salvamento	Procedimientos necesarios para la búsqueda, salvamento y rescate de sobrevivientes en accidentes aéreos.
Anexo 13	Investigación de accidentes e incidentes de aviación	Procura uniformidad en cuanto a la notificación, investigación e informes de accidentes de aviación.
Anexo 14	Aeródromos	Comprende los criterios de selección de terrenos, equipamiento de instalaciones, cuerpo de rescate y extensión de incendios.
Anexo 15	Servicios de información aeronáutica	Seguridad, regulación y eficiencia de la navegación aérea.
Anexo 16	Protección del medio ambiente	Especificaciones para la certificación relativa al ruido de las aeronaves y sus motores.
Anexo 17	Seguridad: Protección de la aviación civil contra actos de interferencia ilícita	Los Estados reconocen la importancia de la cooperación y participación de todas Naciones.
Anexo 18	Transporte sin riesgos de mercancías peligrosas por vía aérea	Disposiciones necesarias para minimizar los riesgos del transporte de mercancías peligrosas por vía aérea.
Anexo 19	Gestión de la Seguridad Operacional	Estrategia mundial de seguridad operacional, nuevas iniciativas de intercambio de información y establecimiento de prioridades de inversión en los recursos técnicos y humanos para garantizar operaciones seguras.

**Tabla 1** Elaboración propia a partir del *Manual de Seguridad en Plataforma* de la empresa Aerocharter.

El cometido de la *Seguridad Aérea*, no sólo consiste en identificar, prevenir y eliminar riesgos de factores humanos y materiales que puedan ocasionar un incidente o accidente de aviación, sino también actos terroristas causados por intereses políticos, conflictos sociales, actos criminales, de narcotráfico o religiosos. Dicho de otra manera, está realacionada con la Seguridad Aeroportuaria. Es por eso que, todo el personal que labora dentro del aeroperto debe contar con una TIA (Tarjeta de Identificación Aeroportuaria) que han de portar a la vista. Ésta da prueba de que al aeropuerto sólo tiene acceso personal confiable, ya que toda persona que no presente dicha identificación será susceptible de sospecha por parte de las autoridades —el caso de terrorismo aéreo más impactante y conocido mundialmente fue el atentado del 11 de Septiembre del 2001 en Nueva York, Estados Unidos—. Para prevenir este tipo de acciones ilícitas en México, la Dirección General de Aeronáutica Civil (DGAC) se encarga de que se cumplan las normas, métodos, procedimientos y políticas que establece la Organización de Aviación Civil Internacional (OACI), mientras que en Estados Unidos lo hace la Administración Federal de Aviación (FAA).

### ***2.3.1 Medios y Técnicas Didácticas.***

El centro de capacitación de la empresa Aerocharter de México, S.A. de C.V. es una institucion educativa reconocida por la autoridad aeronautica para formar, capacitar o adiestrar a trabajadores generales (TG) y personal técnico aeronáutico (PTA). Cuenta con los permisos necesarios para expedir cetificados de capacidad y títulos según sea el caso.

Para algunas empresas la capacitación es una estrategia de crecimiento y desarrollo, a través de la cual se hace posible la formación y actualización del personal.

Toda persona designada como encargado del centro de formación, capacitación y adiestramiento o una combinación de éstas será responsable de [...] (c) Vigilar que los Instructores acrediten haber completado y aprobado un curso de técnicas didácticas impartida por un instructor reconocido para la formación de instructores, preferiblemente pedagogo con cedula profesional; así como aprobar un examen de conocimientos y destrezas en las materias que pretenda impartir, debiendo mantenerse actualizado técnicamente a través de un curso de actualización anual.<sup>36</sup>

La formación de instructores en técnicas didácticas tiene el objeto de fortalecer habilidades que faciliten y aseguren el proceso de enseñanza-aprendizaje. Esta formación se caracteriza por considerar que en todo proceso educativo el participante debe ser lo más importante para el instructor. Es indispensable generar confianza en el participante, de modo que a lo largo del proceso educativo exista una buena integración que suponga una participación efectiva entre sus integrantes. Así, por ejemplo, la técnica de presentación *El ovillo (tela de araña)*<sup>37</sup> puede ser útil para la presentación de los integrantes de un grupo a través de la metáfora de una telaraña, donde el compartir algún aspecto personal de cada participante, permitirá romper el hielo entre el grupo. Esto podría propiciar una relación de trabajo más íntimo que haga posible una apertura a los conocimientos y formas de ser de los demás a la hora de intercambiar experiencias. Si desde el inicio del curso es posible generar una buena relación intergrupal, será más sencillo entrar en materia de trabajo con actitud positiva.

---

<sup>36</sup> Dirección General de Aeronáutica Civil. (2009). *Circular Obligatoria CO SA-14.2/09*. México: Secretaría de Comunicaciones y Transportes, p.9

<sup>37</sup> Ventosa, V. J. (2004). *Métodos Activos y Técnicas de Participación para educadores y formadores*. Madrid: CCS. P. 120

El conocimiento que los instructores del centro de capacitación de Aerocharter poseen sobre habilidades didácticas debe adquirirse en escuelas externas que tengan validez ante la autoridad aeronáutica. El modelo para formar instructores que dichas escuelas promueven, está diseñado para expertos en diversas materias, quienes por sus conocimientos pueden ser expositores de diversos temas, mas no serán instructores hasta tomar el curso que les facilite las herramientas para transmitir dichos conocimientos. En concreto, estas escuelas orientan a los instructores para que transmitan y enseñen a otros lo que ellos esperan que sepan —y en el caso de los docentes y pedagogos, para que éstos incrementen sus habilidades ante un grupo—.

Para que la capacitación sea eficaz, se sugiere sustituir la perspectiva tradicional en la cual el instructor lo sabe todo y el participante es un actor pasivo, con aquella en donde el instructor debe ganarse la confianza, el interés y el respeto del grupo, por ser el elemento clave de la capacitación al planear y seleccionar los medios necesarios para asegurar el proceso de enseñanza-aprendizaje. Los principios educativos de la formación para instructores se basan en los conceptos *Enseñanza*, *Aprendizaje*, y el proceso de *Enseñanza-Aprendizaje*. En cambio, la *planeación* de curso, el *diseño de objetivos*, los *medios* y *técnicas didácticas* serán los elementos imprescindibles antes de realizar una *evaluación*.

En primer lugar, “La enseñanza es un proceso mediante el cual el instructor selecciona los contenidos que deben ser aprendidos y realiza una serie de actividades cuyo propósito consiste en lograr el aprendizaje del participante”.<sup>38</sup> En la capacitación, la

---

<sup>38</sup> Asteca Escuela de Aviación. (2013). *Manual de Actualización de Técnica Didácticas*. México, p. 5

*enseñanza* consiste en dirigir al alumno en su aprendizaje, promover actividades que enriquezcan su vida y propiciar un aumento de conocimientos y afirmación de hábitos, habilidades, capacidades y actitudes deseables, con las cuales superen su calidad de vida y condiciones individuales y sociales, así como la promoción del desempeño más eficiente de su trabajo. En segundo lugar, “El aprendizaje es un proceso que da como resultado un cambio de conducta en el individuo, considerando a la conducta como las manifestaciones intelectuales, afectivas o motoras que el individuo presenta ante un hecho determinado, enfrentándolo con nuevas experiencias y mayores posibilidades”.<sup>39</sup> El *aprendizaje* está presente en todos los aspectos de la vida del hombre, es algo que experimentamos constantemente en todo momento. Y en tercer lugar, tenemos: “El proceso de enseñanza – aprendizaje es una función educativa en la que la enseñanza constituye el complemento indispensable para que se dé el aprendizaje y a la vez se sustenta en él para formar, entre ambos, el hecho de la instrucción”.<sup>40</sup>



---

<sup>39</sup> *Idem*

<sup>40</sup> *Idem.*

La capacitación pensada como un proceso educativo requiere de una *planeación* del programa de instrucción, amplios conocimientos del tema a impartir, aptitudes, gusto y compromiso por la enseñanza. Planificar cómo se expondrán los contenidos de un curso es fijarse objetivos por cumplir, es preguntarse “por qué” está preparando la exposición para determinado auditorio y no “qué”. El instructor puede contestar la parte del “qué” al empezar a organizar sus pensamientos.<sup>41</sup>

Una capacitación puede ser técnica o de persuasión. Cuando el *objetivo* consiste solamente en informar no se pretende producir un cambio en el participante, simplemente se expone información. Pero si hablamos de persuadir, se buscará obtener cambios en algunos aspectos del comportamiento, actitudes o creencias del participante a curso. Los objetivos de una capacitación pueden ser tan claros, precisos y realistas como se desee, a partir de estos se determinan los contenidos y se seleccionan los medios y las técnicas que hagan posible el aprendizaje.

Para el logro de un determinado fin educativo, la *técnica* es una aplicación o un componente práctico de un método constituido por una secuencia de reglas o pasos concretos. El método se manifiesta mediante técnicas y es a través de ellas que se materializa y aplica.<sup>42</sup> La *técnica expositiva* consiste en la presentación oral de un tema que un instructor hace frente a un grupo y es una de las más utilizadas en capacitación; la *técnica demostrativa* es la presentación que hace un instructor sobre cómo ejecutar una

---

<sup>41</sup> Mandel, S. (1991). *Técnicas efectivas de exposición: Lenguaje y medios para presentaciones*. México: Trillas, p.26

<sup>42</sup> Ventosa, V. *Op Cit*, p.91

tarea frente a uno o varios participantes que la ejercitarán y aplicarán de manera inmediata y la *dramatización* o simulacro es una técnica que permite revivir escenas reales por medio de actuaciones con el fin de identificar o evaluar características y efectos del desempeño laboral. Los *medios* o recursos son los materiales que sirven de soporte e instrumento físico para la realización de una técnica determinada.<sup>43</sup> Los medios utilizados para la impartición de cursos en ACM son: el pintarrón, el rotafolio, el uso de videos, el cañón para la proyección de diapositivas e imágenes y el uso de la computadora o tablet en caso de ser necesario el entrenamiento en línea.

Las nuevas tecnologías de la información hoy son parte importante de la capacitación en las empresas. La capacitación ya no solo es presencial, también se puede proporcionar vía internet. “Su mayor virtud es que ofrecen un terreno muy fértil para el desarrollo de la creatividad y nuevas formas de pensar”.<sup>44</sup> American Airlines, — al ser un uno de los principales clientes de Aerocharter— solicita que cada uno de los trabajadores realice entrenamiento vía internet, y compruebe que la mano de obra está facultada para realizar actividades en los aviones de la aerolínea extranjera.

El learning management system (LMS), es un sistema de gestión de aprendizaje electrónico, a través de éste se administran actividades de formación para alcanzar fines educativos. Este sistema complementa el entrenamiento que reciben los trabajadores de ACM y es utilizado únicamente para proporcionar servicios a los aviones de American. Se

---

<sup>43</sup> *Idem.*

<sup>44</sup> Fernando Solana. (2000). Educar ¿Para Qué? En C. Pair, *Educación tecnológica: saber hacer y saber ser* (págs. 89-97). México D.F.: Limusa. p.159

asigna un número y una contraseña para todos los empleados para que por medio del lms, aprendan cómo realizar los servicios a los aviones acorde a las políticas americanas. Algunos adiestramientos consisten en la detección de los servicios en los diferentes tipos de aviones de la compañía, otros fomentan el valor del respeto debido a que la cultura entre americanos y mexicanos es diferente. Pero el curso más importante para American es el de Mercancías Peligrosas (Dangerous Goods) por tratarse de la manipulación de objetos que pudieran representar un riesgo.

El sistema cuenta con teoría suficientemente clara, también ejercicios de relación de columnas para poner en práctica la información revisada. La evaluación es para American Airlines primordial y en esta materia, el número de créditos aceptable es únicamente del 100%, por lo cual el alumno bajo este sistema puede realizarla las veces que sea necesarias para su aprobación.

En la actualidad es necesario elaborar nuevas estructuras que optimicen los resultados de un aprendizaje. Un proceso de enseñanza-aprendizaje siempre ocupará medios y técnicas didácticas que podrán variar de acuerdo al contexto, con la intención de que el que aprende se apoye del que enseña. Capacitar en las empresas es un acto educativo en el cual deben considerarse las necesidades de quien aprende, hacer uso de medios en los que se ocupe algún sentido como lo es la vista o el oído y enriquecerlo con las experiencias de cada uno, para poder hacer de la capacitación en el trabajo algo útil y significativo.

### **Capítulo 3. Actividad Profesional realizada en la empresa Aerocharter de México.**

*Educar es más difícil que enseñar, porque para enseñar usted precisa saber pero para educar se precisa ser.*  
—Quino

Laborar en una empresa al servicio de la aviación que ha alcanzado cierta abundancia económica y que también ha pasado épocas de crisis, apela a la aplicación de diversas estrategias para mantener su capital y realizar sus operaciones sólo con lo necesario. En este sentido, se trata de economizar recursos no sólo para poder seguir dando servicios, sino para poder pagar la nómina de los trabajadores y para que exista un margen de ganancia en beneficio de sus accionistas. Por lo anterior, la Dirección de Aerocharter en ocasiones establece que sus empleados asuman más de una actividad, para así poder prescindir de tener que pagar el sueldo de otras personas. Sin embargo, a veces no sólo se carece de personal, sino también de recursos materiales como son el papel y la impresión a color. En consecuencia, la capacitación tiene que adecuarse a las circunstancias y seguir dando resultados positivos en el entrenamiento de los participantes. Ahora bien, en este capítulo se informa cómo con el objeto de mejorar el manejo de mercancías peligrosas en la empresa en cuestión, además de brindar la parte teórica, diseñé el material didáctico a color que puede ser reutilizado para impartir una capacitación que por su contenido requiere ser visual. Además, este material sirve para generar una interacción con el grupo por medio de etiquetas que debido a su forma y sus características, dan lugar a diferenciar entre 9 clasificaciones de riesgos que a la vez ayudarán a los trabajadores a memorizar todo aquello que ha de ser útil en sus labores dentro del aeropuerto para ofrecer una operación segura y

sin incidentes, reconociendo la importancia de la evaluación que certifique que adquirieron la habilidad para estar en contacto con esta clase de embarques.

### ***3.1 Curso de mercancías peligrosas.***

Las *mercancías peligrosas* son artículos o sustancias que se pueden encontrar en cualquier sitio y que muchas veces desconocemos que lo son, todas ellas son transportadas por cielo, mar y tierra; un mal uso de éstas puede causar desastres. Se estarán preguntando ¿Por qué si algunos productos son tan peligrosos se transportan en aviones? Puedo decir que son transportadas porque las personas las utilizamos frecuentemente de manera consciente o inconscientemente, es decir que; un pasajero no dejará de portar municiones de armas de pequeño calibre si se dedica a la caza deportiva, las mujeres no dejarán de usar perfumes y los celulares o computadoras no dejaran de importarse y exportarse por ser de uso común. La transportación de objetos riesgosos genera ganancias sustanciosas a las compañías aéreas, quienes a su vez tienen la obligación de mantener un estricto control en la manipulación de diferentes sustancias con la finalidad de evitar accidentes.

Comenzaré dando un ejemplo sobre un accidente ocasionado por el mal manejo de mercancías peligrosas ocurrido el 11 de Mayo de 1996 en el vuelo 592 de la aerolínea Valuet Airlines.<sup>45</sup> Ese día la tripulación declaró una alerta a torre de control debido a la presencia de un fuerte humo y un inminente incendio ocasionado

---

<sup>45</sup> *Los grandes accidentes aéreos en el mundo.* (23 de Abril de 2011). Recuperado el 04 de Abril de 2014, de Negligencia criminal en el caso del vuelo 592 de Valuet: <http://grandesaccidentesaereos.blogspot.mx/2011/04/neglicengia-criminal-en-el-caso-del.html>

por una explosión. El avión pretendía un aterrizaje de emergencia en el aeropuerto de Miami Florida, donde había despegado minutos antes, desafortunadamente los gases tóxicos afectaron a pasajeros y tripulantes; al cabo de unos minutos la aeronave había explotado dejando sus restos y sin sobrevivientes en los pantanos de los Everglades. Las investigaciones arrojaron que la aeronave tuvo un fallo eléctrico en la sección de carga provocado por más de 100 cilindros generadores de oxígeno que Sabre Tech manifestó vacíos en lugar de caducos y activos<sup>46</sup>, explotaron iniciando un fuego que llegó hasta unos neumáticos de refacción que también eran transportados en ese vuelo y generaron vapores tóxicos letales, el aire se inflamo por completo haciendo el fuego extenso. En consecuencia, como principal responsable se encontró a la compañía Sabre Tech y a personal de tierra; se les presentaron cargos por falsedad de declaración, negligencia y mal manejo de materiales peligrosos. Actualmente la aerolínea ya no existe. “El accidente de Valujet pudo ser evitado si tan solo los procedimientos de manejo de mercancías peligrosas hubieran sido seguidas”<sup>47</sup>

La International Air Transport Association (IATA), ha emitido una serie de regulaciones, mismas que están contenidas en el libro “DANGEROUS GOODS REGULATIONS”.

