

JORNADA SOBRE "CABIN CREW COMPETENCY-BASED TRAINING" (CBTA) PARA LOS OPERADORES CAT CON TRIPULACIONES DE CABINA DE PASAJEROS

28 - 29 Jun 2023

Poll results

Table of contents

- Encuesta Cabin Crew
- SONDEOS DE SATISFACCIÓN

Encuesta Cabin Crew (1/4)

037

¿Qué temas le preocupan más con respecto a la seguridad en la cabina de pasajeros?

(1/5)

- Fuegos a bordo, comunicación, incapacitación de un tripulante
- El incremento de TCPs muy jóvenes ya que los valores que tienen no son para nada los que estamos acostumbrados y es difícil lidiar con ellos y hacerles entender que tienen obligaciones y responsabilidades y no solo derechos
- La gestión de los casos de pasajeros conflictivos de forma practica.
- Como consigo gestionar la amenaza del pasaje en la aplicación de los procedimientos.
- El incremento de pasajeros conflictivos
- The new generation's approach to study. It seems that tools used till now are not effective anymore as simply not used or not enough to guarantee a minimum level of

Encuesta Cabin Crew (1/4)

037

¿Qué temas le preocupan más con respecto a la seguridad en la cabina de pasajeros? (2/5)

knowledge and comprehension for people who clearly shows difficulties in keeping concentrated.

So the safety problem is that new cabin crew look less interested or focused on safety and responsibilities.

- Los pasajeros conflictivos y el aumento de peds a bordo
- Variedad muy diferente de tipo de pasajeros cada vez más demandantes en todo j exigentes que interfieren mucho

en el trabajo de los CCs, y envían quejas por redes que hacen mucho daño a los operadores

- El cómo va actuar y desenvolverse el tcp en el momento de tener que afrontar una emergencia y como aplica los procedimientos establecidos
- Control de multitudes, pasajeros conflictivos y comunicación efectiva con el resto de la tripulación.
- La aplicación errónea

Encuesta Cabin Crew (1/4)

037

¿Qué temas le preocupan más con respecto a la seguridad en la cabina de pasajeros? (3/5)

- de los procedimientos
- La fatiga Un training deficiente
- Pasajeros conflictivos y su agresividad
- El aumento creciente del número de pasajeros conflictivos y la pérdida de valores de la sociedad actual de cara a ser nuevos tripulantes de cabina de pasajeros (no tienen el sentido de la responsabilidad de otras generaciones anteriores). Falta de madurez.
- Pax conflictivos
- Pasajeros conflictivos
- Baterías de litio, fuego a bordo en general, pasajeros conflictivos.
- Escasez de CC debidamente cualificados
- La gran cantidad de personas nuevas que hay se incorporan en este colectivo y el poder formarles adecuadamente en la complejidad e importancia de esta profesión.
- La puesta en práctica de

Encuesta Cabin Crew (1/4)

037

¿Qué temas le preocupan más con respecto a la seguridad en la cabina de pasajeros?

(4/5)

- procedimientos de emergencia ya que los de operación normal los hacemos a diario.
- Estandarización de procesos de instrucción
 - Emergencias médicas, incrementó de agresividad y amotinamiento q bordo por varios motivos (retrasos, temperaturas elevadas de las cabinas, etc),
 - Cuantificación objetiva para todos los operadores
 - de la fatiga de las tripulaciones
 - El incremento de pasajeros agresivos/conflictivos a bordo.
 - Como gestionar el tiempo en las escalas para poder mantener los estándares de seguridad.
 - Pasajeros conflictivos y emergencias médicas
 - Pasajeros conflictivos
 - Fuego en cabina
 - Pasajeros conflictivos
 - Pasajero conflictivo, falta de respeto al

Encuesta Cabin Crew (1/4)

037

¿Qué temas le preocupan más con respecto a la seguridad en la cabina de pasajeros? (5/5)

