



Transporte, Logística y Viajes | LATAM Airlines

# LATAM maximiza la calidad de sus capacitaciones: utiliza experiencias inmersivas para entrenar a los tripulantes de cabina

## Perfil del cliente

LATAM Airlines es el principal grupo de aerolíneas de Latinoamérica, con presencia en cinco mercados domésticos de Latinoamérica -Chile, Brasil, Colombia, Ecuador y Perú- y operaciones internacionales dentro de la región, hacia el Caribe, Estados Unidos, Europa, y Oceanía. Nacida de la asociación entre LAN y TAM en 2011, sus orígenes se remontan a 1929 y sus vuelos internacionales, a 1946. Su flota incluye los modelos de aviones más modernos de cada tipo. La compañía destaca por sus prácticas sostenibles, basándose en criterios económicos, sociales y ambientales.

## ¿Por qué NTT DATA?

- Amplia experiencia en el segmento de la aviación.
- Acceso a competencias globales y casos de éxito probados con realidades virtual, aumentada y mixta.
- Trabajo en equipo con el cliente para lograr los mejores resultados.



*Medimos el índice de aprobación del primer curso en las experiencias entrenadas mediante VR y **logramos un 100%** en relación a la experiencia de entrenamiento tradicional.*

**Ignacio Echeverría**  
Director CCII, DO y Talento LATAM Airlines Group

## Necesidad del cliente

- Mejorar y acelerar la capacitación de la tripulación de cabina.
- Optimizar la eficiencia en costos en comparación con los métodos de entrenamiento tradicionales.
- Disponer de métricas para evaluar el desempeño de los procesos de formación del personal.

## Solución

- Desarrollo de capacitaciones inmersivas a través de Syntphony Immersive Experience para procedimientos críticos.
- Incluye aspectos como operaciones de puertas, incendio o evacuación de la cabina principal.
- Ofrece métricas para llevar la eficacia de los entrenamientos a un nuevo nivel.

## Resultados

- Aceleración de los procesos de entrenamiento: de forma tradicional toma cuatro horas para un curso, una ejecución por alumno en el simulador, mientras que aquí en cuarenta minutos se pueden entrenar hasta treinta tripulantes que ejecutan hasta siete veces cada experiencia.
- Eficiencia en costos en comparación con los mecanismos de capacitación tradicionales.
- Mayor tasa de aprobación: se alcanzó un 100% en los procedimientos capacitados.

## Necesidad del cliente

La capacitación de los tripulantes de cabina es uno de los pilares sobre los que se sostienen la calidad y la seguridad de los vuelos comerciales. Con esto en mente, LATAM necesitaba llegar a más alumnos, mejorar y hacer más rentables las experiencias de capacitación para asistentes de cabina e incrementar la tasa de aprobación de los alumnos en los cursos iniciales.

Del trabajo conjunto con NTT DATA surgió el proyecto de utilizar realidad virtual para efectuar esos entrenamientos. Además de los requisitos planteados, ofrecía una serie de beneficios adicionales, incluyendo un mayor compromiso de los participantes, ya que las prácticas inmersivas y reiterativas en distintos escenarios críticos permite mayores niveles de comprensión y adherencia respecto de los contenidos enseñados.

Además, se logró una reducción de costos de largo plazo en comparación con los procesos de capacitación tradicionales, debido a que, entre otros factores, reduce la necesidad de contar con un avión en tierra para agendar prácticas.



## Solución

### *El momento del despegue*

El primer paso fue realizar un análisis minucioso de cómo funcionaba el proceso de capacitación de los miembros de la tripulación de cabina. Se buscó establecer prioridades y coordinar la propuesta con las necesidades de la organización.

A partir de esa información, se desarrollaron con la plataforma Syntphony Immersive Experiences de NTT DATA diferentes experiencias que cubren aspectos como operaciones de puertas en condiciones normales y de emergencia o incendio (en horno y baño o de baterías de litio).

Como ocurre en los proyectos que involucran una fuerte impronta innovadora, se utilizó un enfoque incremental: empezar de a poco, experimentar, aprender, evolucionar y escalar hacia nuevos casos de uso.

### **Capacitaciones de máxima calidad**

Durante los cinco meses que duró el proceso de implementación, NTT DATA y LATAM trabajaron codo a codo con el objetivo de lograr que cada procedimiento, cada imagen y cada detalle fuesen exactamente iguales a las cabinas reales. Se trabajó con distintas aristas, incluyendo elementos de realidad virtual.

Así, se replicó de manera exacta en 3D un avión Airbus A320. También se reprodujo cada acción de los usuarios que requería ser animada y se establecieron paneles de métricas para evaluar los resultados de cada procedimiento y conocer, por ejemplo, cuánto tiempo destina cada participante al uso de las experiencias o en qué puntos de un procedimiento se detectaron más errores.

Esto permite a LATAM optimizar las propuestas o reforzar determinados contenidos específicos para asegurar la mayor calidad en sus capacitaciones.



## Resultados

### *Beneficios que comienzan a aterrizar*

Las ventajas de utilizar Syntphony Immersive Experiences como un acelerador para estos proyectos de consultoría logra que los beneficios de la implementación de esta solución sean múltiples, pero todos se vinculan con dos factores clave: mejora en la calidad de las capacitaciones y en la tasa de aprobación de los cursos.

En principio, amplía la cantidad de personas a capacitar, ya que más de 30 usuarios en simultáneo pueden tomar las experiencias, mientras que antes se realizaban individualmente. Además, el tiempo para completar el promedio de ocho a diez ejercicios disminuye de cuatro horas a 90 minutos.

Los entrenamientos inmersivos ya demostraron ser eficaces para eliminar distracciones, ser 100% seguros e impactar directamente en la productividad de los participantes. Además, permiten registrar la adquisición de conocimientos y habilidades en tiempo real. Al poner al usuario en contacto con una experiencia altamente realista, es también muy efectivo.

Otra ventaja de esta solución es que se logró una mayor participación y un interés por completar los entrenamientos.

“Medimos el índice de aprobación del primer curso en las experiencias entrenadas mediante VR y logramos un 100% en relación a la experiencia de entrenamiento tradicional”, señalaron Ignacio Echeverría, Director CCII, DO y Talento LATAM Airlines Group, y Giselle Perey, Subgerenta de Capacitación LATAM Airlines Group. “Por eso, luego de haber concluido las primeras capacitaciones por esta vía en Chile, estamos evaluando escalar hacia el resto de las filiales, incorporando más escenarios y nuevas flotas de aviones”, agregaron.

A través de esta sociedad estratégica y del uso de la innovación asociado a las necesidades del negocio, NTT DATA y LATAM lograron fortalecer uno de los principales activos de la aerolínea: su talento.

### **Syntphony Immersive Experiences: interacción sin precedentes**

Transforma los procesos de las empresas al integrar la realidad virtual sin problemas en las operaciones diarias. Impulsa la excelencia y la eficiencia operativa, lo que genera importantes ahorros financieros. Con sus aplicaciones versátiles, desde el desarrollo de talentos hasta la interacción con el cliente, impulsa el crecimiento en todos los niveles de la organización.