Este libro se edita cada año y todas las compañías que operan materiales peligrosos para su transportación por aire deberán tener personal especializado en el manejo del

---

<sup>46</sup> Hernández, L. (2013). *Transporte seguro de las Mercancías Peligrosas en la Aviación Mexicana del siglo XXI*. México, D.F: Tesis, IPN, Escuela Superior de Ingeniería Mecánica Eléctrica.

<sup>47</sup> *Accidente de Valujet* (21 de Mayo de 2012). YouTube. Recuperado el 18 de Noviembre de 2014, de <https://www.youtube.com/watch?v=TOS8C9gyHe8>

mismo. Se les conoce como miembros de la IATA desde 1953, a todas aquellas aerolíneas que determinan la importancia de la seguridad al transportar mercancías peligrosas por aire. Las aerolíneas clientes de Aerocharter de México: Air France y American Airlines son miembros IATA que exhortan a que todo el personal que labore en sus aviones este alerta de reconocimiento de mercancías peligrosas para garantizar una manipulación segura en plataforma.

### **3.1.1 Objetivos.**

- Conocer la definición de mercancías peligrosas.
- Analizar 9 clasificaciones y riesgos de mercancías peligrosas.
- Identificar los envíos prohibidos que por disposición de la IATA no pueden ser embarcados bajo ninguna circunstancia en aeronaves de carga o pasajeros.
- Verificar la correcta estiba de Materiales Peligrosos a bordo de la aeronave.

### **3.1.2 Clasificación de mercancías peligrosas.**

**Definición:** “Son artículos o sustancias que son capaces de poner en riesgo la salud, la seguridad, la propiedad, o el medio ambiente, y que están incluidas en la lista de Mercancías Peligrosas de la Reglamentación sobre Mercancías Peligrosas. (DGR: Dangerous Goods Regulations)”<sup>48</sup>

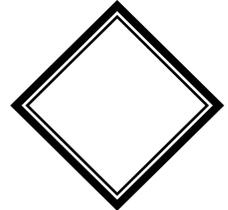
Un perfume, un tinte de cabello, el tequila, los fósforos en una maleta, las municiones para la caza de animales, el blanqueador utilizado para la limpieza del hogar, oxígeno

---

<sup>48</sup> Aerocharter de México. (2014). *Manual de Mercancías Peligrosas*. p. 12

terapéutico, entre otras artículos, pueden ser dañinos sin que realmente los consideremos como tal. Tener conocimiento de los riesgos que representan los diferentes tipos de mercancías ayuda a prevenirlos y es por esto que para un mejor conocimiento de sus reacciones y su fácil identificación han sido clasificados en 9 tipos.

La forma de rombo en etiquetas de riesgo es el primer factor de identificación



Cuando una persona detecta paquetes, o contenedores dentro del aeropuerto con una etiqueta en forma de rombo podrá saber que contiene carga riesgosa. Cada rombo independientemente de su color o dibujo, posee un número pequeño en la parte de abajo, este número indica el tipo de riesgo al que pertenece.

Ejemplo:



Existen subdivisiones entre los tipos de mercancías, pero para poder saber las diferencias entre cada una han sido clasificadas en:

1. Explosivos
2. Gases
3. Líquidos Inflamables
4. Sólidos inflamables
5. Comburentes y Oxidantes
6. Sustancias tóxicas e infecciosas
7. Material radioactivo
8. Corrosivo
9. Misceláneos

Los EXPLOSIVOS son artículos que podrían detonar como resultado de una turbulencia severa, la exposición con otras sustancias peligrosas o una combinación de ellos en la aeronave, podrían provocar un incendio.

Los artículos y sustancias de la división 1 de explosivos tienen 6 subdivisiones.

División 1.1 Tiene riesgo de explosión masiva

División 1.2 Tienen riesgo de proyección pero no de explosión masiva.

División 1.3 Tienen un riesgo de incendio, riesgo menor de proyección, pequeños efectos de onda explosiva pero no de explosión masiva.

División 1.4 No presentan riesgo considerable.

División 1.5 Poco sensibles pero con riesgo de explosión masiva, presentan riesgo considerable.

División 1.6 Riesgo de explosión masiva.

Ya hemos mencionado que dentro de la clasificación de explosivos hay seis subdivisiones, pero en realidad depende de las políticas de cada aerolínea, el que se puedan transportar o no, tiene mucho que ver si el avión es de pasaje o de carga. American Airlines sólo transporte en su avión pasajero la etiqueta 1.4S debido a que son explosivos municiones para armas con un riesgo controlado; es decir que, su embalaje está diseñado para que en caso de existir una detonación, ésta se quedaría al interior de la caja; por lo tanto no existiría daño ni al avión ni a los pasajeros.



Los GASES pueden expresarse en diferentes formas y se subdividen en 3.

División 2.1 Gas flamable

División 2.2 Gas no flamable, no tóxico

División 2.3 Gas tóxico

Gas 2.1	Gas 2.2	Gas 2.3
		
<p>Un gas disuelto en el aire, al entrar en contacto con una chispa puede ocasionar un incendio y expandirse.</p>	<p>Los tanques de oxígeno son un ejemplo de gas comprimido que puede explotar si su embalado no es el adecuado.</p>	<p>El amoniaco y el ácido muriático son productos utilizados con frecuencia para la limpieza del hogar, la inhalación de gases puede causar la muerte.</p>
<p>Características en su etiqueta</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Rombo color rojo</li> <li>▪ Una flama en el centro que indica flamable</li> <li>▪ El nuero que indica su clase el 2</li> </ul>	<p>Características en su etiqueta</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Rombo color verde</li> <li>▪ En el centro un tanque de oxigeno</li> <li>▪ El número que indica su clase es el 2</li> </ul>	<p>Características en su etiqueta</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Rombo color blanco</li> <li>▪ En el centro una calaca que indica muerte</li> <li>▪ El número que indica su clase es el 2</li> </ul>
		

Tabla 5 Elaboración propia a partir de la IATA p. 113,118 y 119

Existen LIQUIDOS que pueden generar un incendio por ser altamente flamables y no tienen subdivisión.

Clase 3 Líquidos Inflamables.



Líquido Flamable 3	
	<p>La gasolina, el diesel, y la acetona son algunas de las sustancias líquidas que pueden inflamarse y provocar incendios.</p> <p>Características de etiqueta</p> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Rombo en color rojo</li><li>▪ Una flama en el centro que indica que es flamable</li></ul> <p>El número que indica su clase es el 3</p>

**Tabla 6 Elaboración propia a partir de la IATA p.120 y 121**

Los SÓLIDOS pueden causar combustión espontánea o al combinarse con otras sustancias. Se subdividen en 3.

División 4.1 Sólidos inflamables

División 4.2 Sólidos de combustión espontánea

División 4.3 Sólidos que en contacto con el agua desprenden gases inflamables

Sólido 4.1	Sólido 4.2	Sólido 4.3
		
Los fósforos son sólidos que pueden provocar fuego a través de la fricción.	El carbón es un sólido de combustión espontánea y que reacciona en contacto con el aire.	La soldadura en contacto con el agua emite gases que espontáneamente pueden ser inflamables.
<p>Características en su etiqueta</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Rombo en rayas verticales rojo con blanco</li> <li>▪ Una flama en el centro que indica flamable</li> <li>▪ El número que indica su clase es el 4</li> </ul>	<p>Características en su etiqueta</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Rombo dividido mitad blanco y mitad rojo</li> <li>▪ Una flama en el centro que indica flamable</li> <li>▪ El número que indica su etiqueta es el 4</li> </ul>	<p>Características en su etiqueta</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Único rombo de color azul</li> <li>▪ Una flama en el centro que indica flamable</li> <li>▪ El número que indica su etiqueta es el 4</li> </ul>
		

Tabla 7 Elaboración propia a partir de la IATA p. 122, 124 y 125

Sustancias COMBURENTES y PERÓXIDOS tienen como característica principal que desprenden calor y oxígeno y se subdividen en 2.

División 5.1 Oxidante

División 5.2 Peróxidos Orgánicos

5.1 Oxidante	5.2 Peróxidos Orgánicos
	
<p>Los oxidantes no son peligrosos en sí mismos; en contacto con otros materiales pueden contribuir a la combustión al regalarles oxígeno.</p>	<p>Los peróxidos se comportan como sustancias oxidantes, regalan calor y aceleran la combustión</p>
<p>Características en su etiqueta</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Rombo color amarillo</li> <li>▪ Flama en forma de O al centro</li> <li>▪ El número de su clasificación es 5.1</li> </ul>	<p>Características en su etiqueta</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Rombo mitad rojo, mitad amarillo</li> <li>▪ Flama en el centro que indica flamable</li> <li>▪ El número de su clasificación es 5.2</li> </ul>
	

Tabla 8 Elaboración propia a partir de la IATA p. 126 y 128

Las sustancias TÓXICAS e INFECCIOSAS se subdividen en dos.

División 6.1 Sustancias tóxicas

División 6.2 Sustancias Infecciosas

Sustancias Tóxicas 6.1	Sustancias Infecciosas 6.2
	
<p>Las sustancias toxicas pueden ser venenosas y causar la muerte al ser inhaladas, tragadas o absorbidas por la piel.</p>	<p>Las sustancias infecciosas contienen agentes patógenos conocidos como bacterias o virus que pueden causar enfermedades en humanos y animales.</p>
<p>Características en su etiqueta</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Rombo color blanco</li> <li>▪ En el centro una calaca que indica muerte</li> <li>▪ El número que indica su clase es el 6</li> </ul>	<p>Características en su etiqueta</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Rombo color blanco</li> <li>▪ En el centro el logo de sustancias infecciosas</li> <li>▪ El número que indica su clase es el 6</li> </ul>
	

Tabla 9 Elaboración propia a partir de la IATA p.130 y 135

El MATERIAL RADIOACTIVO, a diferencia de todas las demás clases, no tiene subdivisiones, se le llama categorías al nivel de peligro que representan y se muestra en la parte de en medio de la etiqueta de riesgo con número romano I, II y III.

El número I quiere decir que su nivel de riesgo es muy bajo mientras el III es el nivel más alto; es decir que se clasifican de menor a mayor.

Radioactivo Categoría I	Radioactivo Categoría II	Radioactivo Categoría III
		
<p>Mallinckrodt - Covidien es una empresa farmacéutica que transporta medicamentos para pacientes de cáncer.</p>	<p>Categorías I, II y III. El envase es diseñado específicamente para garantizar que sólo se desprenda una cantidad aceptable de radiación.</p>	<p>Es en las centrales nucleares donde podemos encontrar la etiqueta categoría III</p>
<p>Características en su etiqueta</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Rombo color blanco indicando categoría</li> </ul>	<p>Características en su etiqueta</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Rombo mitad amarillo, mitad blanco indicando su categoría con número II romano.</li> </ul>	<p>Características en su etiqueta</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Rombo mitad amarillo, mitad blanco indicando su categoría con número II y III romano</li> </ul>



Tabla 10 Elaboración propia a partir de la IATA p.139

Las sustancias CORROSIVAS pueden causar daño a la piel y a los metales y no poseen subdivisión.

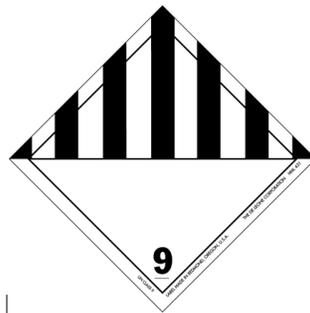


Corrosivo 8	
	<p>Los corrosivos son líquidos o sólidos que pueden dañar los tejidos de la piel y severos daños a los metales.</p> <p>Características en su etiqueta</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Rombo mitad blanco, mitad negro</li> <li>▪ En el centro un dibujo que representa una sustancia cayendo en una mano y un metal</li> <li>▪ El número que indica su clase es el 8</li> </ul>

Tabla 11 Elaboración propia a partir de la IATA p.139

Las mercancías peligrosas MISCELANEAS pueden ser diversas y no tienen subdivisiones.

Cuando un automóvil es transportado vía aérea, por lo regular tiene colocada la etiqueta de Misceláneo ya que contiene varios tipos de peligros en su interior como son la gasolina y el aire comprimido en sus llantas.



Misceláneo 9	
	<p>Se les conoce como misceláneos a los artículos que presentan un peligro no cubierto por otras clases y que podrían causar molestias a los pasajeros y tripulación por un narcótico, irritante, nocivo etc.</p> <p>Características en su etiqueta</p> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Mitad del rombo en rayas blanco con negro y blanco la otra mitad</li></ul> <p>El número que indica su clase es el 9</p>

**Tabla 12** *Elaboración propia a partir de la IATA P.140*

### ***3.2 Material didáctico que facilita el aprendizaje de mercancías peligrosas.***

Para la impartición del curso se mercancías peligrosas se diseñaron materiales didácticos que facilitarán el aprendizaje de los participantes. La forma en rombo de las etiquetas era la característica principal de un riesgo, mientras las etiquetas cuadradas o rectangulares proporcionaban más información acerca de la carga.

#### ***3.2.1 Etiquetas de riesgo.***

Las etiquetas de riesgo son utilizadas para una manipulación segura de mercancías peligrosas vía aérea, las imágenes, sus colores, la forma de rombo y el número en la parte baja de la etiqueta indica su clase. Al ser unas más peligrosas, las aerolíneas se reservan el derecho a limitarlas antes de ser transportadas.

Se prohíbe la estiba de algunas mercancías, al ser demasiado peligrosas para transportarse en avión pasajero; algunas otras se transportan únicamente en aviones cargueros y algunas más tienen la posibilidad de transportarse en ambos. La IATA es quien impone algunas limitaciones respecto a las mercancías peligrosas en avión. Tanto los Estados como los transportistas pueden imponer restricciones adicionales, a las cuales se les denomina *Variaciones*. “Bajo ninguna circunstancia se transportarán artículos o sustancias que, a la hora de transportarse, puedan **explotar, reaccionar peligrosamente,**

**producir llamas, una evolución peligrosa de calor o una emisión peligrosa de gases o vapores tóxicos, corrosivos o inflamables** en condiciones normales de transporte”.<sup>49</sup>

*American Airlines* no acepta gases no inflamables clasificación 2.2, residuos peligrosos en cualquier forma clasificación 6.1, sustancias infecciosas que afecten a los animales y a los humanos clasificación 6.2 ni barómetros mercuriales clasificación 8. La aerolínea no admite sustancias que pongan en riesgo de muerte a los pasajeros; por eso prohíbe las etiquetas blancas; sin embargo existen variaciones entre las políticas en las cuales las municiones utilizadas en la caza de animales se puedan transportar bajo la etiqueta de explosivo 1.4S y en el caso de los oxígenos terapéuticos, aunque se prohíbe que sean llevados a bordo, la aerolínea lo proporcionará en caso de algún pasajero enfermo. Cuando se trata de la categoría B, se hace una excepción en su transporte, debido a que, a pesar de ser muestras de seres humanos o animales, son transportadas en envase anti fugas de triple embalaje; por lo cual no hay probabilidad de causar daños a humanos ni animales. American tiene una transportación constante de corneas de ojos para trasplante y se les cataloga como categoría B —se refiere a sustancias biológicas — UN337. La Organización de las Naciones unidas asigna cuatro números a cada mercancía peligrosa para su identificación. UN significa Naciones Unidas y el número hace referencia a las sustancias. *Air France* posee aviones cargueros y pasajeros, no admite explosivos clasificados de la División 1.1 y 1.2, sustancias biológicas 6.2 categoría B a menos de haber pasado por un proceso de aprobación previamente escrito por la aerolínea, tampoco sustancias tóxicas

---

<sup>49</sup> International Air Transport Association IATA. (2013). *Dangerous Goods Regulations* (54 ed.). Montreal-Geneva. P 17

clasificación 6.1, pero sobre todo no consiente ninguna sustancia corrosiva clasificación 8 que pueda dañar la estructura de sus aviones.