- TCP, poca experiencia en tripulantes
- Pasajeros conflictivos Diferencias culturales con los pasajeros y la tripulación Fallos de CRM
- El incremento de equipaje que llega al avión
- Pax conflictivos y cumplimiento de SOPs.
- Salud mental de los tripulantes
- La inestabilidad emocional de las nuevas generaciones asumiendo las responsabilidades de seguridad como tripulante de cabina.
- Estandarización de instructores y herramientas de evaluación
- El aumento de pasajeros conflictivos a bordo y el incremento de la agresividad de estos.
- Estandarización de procedimientos, procedimientos sobre incidentes con baterías de litio. Etc

Encuesta Cabin Crew (2/4)

036

¿Sobre qué temas relacionados con las tripulaciones de cabina considerarían útil disponer de guías o formación al respecto?

(1/5)

- FTL sin lugar a dudas, extensiones de actividad por descanso a bordo y aplicación de discrecionalidad del comandante
- Guías para desarrollar check list rápidas y efectivas: Instrucción a ABPs, prevista, SCPs, CRDs...
- Guía sobre pasajeros conflictivos y de la gestión de situaciones emocionales derivadas de trabajo en el medio aeronáutico.
- Cómo acercar a los Tcpe esas competencias de las que se van a tener que capacitar antes de que sea evaluable.
- Guías de implementación para entrenamientos de mercancías peligrosas por competencias y como comprobar que nuestros proveedores cumplen con entrenamientos por competencias cuando sus programas no requieren aprobación por la autoridad

Encuesta Cabin Crew (2/4)

036

¿Sobre qué temas relacionados con las tripulaciones de cabina considerarían útil disponer de guías o formación al respecto?

(2/5)

- The examples showed by doc 10002 are already interesting tools to change chip and be focused on what cabin crew absorb, which tool they get from training and experience. Hopefully, this will predict how would they behave in case of need.
- Considero que sería útil disponer de los siguientes documentos: documento 10158, Documento 10086 y documento 10185
- Sobre las prácticas a evaluar a los CCs, con check lists como guías para crear las propias
- Seguridad en cuanto a pasajeros conflictivos Distintos fuegos generados en cabina de pasaje En distintos temas de CRM, más información sobre actuaciones no técnicas

Encuesta Cabin Crew (2/4)

036

¿Sobre qué temas relacionados con las tripulaciones de cabina considerarían útil disponer de guías o formación al respecto?

(3/5)

- Formación práctica sobre competencias aplicables en situaciones normales con el fin de evitar situaciones anormales y/o de emergencia.
- Estandarización de la instrucción y horarios del programa.
- Sobre training y cómo enfocarlo para estar unificados
- Pasajeros conflictivos y gestión emocional de las tripulaciones ante situaciones de estrés
- Gestión de conflictos,
- Primeros auxilios. Mercancías Peligrosas. Pasajeros conflictivos.
- En concreto sobre la implementación del CBTA por ser un campo nuevo y con cierta complejidad
- CBTA
- Herramientas para formar a los instructores y homogeneizarles
- Diferentes escenarios de emergencias basados en

Encuesta Cabin Crew (2/4)

036

¿Sobre qué temas relacionados con las tripulaciones de cabina considerarían útil disponer de guías o formación al respecto?

(4/5)

- casos reales en la flota actual.
- Guías de implementación de CBTA, con timings y procesos en línea con las guías de implementación de EBT de pilotos
- Estandarización de evaluación de competencias para el desempeño de las funciones respecto a procedimientos de emergencias a bordo
- Sobre el entrenamiento basado en competencias
- Una guía para el desarrollo y aplicación en los entrenamientos del CBTA
- Formación con distintos métodos de enseñanza actuales
- Realidad virtual para entrenamiento Trato con pasajeros con discapacidad CBTA
- CRM y FTL
- Training, normativa
- Guía sobre estandarización control multitudes

Encuesta Cabin Crew (2/4)

036

¿Sobre qué temas relacionados con las tripulaciones de cabina considerarían útil disponer de guías o formación al respecto?

