

HACE UN MES LA ACADEMIA LATAM ESTRENÓ LA METODOLOGÍA:

# Implementan realidad virtual para entrenar tripulantes de cabina

**Los procedimientos, imágenes y detalles fueron desarrollados para ser exactamente iguales a las cabinas de Latam.** Entrenamientos incluyen apertura y cierre de puertas, y pueden tener hasta 30 personas practicando en simultáneo. **SOFÍA MALUENDA**

**S**on las 10 de la mañana de un miércoles en la Base de Operaciones y Mantenimiento de Latam y, dentro de una de sus salas, decenas de personas practican cómo abrir y cerrar puertas de un Airbus A320 sin que esté el avión físicamente de por medio. ¿Cómo lo hacen? A través de la realidad virtual, una tecnología que, mediante un casco-visor y controles, permite adentrarse en una realidad paralela a través de la representación de escenas virtuales, pero dando la sensación de que fuera real.

Una tecnología que diversas industrias han comenzado a aprovechar desde hace varios años, ya sea desde el entretenimiento hasta la capacitación en prevención de riesgos, simulando, por ejemplo, escenarios de emergencia.

En el caso de la aeronáutica, el Grupo Latam acaba de empezar a implementar realidad virtual para los entrenamientos de

sus tripulantes de cabina, el que incluye 5 módulos: apertura y cierre de puertas en operación normal; apertura de puertas en emergencia; incendio en horno y baño; e incendio de baterías de litio. La aerolínea cuenta en Chile con 30 lentes Meta Quest 3 de última generación, los que permiten tener hasta 30 personas practicando en simultáneo. Y afirman ser la primera línea aérea en Latinoamérica en implementar realidad virtual para los entrenamientos de sus tripulantes de cabina.

“Decidimos embarcarnos en este proyecto de digitalización porque todo se está digitalizando y los procesos de entrenamiento y los procesos educacionales no pueden quedar atrás. No solamente porque nos permite ser más ágiles y más eficientes, sino también porque las formas de aprender han ido cambiando y los alumnos que empiezan a llegar son más nativos digitales, vienen con otras formas de aprender, se entretienen y les pa-

recen atractivas otras cosas. Entonces, una clase solo lectiva y expositiva empieza a ser cada día más ‘fome’. Y con esto, hacemos una clase muchísimo más real y entretenida, que permite además a los alumnos a muy temprano momento conectarse con cómo es la aeronave que volamos, meterse a un avión que es casi real por primera vez y tener experiencias reales sin necesariamente tener que detener un avión”, explica Ignacio Echeverría, director de Comunicaciones Internas de Latam Airlines Group.

El proyecto de realidad virtual en la aerolínea se comenzó a gestar hace más de un año y el desarrollo del producto inmersivo —de la mano de la empresa japonesa de tecnología, NTT Data— demoró cerca de 5 meses. La meta fue lograr que los procedimientos, imágenes y detalles fuesen exactamente igual a las cabinas de Latam.

## UN COMPLEMENTO

Echeverría hace hincapié en que nunca va a reemplazar un entrenamiento físico, sino que viene a complementarlo y permite que las personas hagan estos procedimientos “infinitas veces más” y repetirlos sin la necesidad de tener que bajar un avión a tierra para ello. Y, además, de manera simultánea y controlada. “En un entrenamiento físico, el avión tiene una puerta y el alumno tiene que estar esperando que el primero o el anterior en la fila lo haga. Acá, pueden haber 30 personas haciendo de manera simultánea exactamente el mismo entrenamiento. Y tiene la ventaja que todos los errores quedan registrados en una base de datos. Eso nos permite a nosotros, en los procesos de entrenamiento, identificar cuáles son esos errores más recurrentes de manera tal de poner énfasis en qué es aquello donde las personas se están equivocando y reforzar exactamente eso”, agrega.

El 8 de julio, la Academia Latam estrenó la metodología, con un curso inicial de Tripulantes de Cabina en Chile. Se entrenó en apertura y cierre de puertas de la aeronave Airbus A320.

El objetivo de este piloto de realidad virtual es medir y evaluar el resultado en Chile, para luego expandirlo al resto de los países donde hay dotación de tripulantes de la aerolínea: Brasil, Colombia, Perú, Ecuador y Paraguay.



**Con los lentes puestos es posible sumergirse en la realidad virtual y practicar en la cabina del avión. Los controles permiten realizar acciones, como manipular las puertas.**

SOFÍA MALUENDA