Para hacer más seguro el transporte de este tipo de mercancías se requiere además de las etiquetas de riesgo, otras que pueden ser en forma cuadrada, rectangular o advertencias escritas. Su función es comunicar por medio de las imágenes acerca de su contenido y el mejor modo de manipulación.

### ***3.2.2 Etiquetas de manipulación.***

En la transportación de carga es necesario un Expedidor y un Operador para que el transporte de mercancías sea posible; el operador es la aerolínea mientras que el expedidor es el responsable de todas las marcas y etiquetas necesarias para cada bulto de mercancías peligrosas de acuerdo con la reglamentación IATA. Un paquete debe contener el nombre del contenido, embarcador, consignatario, símbolo de naciones unidas que certifique que es un embalaje autorizado y todas las etiquetas necesarias para su manejo adecuado y sin riesgo ocasionado para los trabajadores, quienes se encargan de la transportación en cada vuelo. Las etiquetas de manipulación pueden ir en paquetes que no contengan riesgos o pueden ser adicionales a los paquetes que contengan mercancías peligrosas.

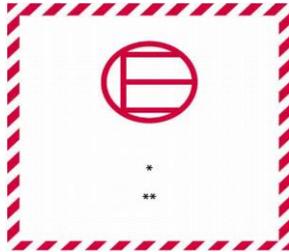
Etiquetas de manipulación y su significado.



Orientación del paquete



Sólo puede ir en avión de carga



Cantidades Exceptuadas



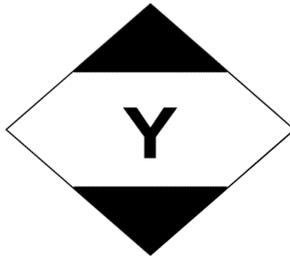
Paquete de materiales radioactivos Exceptuados



Baterías de Litio



Mantener alejado del calor



Cantidades limitadas



Peligroso para el medio ambiente acuático



Líquido Criogénico



Temperaturas controladas



Material magnetizado

Existen mercancías que, por su contenido, no pueden ser estibadas acostadas y tienen una etiqueta de manipulación que debe respetarse; algunas mercancías, por ser muy peligrosas, sólo pueden transportarse en avión carguero. Embarques de equipo de cómputo o de celulares pueden portar la etiqueta de baterías de litio; el material magnetizado, de preferencia, debe transportarse en la parte trasera de las aeronaves para evitar que causen variaciones a los instrumentos de cabina del avión. Las etiquetas de manipulación no representan un riesgo, contribuyen a un manejo adecuado de los paquetes.

### ***3.2.3 Materiales impresos para la impartición de DG (Dangerous Goods).***

Cuando se imparte un curso de mercancías peligrosas en el centro de capacitación de Aerocharter, se enseña a los trabajadores a detectar riesgos mediante etiquetas con las que en su realidad laboral tienen contacto. En 2011, la política de la empresa para el ahorro de papel y tinta consistía en que se debían imprimir a blanco y negro 20 manuales para que en cada curso se les proporcionaran a los participantes y solo se proyectara en diapositivas a color el contenido del manual, al finalizar el curso todos los materiales debían ser

devueltos al centro para ser utilizados durante todo el año en las capacitaciones siguientes. De ahí que se diseñaran materiales impresos que facilitarían el aprendizaje a los trabajadores.

### 1. ETIQUETAS A COLOR IMPRESAS

Por ser un curso en el cual el principal atractivo es visual se optó por realizar la impresión de las etiquetas de riesgo a color, éstas fueron enmicadas en un tamaño de 20cm x 20cm para prestar a los participantes e interactuar con ellas durante la instrucción de cada una de las clasificaciones y sus riesgos.

### 2. MEMORAMA DE MERCANCIAS PELIGROSAS

El memorama de mercancías peligrosas es un juego de mesa que consiste en encontrar cartas pares, la diferencia con un juego normal está en que en vez de encontrar una carta exactamente igual a la otra, se buscara la carta que indica el riesgo o la característica de la contraria.

Ejemplo:



Objetivo del memorama: Al finalizar la instrucción de mercancías peligrosas, el participante relacionará a través de un juego de memoria, las tarjetas de riesgo o manipulación con las tarjetas que describan el riesgo o indicación de manipulación, según sea el caso.

Instrucciones del juego: El juego comienza revolviendo las cartas y repartiendo indistintamente con la figura y el significado del riesgo hacia abajo, de modo que no se pueda ver la imagen o la frase que describa su riesgo, después otro jugador escoge dos cartas, si una de ella tiene la etiqueta y la otra su descripción de riesgo, se las queda consigo y tiene derecho a escoger otras dos; si las dos cartas que escogió son diferentes las coloca otra vez boca abajo en el mismo lugar y procura recordar cuales cartas eran, cediendo el turno a otro jugador. El siguiente jugador selecciona otras dos cartas, con la ventaja de que si puso atención a las dos cartas anteriores que salieron a su compañero, seleccionará primero una carta al azar y si se da cuenta que la carta que seleccionó corresponde a una de las etiquetas que su compañero había puesto hacia abajo anteriormente la escoge, de tal modo que consiga tener un par con la etiqueta de riesgo y la descripción, en caso contrario vuelve a poner las cartas hacia abajo. El juego consta de 16 etiquetas de riesgo, 11 de manipulación y 27 de descripción de cada una sumando un total de 54 tarjetas. Gana el jugador que consiga más pares de cartas.

### 3. TRÍPTICOS

Se diseñó un tríptico a color que sirviese de apoyo a los participantes con el fin de resumir lo más importante de las mercancías peligrosas. Su contenido es el siguiente:

- ✓ Definición de mercancías peligrosas
- ✓ Filosofía General: se refiere a las responsabilidades del Operador al declarar, etiquetar, embalar la mercancía, que pase por un proceso de revisión y aceptación para posteriormente darle un manejo seguro.
- ✓ La clasificación de 9 mercancías peligrosas.
- ✓ Conocer los riesgos que cada una de las etiquetas representa hace seguro el manejo para los trabajadores y brinda seguridad a la aviación.
- ✓ Características específicas de las etiquetas de riesgo y las etiquetas de manipulación.

Para la compañía representa un gasto innecesario, el otorgar impresos 20 manuales de 63 hojas cada uno, si el cupo máximo en el aula es de 20 participantes, tendrían que imprimirse un total de 1260 hojas. Es preferible la impresión de 20 hojas por cada curso que resuman el contenido de la materia; un tríptico impreso es perfecto para mencionar los aspectos más relevantes, además es el único elemento que los participantes pueden llevarse a casa y se convierte en una alternativa económica para el centro de capacitación. En mi experiencia pude notar que las calificaciones en la materia de mercancías peligrosas eran apenas aprobatorias cuando el contenido era solamente teórico. El uso de material impreso favoreció el aprendizaje de los trabajadores; cuando los trabajadores manipulan las etiquetas reconocer los riesgos, el tríptico es útil para estudiar desde su hogar y el juego de memoria puede ser utilizado durante la capacitación. Mientras hacen uso de los materiales impresos, aprenden la información que ha de evaluarse con una mínima aprobatoria de 8.0

### **3.3 Importancia de la evaluación del curso.**

El valor o la importancia de la evaluación de mercancías peligrosas no es de índole pedagógica, sino social e institucional. Son los propios requisitos del sistema aeronáutico y las demandas sociales las que llevan a hacer de la evaluación una práctica inexcusable para Aerocharter y todas las aerolíneas. “La evaluación tiene diferentes usos y no todos ellos necesariamente pedagógicos.”<sup>50</sup> Debido a que la seguridad en la aviación es lo más importante a nivel nacional e internacional y considerando el nivel de riesgo que una mala manipulación de las mercancías se pueda desprender, no es una materia que se pueda reprobar; de igual modo sucede con seguridad en plataforma y seguridad aérea. El MGC (Manual General de Capacitación) de Aerocharter especifica que para acreditar una asignatura la calificación mínima será de 80, el máximo de 100 y para asignaturas no acreditadas N.A.

En caso de que un alumno no acredite el examen final teórico de una capacitación, tendrá derecho a presentar en un plazo mayor a 30 días naturales, examen extraordinario, en la inteligencia de que no apruebe, deberá efectuar nuevamente el curso completo de la materia que no acreditó, obteniendo una tercera oportunidad...de no acreditar la asignatura, será obligación del centro de formación, capacitación y adiestramiento o una combinación de estos, dar de baja al alumno e informarlo a la autoridad aeronáutica.<sup>51</sup>

Cuando hay un incidente o accidente de aviación, tanto la DGAC como las compañías clientes American y Airfrance, solicitan la comprobación física o escaneada de la constancia o diploma que haga constar que todo aquel trabajador que haya sido parte de un incidente de mercancías peligrosas era apto para estar en la operación, de no ser así, puede

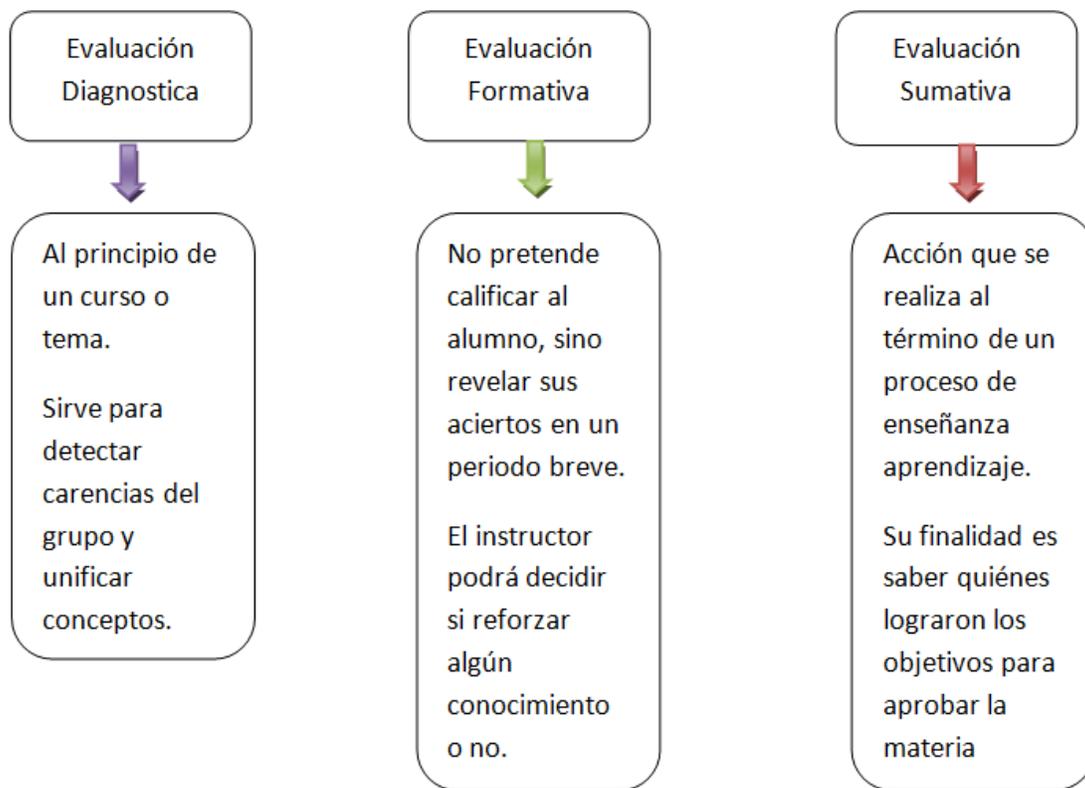
---

<sup>50</sup> Bixio, C. (2005). *Cómo planificar y evaluar en el aula: propuestas y ejemplos*. Argentina: Homosapiens. P.91

<sup>51</sup> Dirección General de Aeronáutica Civil. (2009). *Circular Obligatoria CO SA-14.2/09*. México: Secretaria de Comunicaciones y Transportes. P. 17

ocasionar costosas multas a la compañía Aerocharter e incluso la cancelación de su permiso como centro de capacitación. Como podrán notar, la evaluación puede ser vista como lo más importante en el proceso de enseñanza aprendizaje o la representación física de un trámite que beneficie socialmente a todas las instituciones y aerolíneas involucradas.

En el centro de capacitación de la empresa “la evaluación es un proceso sistemático, gradual y continuo que conlleva el análisis técnico de situaciones y la emisión de un juicio crítico de valor”<sup>52</sup> y se desprende en sus tres tipos:



<sup>52</sup> Calva, M. L. (2000). *Planeación y evaluación del proceso enseñanza aprendizaje: manual del docente*. México: Trillas. p.108

En Aerocharter las evaluaciones son por escrito, sin embargo, en casos particulares se puede llegar a hacer uso de la prueba oral.

En las *pruebas escritas* “se muestra equilibradamente la totalidad de los contenidos”,<sup>53</sup> supone una preparación previa y se presiona emocionalmente menos al participante a curso, las *pruebas orales* se realizan de manera individual, “requieren menor trabajo de preparación y estructuración”.<sup>54</sup> Particularmente, en Aerocharter de México Homero Martínez es un trabajador analfabeta, realiza su trabajo de carga y descarga sin ningún problema en la operación, pero para poder certificar que tiene conocimientos, cada año se le realiza una prueba oral al término de sus cursos; mientras más variados sean los instrumentos y tipos de evaluación, más alternativas estaremos contemplando para respetar las modalidades propias de cada participante en curso y reconocer en cada uno sus propias habilidades.

Para el examen de alerta y reconocimiento de mercancías peligrosas se utiliza una prueba que contiene opción múltiple y relación de columnas. “Un reactivo de opción múltiple está constituido por una proporción base y por una serie de soluciones operativas, de las cuales se elegirá solo una opción.”<sup>55</sup>

---

<sup>53</sup> Ibid., p. 119

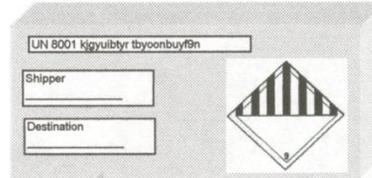
<sup>54</sup> Ibid., p. 121

<sup>55</sup> *Idem.*

## Ejemplos de la prueba de mercancías peligrosas en ACM:

6.- Se embarcaron 10 cajas de materiales clase 9. El embarque completo pesa 4,000 kilos y está empacado en un solo skid que está localizado en el main deck en una posición inaccesible. Usted decidirá:

- Solicitar que se baje el embarque.
- Permitirá que la carga permanezca en esa posición ya que es un material misceláneo.
- Solicitar que se coloque en posición 1.

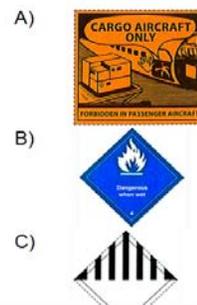


La relación de columnas “están constituidas por dos o más columnas de palabras, símbolos, números, frases u oraciones que el alumno deberá asociar o relacionar, de algún modo, en función de lo que se haya indicado en las instrucciones que las precedan.”<sup>56</sup>

**Instrucciones:** Lea cuidadosamente las preguntas y anote en su hoja de respuestas, la opción correcta

**Relacione las siguientes columnas:**

- Líquido Criogénico ( )
- Sólido que reacciona cuando está húmedo ( )
- Sólo en Avión de Carga ( )



La evaluación cuantitativa para la DGAC, las compañías a las que se les brinda el servicio y para la empresa misma, podría representar lo más importante, pero desde el punto de vista educativo la importancia de la evaluación está en que los trabajadores

<sup>56</sup> *Idem.*

reconozcan que cada imagen representa un riesgo en su vida y en todo lo relacionado a su trabajo, que el simple hecho de poseer información acerca de un embarque, el riesgo se vuelve controlado al manipularse adecuadamente, por eso la aviación es segura; cuando una actividad laboral es tan riesgosa como lo es la manipulación de diversas mercancías peligrosas, educar es hacer conciencia en los participantes de un curso, de considerar esta materia para el cuidado de sí mismos y de todo aquel que esté dentro de un aeropuerto o en contacto con los aviones.

Evaluar procesos en mercancías peligrosas es asegurarse de que una capacitación se ha impartido conforme a su programación, es brindar ayuda pedagógica en todo momento a los trabajadores y retroalimentar a quienes no han entendido bien, es fomentar el interés por aprender lo que ha de servir en la práctica laboral. Evaluar resultados en términos administrativos significa que los archivos contengan anualmente los expedientes con las capacidades teórico-prácticas de los trabajadores, es obtener resultados satisfactorios en las auditorias y el reporte mensual que en estadísticas refleje buenos resultados, y que si en la práctica no se realiza un procedimiento, por lo menos exista un papel que respalde que la empresa y su centro de capacitación cumplen. Los procesos de enseñanza aprendizaje se dan en el aula de capacitación y corresponde al instructor emitir juicios de valor al momento de educar, si la evaluación es en función de los objetivos educacionales, entonces habrá que asumir una postura a la hora de capacitar para evaluar procesos o dar resultados.

