

CRM Y FACTORES HUMANOS **EN LA INSTRUCCIÓN DE** **VUELO**



Alejandro E. Cascante
Instructor de Vuelo y
Piloto TLA de Avión

PROLOGO

Siempre fui un amante de la Psicología y desde que comencé a volar hace unos 40 años, fui víctima muchas veces de Instructores soberbios, mal llevados y hasta mal educados, los que producían el nefasto congelamiento de cabina con su negativo resultado en la Instrucción y otras veces, disfruté de excelentes profesionales con los que daba gusto y placer volar.

Cuando me tocó ser a mí el Instructor, siempre me preocupé en cuidar las formas y los modos con la persona que había confiado en mí para aprender a volar en el trato, lo que mantuve luego como Inspector de Vuelo de nuestra autoridad aeronáutica.

Ser ameno y educado no significa no ser firme ni dejar de ser convincente en la transmisión de conocimientos y mucho menos no significa carecer de autoridad en la cabina durante el vuelo.

Siempre me gustó enseñar a volar y he llegado a superar las 9.500 horas en esta actividad específica que tanto amo, lo que me permitió conocer también distintas personalidad y distintas conductas en los alumnos a los largo de mis 30 años como Instructor.

Debí amoldarme a cada una de estas personalidades para llegar a feliz término con mi tarea de Instructor pues como dije siempre, “si no te guasta dar Instrucción dedícate a otra cosa por el bien de la Comunidad Aeronáutica”.

Los factores psicológicos de cada persona deben ser interpretados y manejados por el Instructor de Vuelo a lo largo de toda su carrera, poniéndoles límites a los alumnos de conductas agresivas, motivando a los de conductas pasivas y disfrutando a los de conductas efectivas.

Espero poder colaborar con este material a los cientos de Instructores que trabajan a diario en nuestro querido país.

Alejandro E. Cascante

Octubre de 2018.

CRM Y FACTORES HUMANOS

EN LA INSTRUCCIÓN DE VUELO

Como todos sabemos, el CRM (Cockpit Resource Management) en español: “Gestión de recursos de cabina”, es un recurso de los Factores Humanos a los efectos de optimizar el rendimiento de los tripulantes de una aeronave en vuelo, ya sea del Comandante, como del Copiloto como así también de los TCP (Tripulantes de Cabina de Pasajeros), etc. con el fin último de mejorar la “Seguridad Operacional”.

Es decir que los cursos de CRM procuran armonizar y mejorar el ambiente de trabajo antes, durante y después del vuelo, buscando crear el liderazgo y un equilibrado trabajo entre los tripulantes de una aeronave, pues como se sabe el ser humano como parte del sistema, influye directamente en la seguridad.

Los Factores Humanos se refieren a las personas en su ambiente, en su vida diaria, en lo laboral y en su relación con las aeronaves que opera, software, procedimientos y a su interrelación con sus compañeros de trabajo.

Justamente los Factores Humanos y el CRM tratan de optimizar el comportamiento y el rendimiento de las personas dentro de un sistema estructurado como es el vuelo y que tiene como principales

Página 2

objetivos la “Seguridad Operacional” y la integración de los actores en pos de mejores logros y eficiencia.

Se llegó a la conclusión que el ser humano es flexible, adaptable, muy valioso pero muchas veces vulnerable a cometer errores que pueden resultar un atentado contra la “Seguridad Operacional”.

Los Factores Humanos tienden a determinar como la Psicología puede realizar aportes para estudiar y solucionar los problemas que pueden producirse durante un vuelo, es decir en el ámbito aeronáutico, orientados por una cultura en pos de la “Seguridad Operacional”, introduciendo técnicas que permitan encarar y abordar la detección prematura y anticipada de los posibles errores humanos a los efectos de prevenir posibles accidentes.

El CRM tiene como objetivo optimizar al máximo las defensas del sistema aeronáutico, contra el “error humano” en todos sus niveles, como ya dijimos buscando el mejor resultado a favor de la “Seguridad Operacional”.

El CRM apunta a la excelencia en la aviación, alcanzable sólo para los que no renuncian ni reniegan al cuestionamiento de sus propias creencias, conocimientos y modelos mentales manteniendo una actitud abierta, sin pensar “porque a mí no me pasó, no existe”.

En resumen, los cursos de CRM serán eficientes si el cursante toma conciencia de los errores en su personalidad con respecto a su

Alejandro E. Cascante (Instructor de Vuelo)

Página 3

comunidad laboral y trata de mejorarlos, de lo contrario no obtendrá resultados positivos. Podría compararse con un drogadicto o un alcohólico que niega su condición y por lo tanto ignorará lo que le digan y propongan y jamás modificará sus conductas negativas simplemente porque no las asume.