(5/5)

- CRM Pasajeros conflictos
- Más jornadas promocionadas por la agencia y interacción entre operadores
- Mejorar la formación inicial de seguridad, dado que muchos TCPs demuestran que tienen carencias en los OCCs del Operador, a nivel de base.
- Fatiga.
- Apoyo y cuidado emocional
- Competencias no técnicas
- Guías sobre como aplicar la formación por competencia.
- Nuevas generaciones que no tienen el hábito de estudio han definido como anteriormente.
Entrenamiento utilizando realidad virtual.
- Ftl, descansos a bordo,

Encuesta Cabin Crew (3/4)

0 3 7

¿Consideran factible y útil realizar los entrenamientos prácticos basados en competencias?

(1/6)

- En algunos casos si, pero hay que trabajar la predisposición por parte de las tripulaciones
- Creo que no es algo muy factible dado que en España no hay simuladores buenos para poder hacer unas prácticas efectivas y bien desarrolladas. Como algo complementario, lo veo muy bien y necesario. Los cursos periódicos deberían ser mas prácticos y menos teoría.
- Considero que es una medida muy interesante de enfoque de la formacion que puede ser muy útil para una mayor excelencia en la formacion y preparación de las tripulaciones, pero exige compromiso de todas las partes implicadas para facilitar su implementación dentro de unos costes asumibles por parte de los operadores.
- Muy útiles para capacitarles en

Encuesta Cabin Crew (3/4)

037

¿Consideran factible y útil realizar los entrenamientos prácticos basados en competencias?

(2/6)

- el desarrollo de esos procedimientos teóricos que han aprendido sobre el papel.
- Muy útil, aunque la implementación necesitaría tiempo y recursos
- Yes, and i think it could provide a more objective evaluation process.
- Si aunque como todos los cambios requiera un tiempo de adaptación
- Sí siempre que no obliguen el uso de simuladores para llevar a cabo estas valoraciones, y se acepten en aulas.
- Totalmente factible ya que es mucho mejor entrenar de manera práctica procedimientos que solo de forma teórica como hasta ahora, ya que se interioriza gráficamente la información y al momento de aplicarlos se hace de manera más segura

Encuesta Cabin Crew (3/4)

037

¿Consideran factible y útil realizar los entrenamientos prácticos basados en competencias?

(3/6)

- Muy útil y práctico.
 - Lo veo imprescindible. Considero que en un entrenamiento periódico, en el que ya deberían conocer los procedimientos, se debería evaluar más su forma de ejecutarlo y de cómo aplica las competencias.
 - Afirmativo
 - Si, pero a día de hoy muchos de los ejercicios prácticos no se podrían realizar conforme a los
- Mock Ups disponibles en España.
Medios muy básicos que no permiten ejercicios prácticos complejos en determinadas situaciones.
- Muy útil ya que pones los tripulantes en la situación y puedes avaliar sus capacidades
 - Sí, lo considero muy útil
 - Si. Lo considero útil, pero se ha de tener en cuenta que ciertos escenarios de temas a entrenar a

Encuesta Cabin Crew (3/4)

037

¿Consideran factible y útil realizar los entrenamientos prácticos basados en competencias?

(4/6)

día de hoy en España será complicado entrenar en práctica ciertas cosas, por la escasa disponibilidad de medios.

- Si, considero que es necesario avanzar dejando atrás la formación tradicional
- Absolutamente y cada día más, dado que los conocimientos únicamente no hacen que vayas a cumplir con

tu responsabilidad como tripulante. Son tus soft skills los que hacen que puedas aplicar esos conocimientos adecuadamente.

- Si ya que la formación ha evolucionado mucho y considero que es mucho más útil entrenar y evaluar el entrenamiento práctico.
- Si, aumentará la confianza de las tripulaciones a enfrentarse a

Encuesta Cabin Crew (3/4)

0 3 7

¿Consideran factible y útil realizar los entrenamientos prácticos basados en competencias?