Para las compañías, lo ideal es que se den ambas pero lo que determina si se educa en verdad o sólo se cumple, será la ética profesional del instructor.

## Capítulo 4. Valoración Crítica de Actividad Profesional.

*La práctica educativa es algo muy serio.  
Tratamos con niños, con adolescentes o adultos.  
Participamos en su formación.  
Los ayudamos o perjudicamos en esta búsqueda.  
Podemos contribuir a su fracaso con nuestra incompetencia.  
Pero también podemos contribuir  
con nuestra responsabilidad y nuestro gusto por la enseñanza.*  
—Paulo Freire

Valorar una práctica educativa es enfrentarse a una experiencia desafiante, siempre fascinante. Hacer la valoración crítica de una actividad —en este caso el manejo de mercancías peligrosas— en el contexto de la aviación y la cultura de una empresa en particular, nos conduce a encontrar en el hacer profesional un sentido de identidad y pertenencia a favor de quienes dirigimos un servicio, lo que implica desnudar cada paso del proceso en valoración, así como superar cada obstáculo sin que ello signifique que se posee la razón de todo. “Es evidente que reconocer la importancia de nuestra tarea no significa pensar que es la más importante de todas. Significa reconocer que es fundamental. Y algo más: es indispensable para la vida social.”<sup>57</sup> En ese sentido, y con base en nuestra experiencia habremos de propiciar que cada sujeto tome conciencia de cuán importante es su preparación para el trabajo y que comprenda que nuestra labor está estrictamente ligada a la de ellos en su proceso de conocimiento.

---

<sup>57</sup>Freire, P. (2010). *Cartas a quien pretende enseñar* (2a ed.). México: Siglo Veintiuno. p. 68

#### ***4.1 Función del pedagogo en capacitación.***

El pedagogo es el profesional capaz de identificar, analizar y resolver problemas educativos, situándolos en su contexto social, económico, político y cultural. Entre las diversas áreas del campo laboral en que el pedagogo puede desempeñarse tanto en el sector público como en el privado, se encuentran la docencia, la orientación educativa, la educación no formal, permanente y de capacitación, la comunicación educativa, la investigación educativa y el desarrollo curricular.<sup>58</sup> En mi caso particular, puedo situar mi experiencia únicamente en el campo de la capacitación, pero prefiero no hacerlo, ya que de acuerdo con las necesidades que de la sociedad se desprenden, mi perfil se inclina más a buscar una experiencia educativa de tipo integral. Es decir, que al ejercer mi profesión en Aerocharter de México me encontré con que había que educar con perspectiva de género, —alude a la necesidad de acabar con las desigualdades de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres—. En esta empresa, la diferencia de los contenidos está muy marcada por la diferencia de género. A las mujeres se les capacita para limpiar los aviones y las instalaciones, mientras que a los hombres se les instruye para realizar diferentes actividades entre las cuales destaca la carga y la descarga de maletas de pasajeros. En ACM la capacitación se proporciona en función de género —se refiere el conjunto de características sociales y culturales asignadas a las personas de acuerdo a su sexo—. Cuando una mujer quiere apoyar en otras actividades asignadas a los hombres difícilmente se le permite hacerlo, además de que culturalmente la mayoría de ellas considera que eso está bien pues los trabajos que requieren un esfuerzo físico son para ser realizados por los hombres. De

---

<sup>58</sup> Zamora, A. (2012). *Acerca de la Licenciatura*. Recuperado el 26 de Enero de 2015, de Colegio de Pedagogía-FFyL: <http://www.filos.unam.mx/LICENCIATURA/Pedagogia/lib/acercade/omvp.php>

igual modo, si por falta de personal femenino se solicita a los hombres que ayuden a realizar la limpieza de los aviones, ellos dicen: “Los fierros para los hombres, las escobas para las mujeres”. Por otra parte, algunos de los entrenamientos son proporcionados por los clientes. Por ejemplo, los videos que de Estados Unidos de América se envían a ACM tienen la consigna de ser observados por todo el personal. En estos videos se visualiza la importancia de aprender sobre los riesgos que ocasionan las mercancías peligrosas, donde tanto hombres como mujeres estadounidenses realizan las mismas actividades al servicio de los aviones. Sin embargo, en México la transmisión de esos videos se considera indispensable únicamente para los hombres; pues para las mujeres, por dedicarse a la limpieza, eso no es necesario; aunque compartan la misma área de riesgos. Dadas estas circunstancias, al trabajar en ACM como pedagoga, tuve que buscar el punto de equilibrio entre los intereses personales y los sociales de los empleados. Pues pienso que se tiene que respetar la personalidad de cada individuo y al capacitar a los empleados de ACM, me fue necesario buscar una integración de los alumnos sin distinción de género que hiciera posible la educación de jóvenes y adultos independientemente de su sexo.

A pesar de que la capacitación ha sido el elemento más enriquecedor durante la prestación de mis servicios en Aerocharter de México, no ha sido la única actividad que he desempeñado. La gestión educativa ha dado lugar a mi puesto como Coordinadora del Centro de Capacitación al organizar, planear y controlar todo el proceso de capacitación dentro de la empresa Aerocharter. El manejo del equipo de cómputo y el programa Excel me han facilitado el desarrollo de esta tarea, permitiéndome llevar el control de la capacitación del personal que trabaja en la empresa y de las habilidades que posee. Entre las herramientas que utilicé al desarrollar este cargo, se encuentra la conocida como

*banner*. Éste es un formato horizontal en el cual se registra el nombre completo del personal, su puesto de trabajo, la estación en la que realiza sus servicios —México, Chihuahua o Guadalajara—, si está activo laboralmente o si ha sido dado de baja de la compañía, su número de empleado, la fecha en que tomó sus capacitaciones y la vigencia prevista para su instrucción el año siguiente. Asimismo, en ese *banner* se reconoce qué personal tiene licencia técnica y cuándo debe actualizarse la misma, y por último, indica la evaluación inicial de la capacidad de operación de equipos en cada trabajador asignado como Operador. En resumen, todos los datos antes mencionados permiten saber con cuántos trabajadores cuenta la empresa, las habilidades que éstos tienen y las fechas en las que han de actualizarse. Es a partir de este registro que se planean las actividades educativas a lo largo del año; también se notifica a la autoridad aeronáutica que se van a impartir cursos, la duración de éstos y los contenidos a impartir, así como también se convoca a los trabajadores correspondientes con 5 días de anticipación y se notifica a sus jefes y supervisores directos para que tengan conocimiento de esto y así puedan prever las afectaciones que ello pudiera tener en la operación. De igual forma, se prepara el material didáctico que servirá de apoyo durante el acto educativo, después el instructor imparte la capacitación y finalmente, se integra un archivo de las evaluaciones que resulten de cada proceso de enseñanza-aprendizaje para poder dar seguimiento al grupo en sus tareas dentro del aeropuerto. Por lo anterior, puedo concluir que de acuerdo a mi experiencia como instructora y posteriormente, como Coordinadora del Centro de Capacitación de ACM, tanto el sistema de gestión educativa como los demás factores logísticos que hacen posible el acto educativo en esta empresa, integran un campo adecuado para la práctica confiable —aunque no idónea— de la pedagogía.

Es labor del pedagogo hacer investigación educativa desde la práctica. Es decir, diagnosticar qué aspectos intervienen para que los procesos educativos se lleven a cabo o no con éxito. Las funciones del pedagogo en capacitación dentro de la empresa Aerocharter de México consisten en llevar a cabo la gestión de proyectos educativos, planeación, capacitación, diseño de material didáctico, uso de la tecnología, evaluación y seguimiento. Indiscutiblemente, "...la pedagogía no solo es la transmisión de conocimiento sino que es la reflexión de la práctica".<sup>59</sup> Por lo anterior, considero que han ocurrido incidentes de aviación dentro de la empresa ACM no sólo a causa de fallas con el equipo, sino también por la intervención del factor humano. En otras palabras, me refiero a que una falta de atención en el trabajo y la omisión de procedimientos por parte de un trabajador pueden traer consecuencias desastrosas. Tomemos como ejemplo un accidente de aeronave ocurrido con el trabajador Christian León un 25 de enero del año 1994, cuando un avión de la compañía Aerounion recién había aterrizado, el personal de mantenimiento cerró el avión para realizar pruebas de presurización, pero hubo una mala comunicación entre mecánicos y personal de ACM. En ese preciso momento, el trabajador León tenía la indicación de bajar del avión un kit para el personal de mantenimiento. Al momento que abrió la puerta trasera con el avión presurizado, el muchacho salió volando. Christian tuvo un accidente muy fuerte, se rompió la clavícula, el pómulo, los maxilares del lado derecho y desafortunadamente, murió. En una entrevista, el Sr. Fernando —Ex-Director de la compañía ACM— argumentó que Christian había recibido el apoyo total de la corporación; que no murió del golpe, también mencionó que el muchacho era muy fuerte y lo había soportado porque era muy sano; que la causa de su muerte fue un virus que entró a sus

---

<sup>59</sup> Ávila, J. A. (2006). Falta de Identidad del estudiante de pedagogía. *Paedagogium, Volumen 5*. Núm. 26, 25.

pulmones al realizarle una traqueotomía; y que otra causa de su muerte fue la mala atención médica recibida en el hospital Magdalena de las Salinas.<sup>60</sup> Sin embargo, pese a la importancia que representa la capacitación apropiada del personal, es una realidad que cuando en ACM se realiza la programación de un curso previsto para 20 personas, sólo asiste la mitad de los participantes; los otros no asisten porque: “hubo mucho trabajo en ese día” —¡Mentira! —. La realidad es que los jefes de operación en rampa consideran que el curso no es tan importante, pues no querían que se diera y, por consiguiente, ese día “había mucho trabajo” y no los dejaron salir a tomar su capacitación. Las causas que se argumentan para esta situación son que los supervisores no habían sido consultados sobre el curso o que ellos temían que el curso los desestabilizara en las operaciones por falta de personal. Las actitudes que los jefes de grupos de trabajo toman ante la capacitación se contagia a los empleados y en consecuencia, algunos consideran que lo importante es obtener el certificado, más no la capacitación. Cuando parte de la Dirección no concibe la capacitación como valiosa, cuando sólo voltea a mirarla al ocurrir un incidente o frente a las auditorías, indudablemente transmiten actitudes y modos de vida laboral. Es decir, una persona que interrumpe su proceso educativo desde el inicio, se vuelve falto de interés en las siguientes capacitaciones y esta será una actitud recurrente a lo largo de su trayectoria laboral.

Por otra parte, en el transcurso de mi práctica profesional en ACM, presencié cambios directivos en la empresa y las afectaciones educativas que de ésta se desprendían. La Dirección anterior exigía a los supervisores que el personal fuera capacitado antes de

---

<sup>60</sup> Charla con el Sr. Fernando Rodríguez. Av. Fray Servando 28 Agosto 2014

laborar y mostraba su preocupación porque se llevaran correctamente los procedimientos indispensables para cumplir con la seguridad del personal, la seguridad aeroportuaria y con las normas dictadas por la Dirección General de Aeronáutica Civil. Mientras tanto, el área encargada del Centro de Capacitación se ocupaba de cumplir con la parte técnica y educativa certificando únicamente a las personas aptas para la realización de trabajos en rampa. Sin embargo, una empresa se compone de todos aquellos involucrados en ella y en ACM, el área operativa trabaja con una alta rotación de personal de modo que, en convenio con el área de Recursos Humanos, se contrata personal que, por la premura de las actividades, trabajan sin conocimiento teórico y con un riesgo mayor de sufrir u ocasionar algún accidente. Pero cuando se tiene en puerta una auditoría, es entonces que el Centro de Capacitación tiene que hacer apresuradamente y fuera de tiempo las programaciones necesarias para cumplir forzosamente con la formación de todo el personal o con la mayor parte de éste y, en caso de no completarse, habrá de dejarse al personal que no fue capacitado, fuera de la operación el día de la auditoría para que la empresa no se vea afectada por la falta de cumplimiento con las normas.

Independientemente de las circunstancias, la función pedagógica debe cumplirse con calidad. Con esto me refiero a que se impartan los contenidos necesarios y en los tiempos especificados por los programas educativos sin importar la falta de interés que muchas veces presentan los empleados. Actualmente, la Dirección de ACM no considera que un proceso de capacitación deba ser tan estricto; que en algunos casos, economizar los procesos no está mal, ya que: “¡Hay gente adulta a quien no le interesa aprender!” y su mayor preocupación es la de tener un trabajo y obtener la paga correspondiente. En la práctica, la capacitación en ACM pasa a ser un mero trámite con el que hay que cumplir,

pero que ante los ojos del cliente y la autoridad aeronáutica, se reconoce falsamente su importancia porque Aerocharter es una empresa que tiene como visión ser reconocida en el medio de la aviación con clase mundial. El que se “economicen” los procesos educativos y la capacitación, dependerá de la ética profesional de cada instructor o encargado del Centro de Capacitación.

## ***4.2 Ética profesional.***

El surgimiento de las profesiones se da a partir de las necesidades humanas en aspectos específicos de la vida individual y colectiva. Por lo tanto, la relación entre profesión y sociedad nos lleva a reconocer el fuerte vínculo que existe entre ellas. “Las diferentes profesiones existen a partir de necesidades sociales que buscan ser satisfechas mediante la aplicación de conocimientos científicos y tecnológicos en un campo particular”.<sup>61</sup> Conforme a lo anterior, toda empresa necesita de personal profesional; de aquel experto que sabe lo que otros no; capaz de hacer lo que no todos son capaces de hacer. Su aportación competente, coordinada y entusiasta debe estar orientada al servicio de la colectividad.

La palabra ética proviene del vocablo *ethos* que significa “hábito, costumbre”. En latín, la palabra “costumbre” también se traduce como “moral”; la costumbre es como una

---

<sup>61</sup> Burumen de los Santos Nora María, S. G. (2001). *Ética del ejercicio profesional*. México: Compañía Editorial Continental. p. 142

marca, se convierte por lo tanto en su carácter propio, en su modo de ser, en su naturaleza.<sup>62</sup>

“La ética es una parte de la filosofía, de ahí que su método y características de investigación han de concordar con los de esta disciplina. La filosofía es una reflexión cuya fuente de verdad es fundamentalmente la razón”.<sup>63</sup> La pedagogía, a través de la filosofía y con base en la ética, reflexionará sobre la práctica educativa dentro de la empresa Aerocharter de México. Cada profesión tiene sus propios contextos y cada ética profesional habrá de tomarlos en consideración. “De cómo sea la ética de las organizaciones va a depender que el profesional encuentre facilidades o dificultades a la hora de asumir sus responsabilidades de profesional en ellas”.<sup>64</sup> En el caso de la empresa Aerocharter de México, la ética organizacional depende en mucho de la Dirección General en turno, y a su vez, de los representantes de cada área. En la administración pasada existía una cultura aceptable que facilitaba y promovía actuaciones morales aceptables en los profesionales a su cargo. Con esto, me refiero específicamente al área de capacitación, donde los procesos educativos eran llevados a cabo para el cuidado de los trabajadores de la empresa, para su instrucción en el trabajo de rampa, para dar respuesta a la demanda de los clientes, para dar servicios eficientes a las aeronaves, y para dar cumplimiento en tiempo y forma con las autoridades aeronáuticas no solamente cuando estaba bajo auditoría, sino a lo largo de todo un año y aunque siempre había personas deshonestas que promovían la corrupción en el lugar de su trabajo, la situación se veía regulada por la persona a cargo de la Dirección de la empresa. En la administración actual, la atención se centra en los resultados económicos que se desprenden de la realización de los servicios al cliente. Es decir, los procesos

---

<sup>62</sup> *Ibid.*, p. 4

<sup>63</sup> *Ibid.*, p. 7

<sup>64</sup> Hortal, A. (2002). *Ética General de las Profesiones*. Bilbao: Edesclée. p.73

educativos pasan a ser secundarios, y aunque la empresa cuenta también con profesionales honestos, competentes, hábiles y prudentes que contribuyen a mejorar la cultura moral de la empresa, los organismos vigentes promueven la corrupción en profesionales que empezaron su carrera en ACM queriendo ser honestos. En ambas administraciones el mayor problema ha residido en la alta rotación de personal que impide tener grupos completos de trabajo en el aeropuerto. La diferencia entre una y otra, está en que la administración anterior se preocupaba porque la capacitación fuera real y se mantuviera un control de los procesos educativos; mientras que en la administración vigente, la capacitación se convierte en un trámite que el personal del Centro de Capacitación debe resolver “económicamente”, si es preciso. En otras palabras, si el personal de nuevo ingreso no tiene el entrenamiento necesario, se solicita al personal del Centro de Capacitación que dicha instrucción se certifique aunque sea falsamente y por escrito o bien, que se reduzcan las horas de entrenamiento establecidas en los programas de capacitación para que así todos los trabajadores estén en regla ante cualquier situación no prevista. Debido a esto, el problema está en que “...actos que se realizan sin ética profesional pueden repercutir en pérdidas humanas”<sup>65</sup>, lo cual ya ha ocurrido en la empresa ACM y en otras compañías. De ahí que existan instancias legales que demandan que una persona o personas físicas asuman la responsabilidad ante cualquier accidente y que se reconozcan como autores de la actividad profesional específica, “... podemos entender la responsabilidad como la obligación de asumir las consecuencias de nuestros actos y por lo tanto, estamos para prevenir las condiciones que pueden afectarnos o afectar a los demás”<sup>66</sup>. Ante un incidente o accidente de aviación, la empresa Aerocharter tiene que responder socialmente a la

---

<sup>65</sup> Burumen M. *Op. Cit.*, p. 133

<sup>66</sup> *Ibid.*, p. 138

investigación de las causas de un suceso de riesgo. Las responsabilidades pueden adjudicarse específicamente al área de capacitación, que es la encargada de emitir las constancias o certificados que comprueben que la empresa cumplió con brindar los elementos necesarios para el ejercicio de cualquier actividad en la rampa por parte de los empleados. De no existir dicha constancia, la responsabilidad recae en el Gerente del Centro de Capacitación o en los instructores. Para entonces, da igual si se trata de un ingeniero, un pedagogo, un administrador o técnico. Llegados a este punto, cabe ratificar que la importancia de actuar éticamente depende no sólo de una cultura organizacional sino de la ética personal de cada profesional.