El CRM es para los que luchan ferozmente contra la “entropía social” (Entropía es el grado de desorden que tiene un sistema en sí), la natural y tolerada tendencia al desorden en las organizaciones y en la vida misma.

El curso de CRM y Factores Humanos se creó y comenzó a implementarse en la Fuerza Aérea de los EEUU hace bastantes años, a los efectos de mejorar el trabajo de todos los “operadores humanos” durante el vuelo y enseñarles e inculcarles a que aprovechen todos los recursos que están a su disposición y alcance, ya que se llegó a la conclusión que el 73% de los accidentes aéreos se deben a errores humanos dentro y fuera del Cockpit llegando a más del 90% en otras especialidades laborales.

No era raro hace algunos años, ver el “desprecio” por la labor de los TCP por parte de algunos Comandantes soberbios, quienes menospreciaban su trabajo y los catalogaban como “tira bandejas”, desconociendo la verdadera labor y función de este personal capacitado en las evacuaciones de emergencia, primeros auxilios, etc. causando este tipo de personalidades, por su autosuficiencia,

Alejandro E. Cascante (Instructor de Vuelo)

Pagina 4

más de una tragedia.

Fueron muchos años de procesos y de trabajo de las empresas para lograr achicar esa gran distancia y esa gran grieta que existía entre el Comandante y su copiloto y entre los pilotos y los TCP y que se evidenciaría tiempo después en un mejor trato, aunque sin perderse los roles de cada uno, el liderazgo y la autoridad y responsabilidad a bordo durante el vuelo de cada uno de ellos en forma individual.

Algo similar tendría que lograrse en la Instrucción donde muchos profesionales son soberbios e intratables, pues están convencidos que son los dueños de la verdad revelada, los que aún se tornan más peligrosos, cuando tienen un ápice de poder o ciertas atribuciones y cuando llegan por ejemplo a Inspectores de Vuelo de la autoridad aeronáutica que los transforma en seres inaguantables.

Gracias al CRM se consiguió un lugar de trabajo más distendido, ameno y cordial dentro de los aviones de línea aérea regular y no regular, aviación ejecutiva y de carga, sin descuidar la atención que requiere un vuelo y sin hacer más laxa obviamente las exigencias de la “Seguridad Operacional”.

Podemos decir que los “Factores Humanos” tienen como principal objetivo optimizar las relaciones entre los integrantes de una

Alejandro E. Cascante (Instructor de Vuelo)

Página 5

tripulación principalmente durante el vuelo.

Por lo que habrán leído más arriba, obviamente tiene como función el trabajo en cabinas compartidas, lo que significa que de nada serviría para los vuelos en aeronaves “Single Pilot”, como es en los vuelos de aeroaplicación por ejemplo.

Sin embargo y como dije anteriormente, debe utilizarse en los vuelos de Instrucción, donde el incorrecto trabajo del Instructor afecta directamente los progresos del alumno.



A lo largo de mis 40 años de actividad de vuelo y 30 de Instructor, he observado a Instructores soberbios, creídos y pedantes que maltrataban al sus alumnos, los que lejos de progresar en sus

Alejandro E. Cascante (Instructor de Vuelo)

Página 6

cursos, retrocedían o se quedaban paralizados ante verdaderas groserías que salían de boca de los que estaban enseñando esta hermosa actividad que es volar.

Eso se llama producir el congelamiento de cabina y es el peor de los escenarios que puede sufrir un alumno y es cuando el Instructor carente de humildad, olvidó que alguna vez él estuvo recibiendo Instrucción y estuvo sentado en el asiento de delante de un avión con asientos en tándem o del lado izquierdo en un lado a lado.

He conocido casos de jóvenes que abandonaron sus cursos de PPA por haber sido rebajados y humillados en forma continua e inhumana por sus Instructores, quienes eran portadores de cero pedagogía y dueños de una soberbia inaguantable.

Siempre dije que un Instructor inteligente no solo debe ver a su alumno como tal, sino que debe enfocarlo como un cliente que deja para aprender a volar mucho dinero en la escuela o en el aeroclub donde se encuentre realizando su curso.

Por esta causa los Factores Humanos tienen como principal objetivo modificar para bien, aspectos psicológicos, sociológicos y hasta filosóficos en la vida de los tripulantes para así lograr una mejor ambiente de trabajo dentro de la aeronave.

Obviamente no siempre se logra y no siempre se consigue que un soberbio o pedante creído de sí mismo, deje de serlo, pero al

Alejandro E. Cascante (Instructor de Vuelo)

Página 7

menos se intenta y algo se logra.