(5/6)

situaciones a situaciones variadas e imprevistas de manera más realista

- Si, mucho
- Sí
- Totalmente factible.
- Totalmente de acuerdo, es la mejor forma de evaluar todos los conocimientos teóricos basado en competencias.
- Mucho, se puede trabajar de forma más completa,

tanto para el instructor como para el alumno.

- Muy útil pero con dificultades para la implementación en operadores sin instalaciones propias
- Muy útil
- Sí, creo que es necesario hacer algunos cambios con respecto al training, sobre todo el los entrenamientos periódicos
- Si muy útil para adaptarnos a

Encuesta Cabin Crew (3/4)

0 3 7

¿Consideran factible y útil realizar los entrenamientos prácticos basados en competencias?

(6/6)

- la realidad actual de operación
- Si, mucho
- Si. Complementado al entrenamiento "tradicional "
- Si, muy útil. Más práctica y menos teoría a nivel presencial para hacer el entrenamiento más realista.
- Si. Muy útil.
- Como apoyo si previa formación y estandarización de los instructores
- Sí, mucho más útil que la formación tradicional
- Sí.
- Totalmente, es un proyecto que querriamos desarrollar

Encuesta Cabin Crew (4/4)

037

¿Qué opina del aumento del uso de nuevas tecnologías (e-learning, a distancia, virtual) en el entrenamiento de CC ha mejorado el entrenamiento?

(1/9)

- Si, mejora el entrenamiento si se aplican correctamente
- Soy partidaria porque hay que adaptarse y es el futuro. Considero que deben estar muy bien desarrollados y que ayuden al TCP a aprender y no solo a pasar el examen y creo que este tipo de formación va mas enfocada a aprobar y pasar el examen. El tema realidad virtual lo veo muy útil y necesario porque se aprende mucho y es una ayuda para compañías que no dispongan de simuladores ni de sus propios aviones en base.
- Son herramientas potentes que van a facilitar la formación y abren nuevas posibilidades formativas, pero que no

Encuesta Cabin Crew (4/4)

037

¿Qué opina del aumento del uso de nuevas tecnologías (e-learning, a distancia, virtual) en el entrenamiento de CC ha mejorado el entrenamiento?

(2/9)

puede sustituir por completo el modelo tradicional, están para potenciar y facilitar pero de forma complementaria.

- Creo que son herramientas que bien utilizadas consiguen darle realismo a la instrucción, esos medios nos facilitan la instrucción que de otra forma sería muy costosa.h
- Un entrenamiento mixto si, pero

en aras del entrenamiento por competencias tiene que ser presencial sin duda

- It depends. The more interactive the training is, the more effective can be considered. A pre recorded voice and a compulsory click is not effective at all as people will disconnect their brain.
- Opino que debe haber un balance y

Encuesta Cabin Crew (4/4)

037

¿Qué opina del aumento del uso de nuevas tecnologías (e-learning, a distancia, virtual) en el entrenamiento de CC ha mejorado el entrenamiento?

(3/9)

que los temas tratados en e-learning tienen que ser atractivos e interactivos para captar la atención de los estudiantes

- Muy prácticas para materias teóricas, siempre que se complementen con las prácticas
- Es la mejor manera ya que se avanza a medida que avanza la

tecnología y que en las nuevas generaciones ya forma parte de su vida

- En determinadas materias es muy práctico realizar modalidad elearning y realizar prácticas con escenarios en simuladores y aulas.
- Creo que sobre todo en un entrenamiento periódico, ya que son tripulantes en activo,

Encuesta Cabin Crew (4/4)

037

¿Qué opina del aumento del uso de nuevas tecnologías (e-learning, a distancia, virtual) en el entrenamiento de CC ha mejorado el entrenamiento?