La ética profesional se centra en el tema del bien: en qué es bueno hacer, al servicio de qué bienes está una profesión, cuál es el tipo de bien que busca como finalidad el ingeniero, la pedagoga, el administrador, etc.<sup>67</sup> O dicho de otra forma: “No hay una moral para el médico, y otra moral para el abogado o el ingeniero, aunque, en el ejercicio de su profesión se presentan cosas y situaciones obviamente distintas; el conocimiento de la ética podrá mover al profesionalista a hacer siempre o buscar siempre lo mejor, lo bueno, lo correcto”<sup>68</sup>. e ahí que, el ejercicio profesional se traduce en una obligación para consigo mismo, la comunidad y la conciencia.

El autor Augusto Hortal menciona que de acuerdo al contexto, las profesiones se ven afectadas por la mediatización técnica, económica y organizacional o institucional que hace de los profesionales más servidores de una maquinaria, que sujetos que actúen con autonomía, esos que no deben hacer más de lo que les toca hacer. Al tecnificarse el

---

<sup>67</sup> Fernandez, A. H. (1994). *Ética de las profesiones*. Madrid: Universidad Pontificia Comillas. p. 57

<sup>68</sup> Burumen M. *Op. Cit.*, p.56

ejercicio profesional, “El profesional pasa a ser un técnico instrumentado por el proceso, la empresa, ó el cliente para el que trabaja”<sup>69</sup>, lo único que se le exige es la capacidad técnica para obtener los resultados que otros desean, convirtiéndose en una pieza sustituible del proceso, desempeñando su función de forma mecánica. “El profesional (y su familia) depende de un salario que percibe por su trabajo; ese es su medio de vida. Está pues, mediatizado por las necesidades vitales y propias de su familia”<sup>70</sup>, por lo mismo, no ejerce de manera autónoma, sino como asalariado. Predomina entonces en lo institucional, “ser” lo que todos y “hacer” lo que cualquiera hace, lo que siempre se ha hecho. Mientras que en lo organizacional, lo que todas las personas hacen responde a lo que “una” voluntad impositiva asigna como funciones y marca como objetivos<sup>71</sup>. A pesar de que las profesiones se vean afectadas por el contexto laboral y personal de cada individuo, el presente trabajo aboga por la actuación honesta y responsable de los profesionales, independientemente de si la cultura moral de las organizaciones en las que se trabaje facilite o no el desempeño ético. “La función de la ética es enseñar a querer lo que merece ser querido, educar los sentimientos para que se adhieran a los fines que promueve la justicia”<sup>72</sup>, es saber distinguir qué se debe enseñar, qué se debe tolerar y a quién hay que ayudar; de qué hay que hablar.

---

<sup>69</sup> Hortal, A. *Op. Cit.*, p.62

<sup>70</sup> *Ibid.*, p. 66

<sup>71</sup> *Ibid.*, p. 74

<sup>72</sup> Camps, V. (1996). *Virtudes Públicas*. Madrid: Espasa-Calpe. p. 11

### ***4.3 Reflexión de mi experiencia profesional.***

En el presente informe he descrito las funciones que he venido desempeñando como Coordinadora e Instructora del Centro de Capacitación de la empresa Aerocharter de México, S.A. de C.V. y ha sido necesario detenerme a analizar y reflexionar sobre mi actividad profesional en esta organización acerca de la mejora en los procesos educativos que ponen en práctica en dicha empresa. Las principales limitantes en mi práctica han sido la falta de interés de algunas personas en la contratación de sujetos —y no objetos— de trabajo para alcanzar objetivos laborales comunes, donde falta el recurso humano. Esto, a pesar de tener un departamento que se encargue de ello. Para algunas personas, la capacitación se concibe como un trámite con el que hay que cumplir, del cual no se puede prescindir, pues parte de la subsistencia de la empresa reside en el entrenamiento de las personas. Sin embargo, la atención se centra en que la empresa no deje de percibir ganancias y que los empleados conserven su trabajo. De este modo, la cultura de la empresa se hace mecánica y tanto hombres como mujeres parecieran números variables que pueden estar contratados hoy pero no sabemos si al día siguiente lo estarán. Así que, la formación en el aula del Centro de Capacitación es el arte de educar en contraposición a lo que se vive en la práctica día con día en ACM. Cuando los trabajadores llegan indispuestos, con una actitud de antemano negativa hacia la capacitación porque para ellos capacitarse implica por ejemplo, doblar turno —que antes o después de trabajar tienen que asistir a un curso y si les da tiempo comerán algo y si no, lo harán después—. Aunque es un hecho que la capacitación se debe de dar en horarios de trabajo, con la alta rotación de personal que se maneja en ACM, no hay manera de hacerlo de esa forma. Entonces, a pesar de todas estas

dificultades, es labor pedagógica crear un ambiente de integración a base de técnicas didácticas, buena actitud y respeto. Indudablemente, la actitud es importante, pues se contagia entre instructores y participantes, pues la mayoría de las veces es recíproca. Además, el dominio del tema por parte del capacitador es el elemento indispensable para poder interactuar con los trabajadores. Asimismo, la variación de estímulos es lo que hace posible que se atraiga la atención de los empleados. De igual forma, generar la participación de los asistentes con base en sus experiencias enriquece el proceso de enseñanza-aprendizaje porque de ese modo, el trabajador se reconoce como parte de la empresa. A simple vista, capacitar puede parecer un acto simple pero en la práctica, es una tarea ardua y constante que concluye con una evaluación aprobatoria, después de haber reforzado una y otra vez los conocimientos con preguntas y respuestas a lo largo del curso. Con base en mi experiencia como capacitadora en ACM, puedo afirmar que a pesar de las diversas condiciones existentes en la empresa para efectuar la instrucción, la pedagogía cumple con su objeto en el ámbito que le corresponde: en la educación de personas adultas en el aula.

Ahora veamos, al ejercer el cargo de Coordinadora del Centro de Capacitación y conforme a los resultados obtenidos de la capacitación mensual, hice la propuesta a los departamentos correspondientes de incentivar al personal para generar un mejor ambiente de trabajo, de dirigirse a ellos con respeto para que no se dieran de baja por maltrato en sus departamentos. Asimismo, hice la propuesta de generar filtros de acuerdo a las personas que tenían más tiempo en la empresa según su perfil individual. Es decir, conforme a si son menores de edad, solteros, casados o separados para que de este modo, las futuras contrataciones se concentraran en el reclutamiento de aquellas personas que pudieran

formar parte de la empresa por más tiempo y así, disminuir los gastos en uniformes, chalecos, botas y tapones auditivos que además, la empresa les descuenta de su sueldo, cuando no debiera ser así. Aunque pareciera que los problemas mencionados no son parte de la capacitación, sí intervienen en los procesos educativos debido a que la programación anual de capacitación de personal de planta se modifica constantemente para dar atención a los nuevos integrantes que en muchas ocasiones toman el entrenamiento, asisten una semana al trabajo y en cuanto reciben la quincena no regresan más a sus labores. En el año 2012, la plantilla de trabajadores generales era de 300 personas —hablando únicamente de la estación México—. Para el 2014, esta oscilaba aproximadamente entre las 150 y 180 personas. Esto indica que se ha alcanzado el 50% de rotación. No obstante, puedo decir que, con una buena planeación, es posible efectuar la capacitación de todos los empleados; siempre y cuando los programados asistan a curso en tiempo y forma. Indudablemente, para que eso sea posible, se requiere del trabajo conjunto entre los departamentos, pero desafortunadamente, la actual Dirección no se complica; prefiere economizar procesos para obtener resultados. “Los cambios no pueden darse de la noche a la mañana pero por algo se debe empezar.”<sup>73</sup> También hay que aceptar que a nivel empresarial los cambios difícilmente se originan en los puestos más básicos de su pirámide organizacional. Generalmente, éstos se producen desde la Dirección, en un flujo vertical. Sin embargo, la responsabilidad que tiene un egresado con la sociedad es concebir la experiencia laboral como un espacio dialéctico para constituirse en constructor de su propia historia; aunque “... es posible que en situaciones extremas haya que optar entre la ética profesional y

---

<sup>73</sup> Rivera, J. (2007). Paulo Freire La educación en la ciudad. *Paedagogium, Volumen 6. Núm. 32*, p. 41.

personal y el puesto de trabajo”<sup>74</sup>, pues posiblemente habrá situaciones en las que haya que optar por decir no a una oportunidad laboral específica. No se puede ejercer la pedagogía cuando se pide al instructor que no se capacite porque en realidad: “¡A la gente no le interesa eso!” —como lo expresó la Gerencia del Centro de Capacitación— y que a pesar de ello, se solicite a la Coordinación la emisión de las constancias que certifiquen que los empleados efectivamente tomaron una capacitación, y cuando la empresa así lo requiere aunque sea falso.

La responsabilidad de mi profesión es la reflexión de mi práctica ya que mucha de la información proporcionada en las capacitaciones en Aerocharter de México tiene como objetivo prevenir riesgos de trabajo, evitar incidentes y accidentes de aviación debido a la emisión de procedimientos o la ejecución inadecuada de los mismos sabiendo que eso ya ha provocado accidentes o incidentes laborales. En mi caso particular, pienso que difícilmente pondría en riesgo de muerte a una persona al certificar que es capaz de estar frente a un motor de avión encendido o que conoce cómo efectuar correctamente la detección y manipulación de mercancías peligrosas con el único propósito de conservar o alcanzar un cargo determinado, metas, ventajas y privilegios en una empresa. “Crear personas responsables es una de las finalidades de la educación”<sup>75</sup> y como persona, puedo aceptar o rechazar el rol profesional y las obligaciones que de él se desprenden, pues en palabras de Castells: “...puede ser también una oportunidad para el profesional que sabe situarse, hacer valer su condición de profesional, ofrecer algo más que su capacidad para ocupar un puesto, dejar una empresa para acceder a otra que le da más margen para ejercer su responsabilidad

---

<sup>74</sup> Hortal, A. *Op. Cit.*, p. 84

<sup>75</sup> Camps, V. (2001). *Creer en la educación: la asignatura pendiente*. Barcelona: Península. p. 17

profesional [...] ir construyendo su propio currículum profesional”.<sup>76</sup> Asimismo, considero que todo profesional que quiera y pueda hacer valer su profesionalidad irá haciendo valer su compromiso personal con los valores intrínsecos de su profesión comprometiéndose con el buen hacer profesional. Éste se irá haciendo progresivamente más imprescindible y a la vez, mejor profesional porque: “la educación está estrechamente vinculada a la ética entendida como formación del carácter de una persona”<sup>77</sup>. Así que, reflexionar sobre la práctica significa tener en mente lo que representa actuar éticamente; es replantearse el deber ser de mi profesión y comprobar que la ética es individual y que ésta no siempre atiende a intereses comunes, pero que: “el fin primordial de la educación debe seguir siendo el desarrollo de la conciencia individual y no la mera capacitación en profesiones socialmente aceptadas”<sup>78</sup>. De esta forma, a lo largo de mi experiencia en ACM aprendí que para ejercer la pedagogía en esta empresa es necesario no perder de vista los intereses de la compañía, cumplir con las autoridades gubernamentales pertinentes informándoles acerca de la capacitación efectuada, y que pese a las diversas limitantes, se fortalezcan y mejoren los procesos educativos.

---

<sup>76</sup> Hortal, A. *Op. Cit.*, p.70

<sup>77</sup> Camps, V. *Op. Cit.*, p.15

<sup>78</sup> Durán, T. (2007). La búsqueda del sentido. El sentido de la búsqueda. *Paedagogium, Volumen 6*. Núm. 31, p.11

## Conclusiones

El objetivo de este apartado es hacer una reflexión de la práctica para expresar el lugar que la pedagogía ha ido ganando en la sociedad al aplicarse en las empresas, así como los beneficios que se desprenden de la formación académica de esta Licenciatura y por supuesto, mencionar los logros profesionales y personales que pude obtener de mi actividad profesional en el Centro de Capacitación de la empresa Aerocharter de México.

Cabe mencionar que cuando me postulé para Instructora del Centro de Capacitación de ACM, la respuesta no fue favorable y el principal argumento fue que no había niños que educar, ni manualidades por realizar; que muy probablemente no entendería los elementos necesarios que la industria aeronáutica requería para ejercer la capacitación de los trabajadores. Ante estos argumentos, solicité se me concediera un periodo de prueba para demostrar que los pedagogos poseemos la habilidad de investigación, que realizamos Detección de Necesidades de Capacitación (DNC) y que procuramos el análisis de casos para dar soluciones a problemas educativos. La investigación, el estudio y la preparación constante fueron los elementos que dieron lugar a la impartición de cursos que efectué dentro de la empresa Aerocharter. Me centré principalmente en incrementar la eficacia del manejo de mercancías peligrosas por ser éste, el curso que le resultaba más complejo a los trabajadores, quienes tenían que identificar y manipular con el debido cuidado los embarques que contenían artículos o sustancias riesgosas para su seguridad personal y la de la compañía. Esto fue posible gracias a la formación académica obtenida al cursar la Licenciatura en Pedagogía, en la cual adquirí conocimientos en *didáctica*, los cuales fueron útiles para seleccionar los métodos y técnicas de enseñanza en capacitación; la *psicotécnica*

para la elaboración de materiales impresos como lo fueron etiquetas, trípticos y juegos de memoria que facilitaran el aprendizaje de los participantes a cada curso, la *orientación educativa* que me proporcionó los elementos para asumir la logística de eventos de capacitación masiva y *conocimiento de la infancia*, donde aprendí lo indispensable que es tomar en cuenta la etapa de desarrollo de las personas a quienes se dirigen los contenidos y así poder ofrecer una educación para adultos en función de todo aquello que es relevante en su vida y por supuesto, en su trabajo. La *investigación pedagógica* me proporcionó los elementos necesarios para estar abierta al conocimiento de diferentes temas. En este caso, al manejo de mercancías peligrosas, seguridad y normas de la aviación para poder hacer uso de ellas en el campo que me corresponde: la educación en el aula mediante la capacitación en Aerocharter. Pero, sin lugar a duda, el elemento más importante en mi ejercicio profesional fue la valoración de lo que implica ejercer mi profesión éticamente.