Lo dije siempre y lo mantengo, que si un Instructor no es feliz transmitiendo conocimientos y aun peor, no se siente realizado al ver los progresos de sus alumnos procurando con su labor ser superado por ellos, debe cambiar de profesión por el bien de la comunidad aeronáutica y por el bien de la “Seguridad Operacional”.

Las características que deben ser exigidas en cualquier Instructor de Vuelo son entre otras:

- No apartarse del objetivo, que es lograr a que el alumno aprenda a volar.
- No distraerse por preocupaciones propias y ser consciente que si no puede superarlas, debe quedarse en tierra y debe evitar dar Instrucción pues esto produce en el alumno confusión e incertidumbre y hasta provocar un vuelo peligroso.
- Que tome conciencia que el producto de su mal trabajo como Instructor producirá una transmisión de conocimientos pobres, confusas y poco claras que darán como resultado una comunicación errónea y contaminada entre alumno-Instructor y viceversa.
- El Instructor debe evitar volar con preocupaciones, pues en algún momento puede distraerse por tener su cabeza en otro lado y darse el trágico hecho de que nadie vuele el avión y lo malo es

Alejandro E. Cascante (Instructor de Vuelo)

Página 8

que quizá ninguno (ni alumno ni Instructor) mire para afuera de la aeronave con el consiguiente peligro que esto trae aparejado.

- Que el Instructor no viole y no respete sus propias limitaciones y las limitaciones de la aeronave donde da Instrucción con el consecuente peligro que ello significa.

- Qué por su estado de ánimo el Instructor no abandone el liderazgo que debe demostrar durante todo el vuelo, llevando su enseñanza a algo complaciente que en resumen no redundará en un buen aprendizaje por parte de su alumno.

En pocas palabras:

El buen piloto y un buen Instructor de Vuelo (y esto debe ser inculcado también por el Instructor a sus alumnos) debe detectar a los posibles errores antes de cometerlos y en caso de producirse, saber cómo superarlos.

El Instructor debe hacerse cargo de sus errores, nunca negarlos y saber corregirlos y esto transmitírselo a sus alumnos (y hasta a sus colegas una vez en tierra) para que no se repitan y se les haga carne esta idea y actitud a los que están aprendiendo a volar y no sientan vergüenza en hacerlo. Actitudes como estas hablan de una grandeza como persona y como profesional digna de imitar.

Inculcar en sus alumnos a que asuman esos errores, que no los

Alejandro E. Cascante (Instructor de Vuelo)

Página 9

nieguen, pues evitarlos e identificarlos le servirán en el futuro cuando ya sean pilotos.

Estar siempre alertas ante los errores propios y los errores de los alumnos.



El Instructor debe ser dueño de sus limitaciones y conocer las limitaciones de la aeronave que vuela e inculcárselo a sus alumnos como por ejemplo saber decir que no ante una condición meteorológica marginal o adversa (vientos excesivos de costado, turbulencias severas, Cb cercanos, techos bajos, etc.) y saber resistir las presiones externas (dueños de las escuelas de vuelo, miembros de la C.D. de los aeroclubes) para que ese vuelo se concrete aunque crea que al no hacerlo, atenta contra su propio

Alejandro E. Cascante (Instructor de Vuelo)

Página 10

ego, es decir que debe saber y aprender a dominar la valoración excesiva que generalmente siempre tiene uno de sí mismo.

Un buen Instructor nunca debe querer demostrar a sus alumnos lo bien que vuela, realizando maniobras que puedan poner en riesgo y en peligro su seguridad y la de su alumno.

Un buen Instructor es el que logra progresos y avances en el aprendizaje de su alumno.

Como dije antes, ninguna medida tendiente a mantener y proteger la “Seguridad Operacional” puede afectar el ego de ningún piloto aunque sobren a su alrededor los personajes de siempre que lo tratarán de cobarde por cancelar un vuelo.

Un viejo Instructor siempre me decía:

“Prefiero estar en tierra con ganas desesperadas de volar y no estar volando con desesperación por estar a tierra”.

Un buen Instructor debe saber adaptarse a los cambios necesarios que puedan demandarle un vuelo determinado y no ser exageradamente estructurado pues esto puede afectar la seguridad en la prosecución del mismo.

Resulta difícil que con un simple curso de CRM se logre modificar el temperamento de una persona.

Alejandro E. Cascante (Instructor de Vuelo)

El temperamento es el carácter de las personas.

Este término proviene del latín “temperamentum” y está vinculado a la manera de ser de cada individuo y a la forma de reaccionar de los seres humanos, por lo tanto el temperamento está directamente relacionado a cómo reaccionará cada persona con el entorno ante una acción determinada.