(4/9)

un repaso mediante elearning es lo adecuado ya que deberían conocer los procedimientos y no es necesario instruirles de lo mismo cada año. Veo más efectivo todo el silabus en elearning y en la parte presencial CBTA reforzando procedimientos reportados por SMS.

- Creo que todo en su justa medida es bueno. Creo

que el contacto personal con los alumnos es necesario

- Si, según el conocimiento que tengo, ha mejorado el entrenamiento ya que se trata de adaptarse a las demandas de las tecnologías de hoy en día con la

Encuesta Cabin Crew (4/4)

037

¿Qué opina del aumento del uso de nuevas tecnologías (e-learning, a distancia, virtual) en el entrenamiento de CC ha mejorado el entrenamiento?

(5/9)

que están familiarizados todos los tripulantes de cabina. De todas formas, en ocasiones, si el medio no es el correcto podría no llegar a la formación correcta.

- En determinadas materias podrá ser una ayuda, pero las clases presenciales siguen siendo esenciales
- Pienso que la formación online es positiva, pero

también es fundamental que una parte de la formación siga siendo presencial y práctica, para poder evaluar correctamente las competencias de los tripulantes.

- Por nuestra parte nos parece muy interesante y es una de las cosas a abordar en futuro a corto plazo.
- Considero que hay muchas materias

Encuesta Cabin Crew (4/4)

037

¿Qué opina del aumento del uso de nuevas tecnologías (e-learning, a distancia, virtual) en el entrenamiento de CC ha mejorado el entrenamiento?

(6/9)

- que no requieren presencia por lo tanto veo necesaria la implementación de nuevas tecnologías.
- Creo que este tipo de tecnologías es interesante únicamente con respecto a la formación teórica, pero es esencial tener a los CC presencialmente para poder observar y evaluar conforme a competencias.
 - Aunque hemos implementado elearning en algunas asignaturas y tiene sus ventajas estoy a favor de la formación presencial ya que considero que interactuar de manera física da más inputs.
 - Es positivo para consolidar y repasar el área de conocimientos específicos y procedimientos, que se

Encuesta Cabin Crew (4/4)

037

¿Qué opina del aumento del uso de nuevas tecnologías (e-learning, a distancia, virtual) en el entrenamiento de CC ha mejorado el entrenamiento?

(7/9)

- pueden reforzar luego en entorno operacional haciendo uso de un enfoque basado en competencias
- Muy adecuado a la época en la que estamos aunque hay materias y situaciones que haya que entrenar en vivo
 - Es una herramienta más que cada vez será más útil y necesaria en el futuro.
 - Creo que son herramientas que empleadas de forma correcta son muy útiles para el desarrollo de la formación de los Tripulantes de Cabina.
 - Es una forma acertada de realizar un entrenamiento sin dejar a un lado un mínimo de horas presenciales.
 - Nos ofrece la posibilidad de dedicar

Encuesta Cabin Crew (4/4)

037

¿Qué opina del aumento del uso de nuevas tecnologías (e-learning, a distancia, virtual) en el entrenamiento de CC ha mejorado el entrenamiento?

(8/9)

- más tiempo para la parte práctica
- Si, en la mayoría de los casos
- Siempre que se disponga de un material adecuado e interactivo, creo que es muy positivo
- Creo que es necesario, sobre todo en los entrenamientos periódicos que los tripulantes están en activo
- Mejora el entrenamiento si se utiliza en su
- cierta medida porque permite centrarse en casos prácticos
- Opino que es algo global y que hay q buscar la manera de hacer TRG virtuales y a distancia didácticos, reestructurando las horas lectivas de la parte práctica presencial.
- Es importante desde que se disponga de todos los recursos necesarios

Encuesta Cabin Crew (4/4)

037

¿Qué opina del aumento del uso de nuevas tecnologías (e-learning, a distancia, virtual) en el entrenamiento de CC ha mejorado el entrenamiento?