Si bien es cierto que el Colegio de Pedagogía brinda los elementos académicos básicos para que el pedagogo se enfrente exitosamente al mundo laboral, considero que la ética consiste en la práctica honesta y responsable de los conocimientos adquiridos y su ejercicio es una decisión propia. Aerocharter de México es un lugar idóneo para el desarrollo profesional en el área de capacitación del pedagogo, pues es una empresa mexicana que constituye la fuente de trabajo de muchas personas que aunque sólo tienen una educación básica, cuentan con la disposición para adquirir conocimientos teóricos y desarrollar habilidades para desempeñar actividades específicas. Desafortunadamente, las posturas personales de quienes dirigen esta empresa dan lugar a que el ejercicio del personal del Centro de Capacitación y otras áreas de la compañía no siempre sea ético. Con esto me refiero a los dos cambios directivos de los que formé parte durante la prestación de

mis servicios en esta empresa, los cuales reflejaron por un lado, una clara inclinación porque la capacitación en el desarrollo de operaciones de los trabajadores fuera efectiva y por atender de forma segura las demandas de los clientes. No obstante, la que hoy se encuentra vigente centra su atención en las ganancias que se generan de los servicios, dejando en segundo plano el área formativa de su personal y la parte humana.

Evaluar el contexto laboral en Aerocharter de México significa un reconocimiento de lo que sucede en el centro de trabajo, en el cómo y por qué de que el acto educativo pueda o no existir y que, según mi punto de vista, va más allá de certificar como Instructora o Coordinadora de Capacitación. Indiscutiblemente por ningún motivo habremos de poner en riesgo de muerte a ninguna persona, sin importar su edad, género o condición, ya que mediante la capacitación se dan a conocer procedimientos que ayudan a prevenir riesgos de trabajo.

A pesar de que no existe un código deontológico para la pedagogía, considero que es nuestro deber fomentar el reconocimiento social de nosotros los pedagogos en el ámbito educativo formal, no formal e informal. Así como facilitar todo tema que sea puesto en nuestras manos para transmitirlo en aras de la educación, que es de todos y para todos. También estamos comprometidos a no educar bajo conceptos erróneos, tomando en cuenta que la educación de los niños es el futuro de la sociedad. Considero un honor a Atenea —diosa de la guerra, la sabiduría, el arte y la justicia—, que es la imagen que representa mi facultad y a nuestros formadores, el brindar educación *en y para* beneficio de la sociedad.

Para concluir, quiero declararme satisfecha en mi ejercicio profesional, contenta de que consta por escrito y para beneficio tanto de Aerocharter como del gremio pedagógico, que se considere al profesional de la pedagogía como un elemento idóneo para planear y organizar actividades educativas, elaborar programas anuales de capacitación para las distintas áreas de la empresa, gestionar entrenamiento vía internet, diseñar material didáctico y dar instrucción. Esto descarta por completo la idea que originalmente tenían en Aerocharter, la cual consistía en que como pedagoga, yo sólo podría hacerme cargo de la educación de niños y manualidades. El resultado de haber tenido la oportunidad de demostrar tanto mis conocimientos como habilidades y más tarde, llegado a liderar el Centro de Capacitación de Aerocharter de México, la concepción que se tenía anteriormente del pedagogo sufrió un cambio positivo tanto en la empresa que me contrató, como en compañías con las que ésta tiene una constante relación comercial, como son Air France y American Airlines. Independientemente de los obstáculos que siempre existieron en cuanto a la reducción de tiempos de curso y la constante rotación de personal, la capacitación para el manejo de mercancías peligrosas sin duda mejoró notablemente en la realización de sus actividades dentro del aeropuerto.

## Fuentes de Consulta

### Documentos

Aerocharter de México. (2013). *Manual General de Capacitación*. México. 85 pp.

Aerocharter de México. (2014). *Manual de Mercancías Peligrosas*. México.

Asteca Escuela de Aviacion. (2013). *Manual de Actualización Técnicas Didácticas*. México. 37 pp.

### Bibliográficas

Bixio, C. (2005). *Cómo planificar y evaluar en el aula: propuestas y ejemplos*. Argentina: Homosapiens. 147 pp.

Burumen de los Santos Nora Maria, S. G. (2001). *Ética del ejercicio profesional*. México: Compañía Editorial Continental. 142 pp.

Calva, M. L. (2000). *Planeación y evaluación del proceso enseñanza-aprendizaje*. México: Trillas. 150 pp.

Camps, V. (1996). *Virtudes Públicas*. Madrid: Espasa-Calpe. 208 pp.

Camps, V. (2001). *Crear en la educación: la asignatura pendiente*. Barcelona: Península. 220 pp.

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

Dirección General de Aeronáutica Civil. (2009). *Circular Obligatoria CO SA-14.2/09*. México: Secretaria de Comunicaciones y Transportes. 18 pp.

Fernandez, A. H. (1994). *Ética de las profesiones*. Madrid: Universidad Pontificia Comillas. 199 pp.

Ferrández Adalberto, P. J. (1989). *Modelos formales y no formales en la educación de adultos*. Barcelona, España: Humanitas. 143 pp.

Freire, P. (2010). *Cartas a quien pretende enseñar* (2a ed.). México: Siglo Veintiuno. 151 pp.

Grados, J. A. (2001). *Capacitación y Desarrollo de Personal* (2 ed.). México: Trillas. 361 pp.

Hernández, L. (2013). *Transporte seguro de las Mercancías Peligrosas en la Aviación Mexicana del siglo XXI*. México, D.F: Tesis, IPN, Escuela Superior de Ingeniería Mecánica Eléctrica. 84 pp.

Hortal, A. (2002). *Ética General de las Profesiones*. Bilbao: Edesclée. 278 pp.

Huberman, S. (1999). *Como se forman los capacitadores*. Buenos Aires: Paidós. 177pp.

- International Air Transport Association IATA. (2013). *Dangerous Goods Regulations* (54 ed.). Montreal-Geneva. 918 pp.
- Knowles, M. S. (2001). *Andragogía: El aprendizaje de los adultos*. México, D.F: Oxford University press. 388 pp.
- Mendel, S. (1991). *Técnicas efectiva de exposición: lenguaje y medios para presentaciones*. México: Trillas. 77 pp.
- México, A. d. (2014). *Manual de Seguridad Aérea*. México.
- Paín, A. (1996). *Capacitación Laboral*. Buenos Aires, Argentina: Novedades Educativas. 122 pp.
- Solana, F. (2005). Educar ¿para qué? En *Educación tecnológica: saber hacer y saber ser*. México: Limusa. 258 pp.
- Ventosa, V. J. (2004). *Métodos activos y técnicas de participación: para educadores y formadores*. Madrid: CCS. 265 pp.

## **Revistas**

- Ávila, J. A. (2006). Falta de Identidad del estudiante de pedagogía. *Paedagogium, Volumen 5*. Núm. 26, 25.
- Durán, T. (2007). La búsqueda del sentido. El sentido de la búsqueda. *Paedagogium, Volumen 6*. Núm. 31, 8-11.
- Jimenez, R. (2000). La pedagogía y el campo de conocimiento de la educación. *Panamericana de Pedagogía*, 79-83.
- Rivera, J. (2007). Paulo Freire La educación en la ciudad. *Paedagogium, Volumen 6*. Núm. 32, 40-41.

## **Sitios Web**

- Aerocharter. (2014). *Aerocharter Sirviendo al mundo de la aviación*. Recuperado el 04 de Septiembre de 2014, de <http://aerocharter.com.mx/>
- Accidente de Valujet*. (21 de Mayo de 2012). YouTube. Recuperado el 18 de Noviembre de 2014, de <https://www.youtube.com/watch?v=TOS8C9gyHe8>
- International Civil Aviation, Organization. (s.f.). *Chicago Conference*. Recuperado el 20 de Mayo de 2014, de <http://www.icao.int/ChicagoConference/Pages/default.aspx>

*Los grandes accidentes aéreos en el mundo.* (23 de Abril de 2011). Recuperado el 04 de Abril de 2014, de Negligencia criminal en el caso del vuelo 592 de Valuet: <http://grandesaccidentesaereos.blogspot.mx/2011/04/neglicengia-criminal-en-el-caso-del.html>

*Los 19 anexos de la Organización de Aviación Civil Internacional.* (01 de Abril de 2014). YouTube. Recuperado el 15 de Agosto de 2014, de [https://www.youtube.com/watch?v=k215q\\_A\\_2hA](https://www.youtube.com/watch?v=k215q_A_2hA)

Secretaría de Comunicaciones y Transportes. (Julio de 2013). *Circular Obligatoria CO SA-14.2/09.* [en línea]. Recuperado el 17 de Junio de 2014, de [http://www.sct.gob.mx/fileadmin/\\_migrated/content\\_uploads/112\\_Circular\\_Obligatoria\\_CO\\_SA-14.2\\_09\\_Que\\_establece\\_los\\_requisitos\\_y\\_especificaciones\\_para\\_el\\_establecimiento.pdf](http://www.sct.gob.mx/fileadmin/_migrated/content_uploads/112_Circular_Obligatoria_CO_SA-14.2_09_Que_establece_los_requisitos_y_especificaciones_para_el_establecimiento.pdf)

Zamora, A. (2012). *Acerca de la Licenciatura.* Recuperado el 26 de Enero de 2015, de Colegio de Pedagogía-FFyL: <http://www.filos.unam.mx/LICENCIATURA/Pedagogia/lib/acercade/omvp.php>

## **Anexo 1**

### **Entrevista: Fernando Rodríguez Gálvez**

Ex Director General de Aerocharter de México  
Diciembre de 1992 a Junio de 2013

#### **Antecedentes de la empresa ACM**

**D:** ¿Cuál era el contexto de la aviación en México cuando se creó la empresa Aerocharter?

**F:** En 1992, la aviación había estado muy restringida, estaban sólo dos empresas fuertes en México que eran Aeroméxico y Mexicana, no había otro tipo de empresas; había empresas extranjeras, como siempre estuvo Air France, KLM, American Airlines. Era un duopolio lo que se tenía en ese entonces.

**D:** ¿Cómo se originó la empresa Aerocharter de México?

**F:** El papá de mi ex socio, de Luis Ricardo Ramos Landeros estaba trabajando como Director de la aerolínea Western en San Diego, y desde ahí estuvieron viendo la posibilidad de hacer otros negocios, y se dieron cuenta de la falta atenciones que tenían muchas empresas que deseaban viajar a México; les fallaban muchas veces los proveedores, entonces decidieron crear Aerocharter de México para representar esas líneas aéreas ¿Cómo? Al momento que las empresas querían volar a México y no tenían empleados, Aerocharter les proporcionaba todo ese servicio, desde que les mandaran todos los papeles, ir a la DGAC, obtener el permiso de la comandancia, obtener el espacio, contratar o subcontratar a mantenimiento en línea.

**D:** ¿Cuáles eran las necesidades que se querían cubrir? Y ¿A Quiénes?

**F:** Las necesidades eran que, el proveedor que nos daba servicio en ese entonces: SEAT era pésimo. Así que empezamos con la rampa, con otro concepto de atención de limpieza y de seguridad, ese era el objeto de Aerocharter. Empezamos con Aerounion, nos costó mucho trabajo pero logramos el contrato de AF / KLM y ahí surge la necesidad de la limpieza de los aviones, lo hacía el mismo muchacho que realizaba la carga y la descarga, era una cortesía pero cuando ya llegan los aviones de pasajeros, de AF / KLM (2007) y luego AA (2008) —la limpieza se convirtió en una parte básica en el servicio—.

**D:** En su experiencia, ¿Qué tan eficiente es Aerocharter en su servicio?

**F:** Fuimos muy buenos cuando empezamos en el 84, conservamos el concepto para estar perfectamente a tiempo y hacer las cosas, eso fue muy bueno

**D:** ¿Qué cambios se gestaron para que esto cambiara?

**F:** Que al momento que se asocian las compañías —aéreas—, se nos obligó a dar un precio más económico y si cobraban \$10 pesos ahora teníamos que cobrar \$8 pesos, entonces empezaron a crecer los justes, pero empezaron también a crecer los gastos, entonces no podías hacer un incremento porque ya tenías un contrato establecido para el mismo año.

**D:** ¿En qué consistía su servicio?

**F:** El paquete incluía todo, sí era un carguero, era carga y descarga, traslado del avión a la aduana, hasta el almacén y del almacén a donde está el avión, si también traía correo, había que llevarle el correo. ¿Qué le hacías al carguero? Nada, más simple, sí traían caballos el KLM limpiar la pastura, en las áreas de los caballos. ¿Qué pasaba con el de pasajeros? Definitivamente pues limpiar todo ¿no? cabinas, aspirar, limpiar todos los asientos, limpiar todas las mesitas, limpiar todas las ventanas, poner todos los artículos decorativos, las lociones que van en los baños, los jaboncitos, espuma especial, papeles de baño, todo lo que son los cleenex, acomodar todas las cabeceras que ya son desechables, aspirar muy bien las cabinas de business class y poner otros tipos de aditamento, entonces todo eso viene incluido en el precio que pactas.

**D:** ¿Por qué este servicio dejó de ser eficiente?

**F:** La empresa dejó de ser eficiente porque hubo muchos intereses creados con la otra empresa que surgió de Aerocharter, (Aerounion) que empezaba a meter mucha problemática *entre las economías* entre las empresas, cuando nosotros éramos una empresa de servicio se tenía que hacer un gasto mayor y entonces empezaron a restringir el gasto, cuando teníamos que dar un aumento al empleado, cuando en vez de darle un par de botas al año, le teníamos que dar dos, cuando se le tenía que cambiar el uniforme cada vez que se arañaba se le daba una vez al año, entonces la misma gente, tú ya sabes, la alta rotación que cuesta un dineral.

**D:** Entonces tengo entendido que Aerounion sale de Aerocharter, ¿A los cuántos años de que ACM ya estaba formada?

**F:** Bueno... Nosotros empezamos en el 92 y siempre tuvimos una política de ahorro y Luis siempre quiso y tuvo la idea de tener una línea Aérea, empieza a rentar aviones y empiezan a volar con un avión que era Canadiense, que eso no era permitido, era una séptima libertad. Y entonces logra tener toda la papelería de Aerounion en el 99, logra que la DGAC permita que ese avión canadiense sea tripulado por pilotos mexicanos y entonces ahí se crea Aerounion en el año 2000

### **Fines educativos dentro de la empresa Aerocharter**

**D:** ¿Conoce cuál es la función del Centro de Capacitación en ACM?

**F:** La función del Centro de Capacitación era capacitar al personal que se contrataba principalmente el de la rampa, para evitar cualquier tipo de accidente, porque venía mucha gente.; alguna con conocimientos pero mucha desconoce lo que es la aviación. Entonces muchos asombrados por lo que es la aviación, nada más es ir a correr debajo de un avión sin preocuparse de lo que era una turbina andando, sin lo que era preocuparse que el avión estuviera parado, sin preocuparse de no acercarse a una llanta muy caliente, sin preocuparse de si había una despresurización y una puerta y esperar un visto bueno por un piloto, se prevé que toda la gente debe de tener una capacitación de seguridad alrededor de un avión o de seguridad en plataforma.

**D:** ¿Por qué capacitar en Seguridad Aérea, Seguridad en Plataforma y Mercancías Peligrosas?

**F:** Porque hay mucha gente que no sabe lo que puede pasar, es tan inverosímil el accidente que ocurre en medio minuto y puede ser muy grave, como los que tuvimos.

Uno de los más grandes fue que estando parado el avión de Aerounion, por una mala información de parte de los mecánicos, cerraron el avión para hacer pruebas de presurización y en ese momento avisaron que se tenía que bajar el kit de mantenimiento y mandaron a un muchacho a abrir la puerta trasera, al momento que abre la puerta con el avión presurizado el un muchacho salió volando, tuvo un accidente muy fuerte, se reventó la clavícula, el pómulo y los maxilares del lado derecho y desafortunadamente el compañero murió. La verdad es que hay muchos accidentes tontos por no seguir un patrón de seguridad.

**D:** ¿Cree que la Capacitación cubre las necesidades que la empresa requiere para realizar con eficiencia sus servicios?

**F:** No

Desafortunadamente la rotación es muy alta debido a que a la gente o lo gusta la aviación o esta maravillada por la aviación. A los que les gusta se van a quedar y a los que se maravillan con la aviación, cuando ven que se contrataron para empujar, cargar, descargar, limpiar un baño, para ir a descargar aguas negras, para ir a empujar un tractor o para ir a descargar maletas, se te cansan. Al momento que tienes está alta rotación si tú mandas a una persona sin un conocimiento previo, vas a tener un riesgo tremendo.

Que es muy necesario, ¡Sí!