Es decir que ante una acción se obtendrá una reacción y esta debe ser atinada y positiva y dentro de los límites esperables y deseables.

El temperamento es muchas veces hereditario, estando en la genética de cada persona, siendo por esta causa sumamente complicado y hasta imposible de modificar pero si pueden lograrse cambios de conducta que lo transformen y lo hagan menos conflictivos para la convivencia con sus pares y con sus alumnos.

Por su parte, la personalidad es el conjunto de rasgos y cualidades que configuran la manera de ser de una persona y la diferencian de las demás.

Cada uno tiene su propia personalidad y es por eso hay infinitas personalidades.

Los cursos de CRM y Factores Humanos tienen como objetivo tratar de modificar dentro de lo posible los temperamentos y personalidades conflictivas dentro de las cabinas compartidas

durante los vuelos con la finalidad de adaptar social y laboralmente las distintas conductas, es decir el comportamiento de los individuos como pueden preverse y esperarse ante una determinada circunstancia a los fines de asegurar la “Seguridad Operacional”.

Por su parte, los cursos de CRM tienen también como finalidad hacer tomar conciencia a los pilotos y a todos los miembros de una tripulación, de que ellos pueden poseer personalidades muchas veces negativas para el desarrollo exitoso de nuestra actividad.

Por ejemplo, ser propensos al descuido y a tomar riesgos innecesarios.

Ser rebeldes ante la autoridad y ante paradigmas o patrones culturales y específicamente a patrones que hacen a la seguridad del vuelo.

Ser descuidados y no preocuparse demasiado por su rendimiento profesional pues toman a la Instrucción como un paso obligatorio para acceder a licencias superiores.

Ser individualistas y egocéntricos y que no les resulte fácil integrarse al grupo de trabajo, es decir al resto de la tripulación o en el caso de la instrucción, no preocuparse por los progresos de sus alumnos.

Ser poco o nada considerados con el prójimo y considerarse el

centro del universo.

No tolerar las críticas y aun peor, ser incapaces de hacer su propia autocrítica.

Ser autoritarios y estar sedientos de poder y sedientos de obtener un status que lo diferencien y los distancien de los demás, es decir marcar groseramente la diferencia Instructor-alumno.

Y quizá lo peor para la “Seguridad Operacional” es estar siempre convencidos de que hacen todo bien y que jamás se equivocan.

Dentro de lo que es el CRM se distinguen tres tipos de conductas dentro de los tripulantes de una aeronave y también dentro de los alumnos e inclusive de los Instructores.

Estas son la:

- 1) Conducta agresiva,
- 2) Conducta Pasiva y
- 3) Conducta efectiva.

LA CONDUCTA AGRESIVA

Este tipo de conducta se da cuando el individuo trata de dominar a sus pares con el solo propósito de llegar a conseguir, sea como sea, sus objetivos, imponiendo a toda costa sus ideas sin importarle los efectos y malestar que puede provocar estas conductas en sus

Página 14

compañeros de vuelo, no respetando por ende los derechos ajenos.



No es raro escuchar de Instructores con esta personalidad frases tan antipáticas como:

“esto se hace así porque yo te lo digo y punto”.

Demuestra su soberbia con conductas hostiles, pareciendo siempre estar a la defensiva, arrogándose el derecho a enojarse cuando ve que lo contradicen.

Es intolerante, no negocia sus órdenes y las impone por las buenas

Alejandro E. Cascante (Instructor de Vuelo)

o por las malas, aniquilando, desmereciendo, rebajando y atacando a las otras posiciones.

Vive en guardia generando agresividad en su entorno laboral, mostrando en forma exagerada sus fuerzas, desestimado y despreciando las ideas y propuestas ajenas.

Siempre tiene aires de superioridad, desmereciendo al prójimo efectuando preguntas capciosas como sobrando a los demás, lo que produce el rechazo de los demás quienes tratan de evitarlo.

Da una imagen de extremada confianza en sí mismo.

Este tipo de personalidad complicada debe ser detectada en el alumno por su Instructor, siendo una de las técnicas para “bajarlo del caballo”, utilizar la tranquilidad en el trato, pero firmeza en la órdenes, demostrándole todo el tiempo que uno es la autoridad y haciéndoselo ver, que uno sabe él que sabe más que él y que el alumno está muchas veces equivocado y que en aviación con esa personalidad confusa no llegará a buen puerto.

Lo triste y hasta peligrosos es cuando pasa todas las barreras y llega con esta errónea y equivocada personalidad a Instructor de Vuelo o a Comandante, siendo sus alumnos y sus subordinados, verdaderas víctimas de su mal trato.