(9/9)

- Muy buena opción para emplear junto con el entrenamiento tradicional, que complementa las simulaciones.
- Si. Mejora los tiempos
- Me parece adecuado y necesario,
- Creo que mejora y acerca a todos
- No solo es que haya mejorado el entrenamiento sino que también ha mejorado la eficiencia y productividad de los operadores y es una realidad de la que no podemos evadirnos.
- Totalmente, hace que la instrucción sea mas didactica eninteractiva.

SONDEOS DE SATISFACCIÓN (1/3)

0 1 7

¿Qué es lo que más le ha gustado de esta jornada? (1/3)

- Poder aprender todo lo que Martin nos quería transmitir sobre una forma de instruir más completa y holística. Me ha encantado además que en este proceso estuvieran más operadores y tuviéramos la oportunidad de ver diferentes puntos de vista e integrarlos.
- En general todo. Pero no sólo basar las charlas en teoría sino la puesta en práctica con escenarios. Compartir diferentes puntos de vista con el resto de los operadores para la implementación de los entrenamientos por competencias y trabajar en la misma dirección
- Me ha parecido muy interesante que tanto la agencia como los operadores vayamos de la mano en la implantación de nuevos métodos. Es un networking excelente para obtener feedback

SONDEOS DE SATISFACCIÓN (1/3)

0 1 7

¿Qué es lo que más le ha gustado de esta jornada?
(2/3)

- directo de compañeros de otras compañías. Enhorabuena a Elena y Cristina por esta iniciativa. Las animamos a que lo realicen de manera periódica al menos una vez al año.
- Compartir con el resto de Compañías y la formación en si. Me ha parecido muy constructivo
 - Todo, la jornada ha sido muy satisfactoria y muy participativa. Me voy muy contenta con los conocimientos expuestos.
 - Toda la nueva info sobre competencias
 - Todo la experiencia del CBTA
 - La calidad de la información e instructor
 - Compartir con responsables de CC de otros operadores me ha parecido enriquecedor y necesario.
 - Ver el cambio de enfoque que se pretende dar a la instrucción de los tripulantes de cabina. Poder poner cara a los responsables de cabina e Instrucción de los operadores españoles.

SONDEOS DE SATISFACCIÓN (1/3)

0 1 7

¿Qué es lo que más le ha gustado de esta jornada?
(3/3)