¿Por qué era malo? Porque no tenemos el tiempo, debido a esa alta rotación, de darles valga la redundancia el tiempo a los muchachos; que después de la capacitación teórica, vaya a tener una capacitación práctica, entonces no les das el tiempo de que todo lo que les enseñan en el salón vayan y lo practiquen, en el momento en que tú los sueltas del salón como capacitación, lo metes al matadero.

**D:** Digamos que se la jugaban.

**F:** ¡Nos la jugábamos!

Que de pronto —el dueño—te dice: yo no quiero ninguna gente ex empleado de Aerocharter, entonces a quien te consigues, consíguete gente que tuviera una necesidad, una esposa, o un hijo, el que tiene una madre o padre que no tienen recursos y entonces va a ser más fiel al trabajo que requiera una remuneración, sin embargo lo que veíamos, esperaban la quincena, cobraban y se iban y ya no te regresaban el uniforme. Entonces ya habías invertido en botas.

**D:** Entonces no era una cosa de RH si no que no había un perfil especificado

**F:** Si había un perfil especificado pero cuando se tenía la gente muchas veces había esa insistencia de la alta Dirección directa de este no lo quiero, lo sacas.

**D:** ¿Considera importante la educación en las empresas?

- **F:** Claro, empresas que no capacitan a su personal, no van a salir a delante o si van a salir adelante pero con un alto riesgo.

**D:** ¿Que representaba para la empresa las auditorias ante DGAC referente a la capacitación?

**F:** Bueno al principio, ¡pues nada!

Porque teníamos todo listo, había una secuencia, había un control y cuando empezamos a crecer, como se ocupaba mucho tiempo en otras cosas no hicimos lo que se tenía que hacer en el momento ¿no? De tener todos los manuales al día, de tener todas las capacitaciones al día, de tener todos los expedientes de los empleados al día. Entonces de repente nos decían te voy a caer con una auditoria en 5 días y en esos cinco días eran la muerte porque nos teníamos que dar cuenta que el expediente que tenía que tener 100 hojas tenía 20 o que el expediente que tenía 100 hojas ya no tenía que tener porque el empleado ya ni siquiera trabajaba con nosotros.

**D:** ¿Eso le perjudicaba a usted, a la empresa o únicamente al área de capacitación?

**F:** Claro que me perjudicaba a mí, porque no solamente es un área que estaba mal, si el área de capacitación está mal, deben estar mal las otras, pues estábamos mal ahí porque no se cumplía, no solamente la capacitación que tenía Aerocharter, sino también para las empresas, si era American Airlines tenía que ser azul con rojo, si era KLM era azul pitufo, AF era azul marino, rojo y blanco.

**D:** ¿Alguna vez vio que estas revisiones fueran un peligro para usted cómo director o para la empresa como tal?

**F:** Claro, pero no nada más en capacitación, pienso yo que en todas las áreas de la empresa, como llevábamos mantenimiento, como llevábamos rampa cualquier cuestión que pudiera afectar podría hacer que la DGAC te botara tus permisos, te pusiera en suspensión hasta no arreglarlo. La suspensión de un permiso podría ser pararte toda la empresa, un error de rampa puede ser garrafal, que si no cargas bien, se te puede caer el avión te paran toda la empresa. Por un error de capacitación podría terminar en un accidente pero en uno donde se murió el muchacho pues ya es grave. Porque ok, te ponen en suspensión capacitación, pero al momento en que no capacitas, pues ¿cómo puedes seguir funcionando? Es uno de los engranes, a lo mejor te dicen te pongo en suspensión rampa, pero al final de cuentas tenemos ventas, tenemos mantenimiento, tenemos representación, pero sí en este caso que rampa era el 60 o 70 % de nuestros ingresos de la compañía pues te da un golpe tremendo.

### **Dirección de la empresa**

**D:** ¿Cuál es el contexto actual en aviación en México?

**F:** Desafortunadamente con los altos costos que hay en todas partes, todas las compañías aéreas se han dado cuenta de que si no bajan el costo de sus servicios, no van a tener venta. La pradera de la aviación es que ahora todos somos de bajo costo.

**D:** ¿Qué significado para usted estar a cargo de la dirección de la empresa ACM?

**F:** A nivel personal una satisfacción muy grande y a nivel profesional pues padrísimo. Yo te puedo decir: fui trunco, tenía mi carrera en Ingeniería civil, yo quise ser piloto y al momento en que no tienes un título es muy difícil logarte abrir muchas puertas, sin embargo así lo hicimos. En Mexicana de aviación tuve un puesto directivo, en TAESA también tuve un puesto directivo, hasta que llego en esta empresa y ya tuve una Dirección General.

Anexo 2

Permisos de Instructora ante DGAC

DIRECCION GENERAL DE AERONAUTICA CIVIL  
DIRECCION GENERAL ADJUNTA DE SEGURIDAD AEREA  
DIRECCION DE CERTIFICACION DE LICENCIAS  
SUBDIRECCION DE ESCUELAS  
DGAC-PE-02-LIC-10-FE1  
4.1.426.- ESC. 1013012012

MEXICO, D.F., 15 DE OCTUBRE DEL 2012

C. DIANA ALFONDA CARRONA JUÑIGA  
AEROCHARTER  
BOULEVARD PUERTO AEREO No. 81  
COL. FEDERAL  
15700, MEXICO, D.F.

SECRETARIA DE  
COMUNICACIONES  
Y TRANSPORTES  
**SCT**

Con fundamento en el Artículo 1º del Reglamento de las Escuelas Técnicas de Aviación y Condición Cuarta del Permiso de Funcionamiento y Operación No. L-42 otorgado a ese Centro de Capacitación y Adiestramiento esta Dependencia del Ejecutivo Federal le OTORGA el Permiso para fungir como INSTRUCTOR DE TEORIA, para impartir los cursos SEGURIDAD AEREA Y SEGURIDAD EN PLATAFORMA, en sus Centros.

Lo anterior en virtud de haber sido cumplido a lo dispuesto en el Artículo 23 del Reglamento para la expedición de permisos, licencias y certificados de capacidad del personal técnico aeronáutico.

La vigencia de este Permiso es hasta el 15 DE DICIEMBRE DEL 2014, de acuerdo al Artículo Cuarto Transitorio párrafo Tercero de la Ley de Aviación Civil, y deberá solicitar su renovación mínimo 30 días antes de la fecha de su vencimiento, para lo cual deberá acreditar haber tomado los cursos de Actualización e que hace referencia la Condición Quinta del Permiso de Funcionamiento y Operación antes mencionado.

Mediante este permiso, solo se podrá impartir Adiestramiento en AEROCHARTER.

Derechos cobrados en recibo Oficial No. 657120032735, fecha 27 DE AGOSTO DEL 2012, por la cantidad de \$843.00 M.N., que establece la Ley Federal de Derechos.

ATENTAMENTE  
EL SUBDIRECTOR

ING. JUAN ESCAMILLA GARCIA

SECRETARIA DE  
COMUNICACIONES Y  
TRANSPORTES  
**SCT**  
DIRECCION GENERAL  
DE AERONAUTICA  
CIVIL  
SUBDIRECCION  
DE ESCUELAS

E.O.P. 13896 FECHA 27-AGO-2012

UBG/GMS/aa

DIRECCION GENERAL DE AERONAUTICA CIVIL  
DIRECCION GENERAL ADJUNTA DE SEGURIDAD AFREA  
DIRECCION DE CERTIFICACION DE LICENCIAS  
SUBDIRECCION DE ESCUELAS  
DGAC-PE-02-LIC-19-FE1  
4.1.426.- LSC, 10/28/2012

MEXICO, D.F., 10 DE OCTUBRE DEL 2012



SCT

G. DIANA ALLJANDRA CARMONA ZUNIGA  
AEROCHARTER  
BOULEVARD PUERTO AEREO No. 81  
COL. FEDERAL  
15700, MEXICO, D.F.

SECRETARIA DE  
COMUNICACIONES Y  
TRANSPORTES

Con fundamento en el Artículo 2º del Reglamento de las Escuelas Técnicas de Aviación y Condición Cuarta del Permiso de Funcionamiento y Operación No. L-42 otorgado a este Centro de Capacitación y Adiestramiento, esta Dependencia del Ejecutivo Federal le OTORGA el Permiso para funcionar como INSTRUCTOR DE TEORIA, para impartir los cursos ALERTA Y RECONOCIMIENTO DE MERCANCIAS PELIGROSAS, en ese Centro.

Lo anterior es válido de haber dado cumplimiento a lo dispuesto en el Artículo 33 del Reglamento para la expedición de permisos, licencias y certificados de capacidad del personal técnico y aeronáutico.

La vigencia de este Permiso es hasta el 15 DE OCTUBRE DEL 2014, de acuerdo al Artículo Cuarto transitorio párrafo Tercero de la Ley de Aviación Civil; y deberá solicitar su renovación mínimo 30 días antes de la fecha de su vencimiento, para lo cual deberá acreditar haber tomado los cursos de Actualización a que hace referencia la Circulación Quinto del Permiso de Funcionamiento y Operación antes mencionada.

Mediante este permiso, solo se podrá impartir Adiestramiento en AEROCHARTER.

Derechos cubiertos en rubro Oficial No. 697120092735, fecha 27 DE AGOSTO DEL 2012, por la cantidad de \$843.00 M.N., que establece la Ley Federal de Derechos.

ATENTAMENTE  
EL SUBDIRECTOR

ING. JUAN ESCAMILLA GARCIA

JG/GMS/ach

E.O.P 13894 FECHA 17 AGO 2012

SECRETARIA DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES	SCT
SECRETARIA DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES	DIRECCION GENERAL DE AERONAUTICA CIVIL
17	SUBDIRECCION DE ESCUELAS

**Anexo 3**

**Certificado de Actualización de Técnicas Didácticas**



## Anexo 4

### Imágenes de Aerocharter



**Imagen A**  
Personal de ACM armando los pallets antes de cargar el avión.



**Imagen B**  
Cargamento con artículo peligroso clasificado como gas comprimido clase 2.



**Imagen C**  
Pallet con carga general y mercancía peligrosa.



**Imagen D**  
Todo listo para comenzar la carga del avión Convair 5800 en Chihuahua



**Imagen E**  
Las etiquetas en los embarques dan información extra de como manipularlos.



**Imagen F**  
Este paquete no se puede cargar si tiene daños por llevar baterías, corrosivo clase 8.



**Imagen G**  
Los paquetes con esta etiqueta solo podrán subirse en avión de carga



**Imagen H**  
A cada tractor se le conectan 4 camas para realizar la carga



**Imagen I**  
Trabajadores realizando la carga de un avión pasajero.



**Imagen J**  
Descarga de un avión pasajero



**Imagen K**  
Drenado de desechos del avión pasajero



**Imagen L**  
Todos los equipos de tierra deben calzarse y colocarse los conos protegiendo el fuselaje del avión.



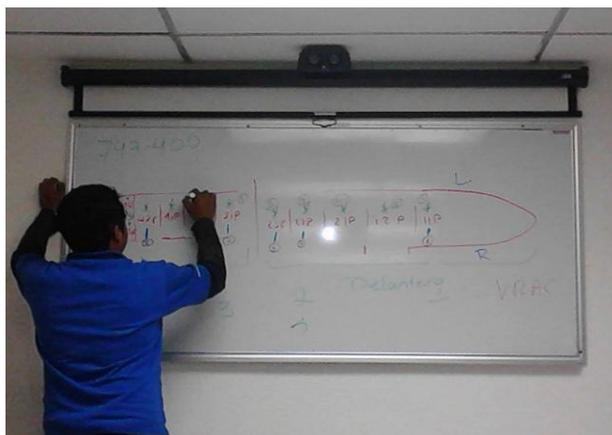
**Imagen M**  
Curso en rampa de Guadalajara



**Imagen N**  
Examen en Centro de Capacitación México  
Noviembre 2013



**Imagen Ñ**  
Constancias de Capacitación



**Imagen O** retroalimentación de carga del avión carguero 747-400



**CAPACITACION ES SEGURIDAD EN PLATAFORMA**  
El trabajo de preparación para un vuelo o en su caso la recepción del mismo, implica alto riesgo para el personal que labora cerca de una aeronave. Cualquier persona pueda estar laborando en esta zona de riesgo y así tomar conciencia de sus acciones

**Aerocharter de México S.A de C.V**

Bo. Puerto Aéreo # 21 Col. Piedad  
Tel: 52277024  
Ext: 110 / 114  
aerocharter@aerocharter.com.mx



**SEGURIDAD EN PLATAFORMA**

La plataforma de los aeropuertos es un lugar donde existen numerosos riesgos para las personas por lo que se requieren reglas y procedimientos claros que aseguren una operación segura, fluida y eficiente

**CONOCER LOS RIESGOS ES PREVENIR**

**Seguridad en plataforma**

Nace de la preocupación Aérea por conseguir la realización segura y eficiente de las operaciones en tierra.

**PROCEDIMIENTOS DE RAMPA**

Para prevenir daños por objetos extraños se debe efectuar limpieza antes durante y a la salida de la aeronave

**BEACON ILUMINADA**

La luz iluminada bajo el fuselaje indica que sus motores están en funcionamiento y de forma secundaria y por pruebas de mantenimiento.

**CONOS DE SEGURIDAD**

Deben colocarse alrededor de la aeronave conos de seguridad en puntas de ala, nariz, cola y frente a cada toma de entrada de motor.

**PRUEBA DE FRENOS EN LA ZEC**

Por seguridad de la aeronave y el equipo de tierra debe realizarse en plataforma seca prueba de frenado a 7m, 3m y 1m del avión

**Reglas indispensables para la seguridad en Plataforma de Aerocharter de México**

**ANTES DE CARGAR LA AERONAVE**

Antes de cargar la aeronave es necesario revisar el plan de cargamento, los ULD's por daños y el sistema de carga de piso del avión.

**CORRIENTE DE ESCAPE DE MOTORES**

La distancia de seguridad que se debe cuidar con la corriente de escape de motores es de un largo de avión



**PLANTA ELECTRICA GPU**

La fuente eléctrica de tierra es el único vehículo que puede estar dentro de la zona ZEC a la llegada del avión.

**PORTACONTENEDORES EN AEROCHARTER**

El número de contenedores / pallets remolcados en ACM

**VIENTOS SUPERIORES A 20 NUDOS**

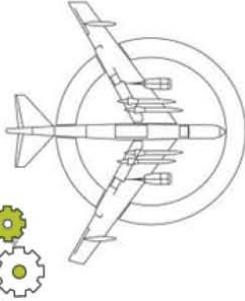
Por seguridad de la operación cuando los vientos exceden a 20 nudos se requieren calzos en todo lo ancho de la llanta en tren de nariz y principales, ambos lados de la llanta.

**DISTANCIAS RECOMENDADAS PARA EL EQUIPO EN PLATAFORMA**

- 2.5 cm entre el calzo y la llanta
- 20 cm de la escalera al piso del avión
- 15 m entre la botella de extinción y la nariz del avión
- 3m es la distancia mínima se debe dejar un equipo relacionado con el servicio de la aeronave

**AREA DE PROTECCION DE SUCCION DE MOTORES**

6 m es la mínima distancia a la que un trabajador puede acercarse a los motores

**Aerocharter de México S.A de C.V**

BRINDAMOS SEGURIDAD EN EL SERVICIO A NUESTRO CLIENTE



Asegurarse que los embarques de Mercancías Peligrosas estén correctamente empaquetados y discriminados conforme a la regulación IATA antes de ser abordados al avión.

#### Plan de acción en caso de Fuga

- No subir el paquete a bordo de la aeronave.
- Bajar el paquete del avión si fuga (excepto clase 6, 7 y 8 no lo manipule).
- Revise los demás paquetes
- Transporte los paquetes dañados al área designada.
- No respire o toque sustancias fugadas.

Aerocharter de México S.A. de C.V.  
Blvd. Puerto Aéreo # 81 Col. Federal

dcarmona@aerocharter.com.mx

Tel. 47 77 77 00



## Aerocharter de México S.A de C.V

### Alerta y Reconocimiento de Mercancías Peligrosas DG's



Para ser considerada como etiqueta de **RIESGO** debe cumplir con la característica de rombo y clasificación en la parte inferior.



Etiquetas de Manejo pueden indicar la correcta manipulación de los paquetes



Mercadería que no está permitida en aviones de transporte de pasajeros.