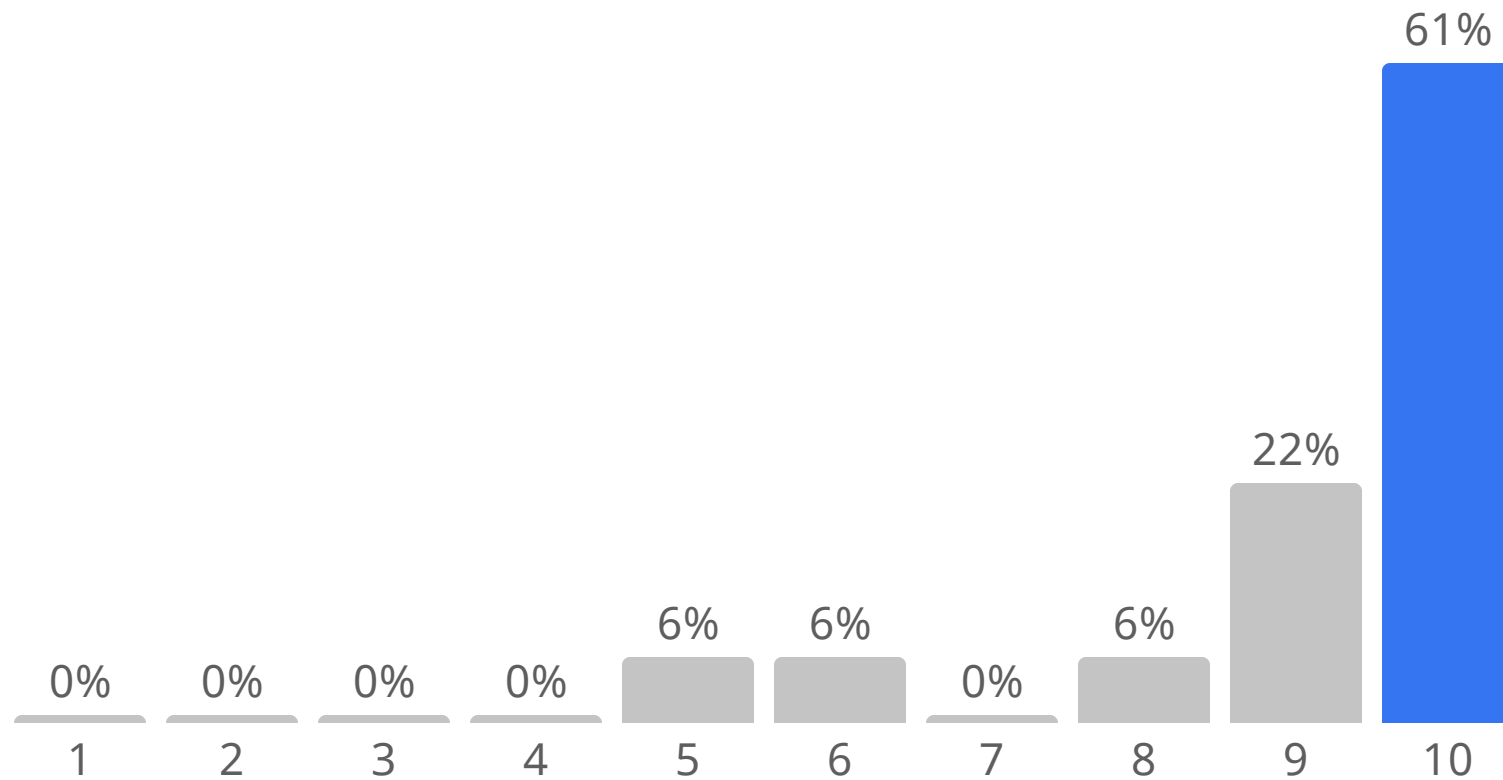
- Poder compartir e intercambiar ideas y puntos de vista con otros operadores y el regulador de forma conjunta.
 - El aprendizaje que he obtenido, el contacto con otros operadores, la puesta en práctica mediante talleres, las instalaciones y medios.
 - Los ejercicios en grupo
 - Las practicas
 - Parte práctica
 - El trabajo en grupo y poder interactuar
- con compañeros de otras compañías. Debería ser más recurrente este tipo de formaciones. Enhorabuena por la organización!
- Un taller de 10!
- La parte practica

SONDEOS DE SATISFACCIÓN (2/3)

0 1 8

Del 1 al 10 cómo puntuaría este evento

Score: 9.2



SONDEOS DE SATISFACCIÓN (3/3)

0 1 5

Dinos lo que ha echado en falta en esta jornada (1/2)

- Me hubiera gustado que la organización hubiera voluntariamente facilitando contactos Inter operadores para posterior teamwork.
- Nada
- Ha estado todo correcto, quizás la gestión del tiempo por parte del ponente debería ceñirse más al cronograma programado.
- Nada. Todo muy bien
- Quizás una hora más cada día en el cronograma
- Nada
- Más tiempo en el que poder aprender mucho más del instructor
- Me parece un seminario muy completo.
- Mas tiempo para ver el resto de manuales propuestos.
- Más guías específicas de este tema e información de cómo implementarlo.
- Me hubiese gustado recibir las presentaciones y documentos tratados en el curso unos días antes de la jornada

SONDEOS DE SATISFACCIÓN (3/3)

0 1 5

Dinos lo que ha echado en falta en esta jornada
(2/2)

- Mas ejemplos reales de entrenamientos echo por aerolineas que ya tienen esta politica
- Nada
- Entrar más en detalle.
- Un poco mas parte de trato con la autoridad