Conocer los riesgos que representan cada una de las etiquetas hace seguro el manejo para los trabajadores y brinda Seguridad en la Aviación



### CLASES DE RIESGOS DE MERCANCIAS PELIGROSAS

1. Materiales Explosivos
2. Gases
3. Líquidos Inflamables
4. Sólidos Inflamables
5. Oxidantes y Peróxidos Orgánicos
6. Substancias Tóxicas e Infecciosas
7. Substancias Radiactivas
8. Substancias Corrosivas
9. Mercancías Peligrosas Misceláneas

### MERCANCIAS PELIGROSAS

*Son artículos o sustancias que son capaces de poner en riesgo a la salud, la seguridad, la propiedad o el medio ambiente, y que están incluidas en la lista de Mercancías Peligrosas.*

### Filosofía General

El Operador tiene como responsabilidad:

- Declarar
- Etiquetar
- Embalar
- Revisión y Aceptación
- Manejo

La Aerolínea tiene la obligación de Capacitar al personal que en ella labora por seguridad del trabajador y de la aviación.





**PROGRAMA DE SEGURIDAD AÉREA**

El programa de Capacitación y el sistema interno de reportes son elementos del programa de seguridad Aérea

EL SISTEMA DE TARJETAS DE IDENTIFICACIÓN EN LOS AEROPUERTOS COMO MEDIDAS DE SEGURIDAD, ASI COMO LA FORMACIÓN DE UN comité LOCAL DE SEGURIDAD ESTA REGLAMETADO POR EL PROGRAMA DE SEGURIDAD AEROPORTUARIA

**SEGURIDAD AEREA**



**Security**

**AEROCHARTER**

Capacitación

**Aerocharter de México**

Bivd. Puerto Aereo # 81 Col. Piedad

Tel: 47777706

Ext. 118 / 114

dcamitoria@aerocharter.com.mx

**Seguridad de la Operación y de Aviación**

**MARCO NORMATIVO**

DGAC / OACI / FAA / TSA

SEGURIDAD AÉREA ES UN CONJUNTO DE:

- Normas
- Métodos
- Procedimientos
- Políticas internas

Su cometido es identificar, prevenir y eliminar riesgos de factores humanos y materiales que puedan ocasionar un incidente o accidente de aviación

**SAFETY**

PREVISIÓN DE SEGURIDAD EN TODAS LAS FASES DE OPERACIÓN



**Aerocharter de México S.A de C.V**

BRINCAMOS SEGURIDAD EN EL SERVICIO A NUESTROS CLIENTES

**18 Anexos de la OACI**

Anexo1	Licencias al personal
Anexo2	Reglamento del aire
Anexo3	Servicio meteorológico para la navegación aérea internacional
Anexo4	Cartas aeronáuticas
Anexo5	Unidades de medida que se emplearan en la operaciones aéreas y terrestres
Anexo5	Operación de aeronaves
Anexo6	Marcas de nacionalidad y de matrícula de las aeronave
Anexo8	Aeronavegabilidad
Anexo9	Facilitación
Anexo10	Telecomunicaciones aeronáuticas
Anexo11	Servicios de tránsito aéreo
Anexo12	Búsqueda y salvamento
Anexo13	Investigación de incidentes y accidentes de aviación
Anexo14	Aeródromos
Anexo15	Servicios de información aeronáutica
Anexo16	Protección del medio ambiente
Anexo17	Seguridad: Protección de la aviación civil internacional contra los actos de interferencia ilícita
anexo18	Transporte sin riesgo de mercancías peligrosas

**SECURITY**

COMBINACIÓN DE MEDIDAS, RECURSOS HUMANOS Y MATERIALES DESTINADOS A PROTEGER A LA AVIACION CIVIL CONTRA ACTOS DE INTERFERENCIA ILICITA

El rango de actividades terroristas que se ha mantenido invariable es de bombas, sabotaje, gente piromaniaca y secuestros.

**La Organización de la Aviación Civil Internacional (OACI) nace con el tratado de Chicago en 1933**



# Anexo 6

## Banner – Registro de Capacitación de Aerocharter



### CAPACITACIÓN AEROCHARTER ESTACION MEXICO- TABLA DE CAPTURA

FECHA DE ULTIMO REPORTE DE BAJAS POR RH 29/ene/2014

Fecha de reporte 30/12/2014

MODULO 4- CAPACITACION ACM

MO DU LO	No	Clasif	Clasif Asign	NOMBRE	CLASIFICACION	EST	Estatus	SEGPLAT / DGS / SEGAER		PROX CURSO PROGRAMADO			
								ultimo curso	360 Dias-Vigencia	CURSO	DE	HASTA	OBS
	1			ALEMAN IZAGUIRRE ALEJANDRO	PTA OPERACIONES	MEX	ACTIVO	19-abr-13	14-abr-14	CURSO ACM	lun., 15-abr-13	vie., 19-abr-13	TV
	57	baja		AVILA NAVA RUBEN ALEJANDRO	SUPERVISOR	MEX	15/ene/2014	18-ene-13	baja	CURSO ACM	lun., 14-ene-13	vie., 18-ene-13	TV
	9			FERNANDEZ GALINDO FRANCISCO	SUPERVISOR	MEX	ACTIVO	25-oct-13	20-oct-14	CURSO ACM	lun., 21-oct-13	vie., 25-oct-13	TM
	26			PINEDA AGUIRRE NOE	JEFE DE RAMPA	MEX	ACTIVO	19-jul-14	14-jul-15	CURSO ACM	lun., 15-jul-13	vie., 19-jul-13	TM
	40			ESTRADA FELTRIN RAFAEL	SUPERVISOR / C2	MEX	ACTIVO	26-jul-13	21-jul-14	CURSO ACM	lun., 22-jul-13	vie., 26-jul-13	TV
	48			RAMIREZ SALMERON CESAR IVAN	SUPERVISOR / C2	MEX	ACTIVO	01-nov-13	27-oct-14	CURSO ACM	jue., 28-nov-13	vie., 01-nov-13	TV
	100			ACUÑA LAZO ROGELIO	OPERADOR	MEX	ACTIVO	26-abr-14	21-abr-15	CURSO ACM	lun., 22-abr-13	vie., 26-abr-13	TM
	67			COLIN ORTIZ FERNANDO	OPERADOR	MEX	ACTIVO	24-ene-14	19-ene-15	CURSO ACM	lun., 20-ene-14	vie., 24-ene-14	TV
	96			LEON RAMIREZ CESAR IVAN	OPERADOR	MEX	ACTIVO	23-ago-13	18-ago-14	CURSO ACM	lun., 19-ago-13	vie., 23-ago-13	TV
	53			ALCANTARA DIAZ LUIS ENRIQUE	OPERADOR	MEX	ACTIVO	25-oct-13	20-oct-14	CURSO ACM	lun., 21-oct-13	vie., 25-oct-13	TM
	172			UREÑA MIRANDA SALVADOR	OPERADOR	MEX	ACTIVO	26-abr-13	21-abr-14	CURSO ACM	lun., 22-abr-13	vie., 26-abr-13	TM
	500			CARMONA ZUÑIGA DIANA ALEJANDRA	CORDINADORA CAPACITACION	MEX	ACTIVO	02-ago-13	28-jul-14	CURSO ACM	lun., 16-jul-12	sáb., 21-jul-12	TM
	755			NAVARRETE BENITEZ YAQUELIN	LIMPIEZA INTERIORES	MEX	ACTIVO	29-ago-13	24-ago-14	CURSO ACM	lun., 26-ago-13	jue., 29-ago-13	TM
	759	baja		ORTA SILVA NORMA	LIMPIEZA INTERIORES	MEX	15/ene/2014	29-ago-13	baja	CURSO ACM	lun., 26-ago-13	jue., 29-ago-13	TM
	300			VEGA SANCHEZ MARIA ANTONIA	LIMPIEZA INTERIORES	MEX	ACTIVO	09-ene-14	04-ene-15	CURSO ACM	lun., 06-ene-14	jue., 09-ene-14	TV
	641			ALONSO RUIZ MIGUEL ANGEL	TRABAJADOR GENERAL	MEX	ACTIVO	23-nov-13	18-nov-14	CURSO ACM	mar., 19-nov-13	sáb., 23-nov-13	TV
	200	baja		AQUINO ALVAREZ FERNANDO	TRABAJADOR GENERAL	MEX	31/ene/2014	01-nov-13	baja	CURSO ACM	jue., 28-nov-13	vie., 01-nov-13	TV
	704	baja		BAHENA LEYTE CARLOS ALBERTO	TRABAJADOR GENERAL	MEX	15/ene/2014	25-oct-13	baja	CURSO ACM	lun., 21-oct-13	vie., 25-oct-13	TV
	705	baja		GARCIA ORTIZ LUIS ENRIQUE	TRABAJADOR GENERAL	MEX	15/ene/2014	27-sep-13	baja	CURSO ACM	lun., 23-sep-13	vie., 27-sep-13	TM
	805	baja		MORALES FONSECA DAN GUSTAVO	TRABAJADOR GENERAL	MEX	15/ene/2014	14-sep-13	baja	CURSO ACM	mar., 10-sep-13	sáb., 14-sep-13	TM
	206			MORALES MELENDEZ BRAYAN	TRABAJADOR GENERAL	MEX	ACTIVO	28-ene-14	23-ene-15	CURSO ACM	Lun, 20-Ene-14	Mar, 28-Ene-14	TM
	39	baja		MORALES MENDEZ JOSUE	TRABAJADOR GENERAL	MEX	15/ene/2014	14-sep-13	baja	CURSO ACM	mar., 10-sep-13	sáb., 14-sep-13	TM
	112			ROJAS ALCIBAR GUILLERMO	TRABAJADOR GENERAL	MEX	ACTIVO	19-jul-13	14-jul-14	CURSO ACM	lun., 15-jul-13	vie., 19-jul-13	TM
	45			SANCHEZ VELAZQUEZ GABRIEL	TRABAJADOR GENERAL	MEX	ACTIVO	28-ene-14	23-ene-15	CURSO ACM	Lun, 20-Ene-14	Mar, 28-Ene-14	TM
	896	baja		SANCHEZ ZURITA HUGO	TRABAJADOR GENERAL	MEX	31/ene/2014	27-sep-13	baja	CURSO ACM	lun., 23-sep-13	vie., 27-sep-13	TV
	709	baja		SOSA CLARA GIOVANNI	TRABAJADOR GENERAL	MEX	31/ene/2014	23-nov-13	baja	CURSO ACM	mar., 19-nov-13	sáb., 23-nov-13	TV
	274			VITE MEJIA ENRIQUE	TRABAJADOR GENERAL	MEX	ACTIVO	27-sep-13	22-sep-14	CURSO ACM	lun., 23-sep-13	vie., 27-sep-13	TV
	80			YERENA PAZ JESUS MIGUEL	TRABAJADOR GENERAL	MEX	ACTIVO	08-mar-13	03-mar-14	CURSO ACM	lun., 04-mar-13	vie., 08-mar-13	TV

MODULO 1 -- DE DATOS GENERALES				REGISTRO DE EVALUACIÓN INICIAL PARA CAPACIDAD DE OPERACIÓN DE EQUIPOS									
Nº	Apellido	NOMBRE	CLASIFICACION	Estatus	BANDA CONVEYOR	ESCALERA MOTORIZADA	PLANTA ELECTRICA	AGUAS POTABLES	AGUAS NEGRAS	LEVANTA CONTENEDOR R LANTIS	LEVANTA CONTENEDOR COMMANDE	REMOLQUE AERONAVES	Fecha de Ultimo curso recurrente
3		ARCHUNDIA CHAVEZ JOSE IGNACI	SUPERVISOR	ACTIVO	18/feb/13	20/dic/12	20/dic/12	20/dic/12	20/dic/12	20/dic/12	20/dic/12	20/dic/12	18/feb/13
6		BERNAL GARCIA CESAR	SUPERVISOR	ACTIVO	15/ago/13	15/ago/13	15/ago/13	15/ago/13	15/ago/13	28/mar/13	28/mar/13	28/mar/13	15/ago/13
9		FERNANDEZ GALINDO FRANCISCO	SUPERVISOR	ACTIVO	07/nov/12	07/nov/12	07/nov/12	07/nov/12	07/nov/12	07/nov/12	07/nov/12	07/nov/12	07/nov/12
15		HERNANDEZ ROSALES ROBERTO	SUPERVISOR	ACTIVO	12/sep/13	08/sep/11	18/sep/13	22/jul/10	22/jul/10	09/sep/11	09/sep/11	12/sep/13	18/sep/13
17		JIMENEZ MENDOZA MARCELINO	SUPERVISOR	ACTIVO	10/oct/12	03/ene/13	03/ene/13	27/jul/13	27/jul/13	03/ene/13	14/sep/13	14/sep/13	14/sep/13
23		OLVERA BAUTISTA RAUL	SUPERVISOR	ACTIVO	03/jul/13	26/jun/13	18/jul/13	12/jul/13	12/jul/13	03/abr/13	09/may/13	21/jun/13	18/jul/13
28		SANCHEZ MENESES JOSE EDER	SUPERVISOR	ACTIVO	19/sep/13	19/sep/13	19/sep/13	19/sep/13	19/sep/13	19/sep/13	19/sep/13	19/sep/13	19/sep/13
40		ESTRADA FELTRIN RAFAEL	SUPERVISOR / C2	ACTIVO	20/jul/13	20/jul/13	20/jul/13	20/jul/13	20/jul/13	20/jul/13	20/jul/13	20/jul/13	20/jul/13
19		MARTINEZ HERNANDEZ MAURICIO	SUPERVISOR	ACTIVO	23/ene/13	23/ene/13	23/ene/13	23/ene/13	23/ene/13	23/ene/13	23/ene/13	23/ene/13	23/ene/13
51		TREJO VILLAGRAN RAUL	SUPERVISOR / C2	ACTIVO	08/sep/13	08/sep/13	08/sep/13	08/sep/13		17/abr/13	08/sep/13		08/sep/13
80		ACUÑA LAZO ROGELIO	OPERADOR	ACTIVO	22/may/13	22/may/13	22/may/13	22/may/13	22/may/13	22/may/13	22/may/13	22/may/13	22/may/13
130		BAUTISTA GALARCE OSCAR	OPERADOR	ACTIVO	02/abr/13	23/may/13	15/jul/13	12/jul/13	12/jul/13	09/jul/13	30/may/13	05/mar/13	15/jul/13
67		COLIN ORTIZ FERNANDO	OPERADOR	ACTIVO	11/abr/13	01/sep/11	01/sep/11	28/feb/13	17/may/13	13/mar/13	11/ene/12	08/feb/13	17/may/13
87		GOMEZ GONZALEZ ALEJANDRO	OPERADOR	ACTIVO	05/mar/13	04/jun/13	10/jun/13	24/jun/13	24/jun/13	27/may/13	30/may/13	11/feb/13	24/jun/13
166		RAMIREZ PARTIDA EDWIN JAIR	OPERADOR	ACTIVO	13/mar/13	28/may/13	03/jun/13	10/jun/13	10/jun/13	22/may/13	25/feb/13	06/may/13	10/jun/13
170		SANTIAGO CRUZ NOE	OPERADOR	ACTIVO	06/jun/13	09/ago/13	12/ago/13	16/ago/13	16/ago/13	08/ago/13	18/jul/13	17/ago/13	18/ago/13
171		SANTOS PEREZ LEONARDO DANIE	OPERADOR	ACTIVO	26/ago/13	08/may/13	23/abr/13	14/jun/13	14/jun/13			17/jul/13	02/sep/13
53		ALCANTARA DIAZ LUIS ENRIQUE	OPERADOR	ACTIVO	14/mar/13								15/may/13
131		BELMONT PERON JUAN CARLOS	OPERADOR	ACTIVO	30/ene/12	30/ene/12	31/ene/12	08/jul/09	08/jul/09	09/ago/11	09/ene/13		09/ene/13
134		CARREON GODINEZ HECTOR	OPERADOR	ACTIVO	20/sep/13								20/sep/13
136		CORTES SAAVEDRA JOEL	OPERADOR	ACTIVO	14/may/13	24/oct/11		24/oct/11	24/oct/11				14/may/13
137		CRUZ OSORIO EDWIN JONATHAN	OPERADOR	ACTIVO	07/may/13	01/ene/11	01/ene/11	01/ene/11	01/ene/11				07/may/13
140		FLORES MEZA MARIO ARTURO	OPERADOR	ACTIVO	17/jul/13			03/sep/13	03/sep/13				03/sep/13
154		HURTADO HERNANDEZ CESAR	OPERADOR	ACTIVO	06/may/13					20/ene/12	20/ene/12		06/may/13
155		JUAREZ MONTIEL JORGE	OPERADOR	ACTIVO	01/feb/11	09/may/13	23/may/13	07/may/12	16/ago/12	10/may/13	10/may/13		23/may/13