En el caso de la Instrucción, pueden producirse graves conflictos en la cabina si es ocupada por un Instructor con personalidad agresiva

Página 16

con un alumno de conducta pasiva, lo que significará el pobre progreso del que aprende y cursos eternos y la inevitable tardanza en el tan esperado “vuelo solo” del alumno.

Este combo produce el tan nefasto y poco productivo “congelamiento de cabina”.

Por otro lado no resultará tampoco bueno que tanto el alumno como el Instructor tengan conductas agresivas, pues la cabina puede transformarse en un verdadero infierno, ya que ni el Instructor tendrá paciencia para explicar cada maniobra ni el alumno poseerá la humildad para aceptar las órdenes y los conocimientos del responsable de la enseñanza en vuelo.

En resumen, será una cabina conflictiva.

LA CONDUCTA PASIVA

Esta es una conducta 180 grados opuesta a la agresiva y es tan mala como la anterior para realizar la actividad de vuelo.

El poseedor de esta conducta no solo trata de evitar conflictos con sus pares, sino que además trata de no enfrentarlos, haciendo de su personalidad sumisa un verdadero problema para la “Seguridad Operacional”.

Es una máquina de absorber conflictos, no llegando por su pasividad a resolver los problemas que puedan suscitarse durante

Alejandro E. Cascante (Instructor de Vuelo)

el vuelo, absteniéndose de conseguir lo que desea.

Se siente incomprendido y poco apreciado, dependiendo de su copiloto, en caso de ser Comandante (cargo al que le será más que difícil llegar) y viceversa si es copiloto y de su Instructor en caso de ser alumno.

Es sumamente dependiente de los demás, costándole lograr un objetivo y aun peor, mantenerlo luego de obtenido.

Muchas veces se siente impotente ante la realidad, no proponiendo soluciones de importancia ni decisiones positivas quedándose inmóvil sin realizar o proponer ninguna acción correctiva en pos de un vuelo seguro.

Da la impresión de carecer de sentimientos enfrentando los problemas y conflictos con evidente ansiedad.

Actúa sin hablar, creyendo que los demás adivinarán sus acciones, pareciendo poco sincero en sus expresiones lo que no lo hace convincente cuando llega a Instructor.

Es importante remarcar el trabajo de los coordinadores de tripulaciones, labor que es una realidad en las Líneas Aéreas, donde el responsable de programar a los pilotos de cada vuelo, sabe y conoce las características de la personalidad y las conductas de cada tripulante, tratando de adecuar las cabinas con alguien de una

determinada conducta con alguno de una conducta opuesta al anterior.

También puede resultar nefasto para el vuelo de instrucción contar con un Instructor con conducta pasiva y un alumno con conducta agresiva, no lográndose en esta cabina la necesaria y obligatoria autoridad del Instructor durante los vuelos de Instrucción, haciendo que este tipo de vuelo sea inseguro, pues el alumno por su personalidad no es dueño de sus propias limitaciones y el Instructor carecerá de la autoridad tan necesaria en esta actividad para poner freno a los impulsos típicos y a su vez, marcarle las pautas y los límites, algo indispensable y necesario en el manejo de una persona con conducta agresiva.

Esta situación es sumamente complicada para la “Seguridad Operacional”.

CONDUCTA EFECTIVA

Obviamente este tipo de conducta es la ideal, la óptima y la deseable en todo piloto o tripulante de una aeronave con cabina compartida donde se deba trabajar en equipo y óptima en la Instrucción.

Esta es la conducta deseable de un alumno y mucho más en la de un Instructor de Vuelo.

El individuo con conducta efectiva puede comunicar sus ideas,

Alejandro E. Cascante (Instructor de Vuelo)

Página 19

transmitir sus necesidades y sus requerimientos sin ningún problema en forma directa. Este tipo de personalidad resulta más que deseable sobre todo en un Instructor de Vuelo como ya dije más arriba y obviamente en cualquier alumno en formación.



Los poseedores de conductas efectivas pueden expresarse firmemente sin evidenciar dominio, haciendo respetar sus derechos como los derechos de sus compañeros de trabajo, siendo un defensor de estos.

Siempre suma, jamás resta, inspirando confianza por su conducta

Alejandro E. Cascante (Instructor de Vuelo)

evidentemente honesta, demostrando eficiencia en la solución de los conflictos, teniendo un comportamiento compondor, escuchando atentamente las vivencias y las propuestas del resto de los tripulantes y en caso de ser alumno, presta mucha atención a la transmisión de conocimientos de su Instructor.

Siente respeto por los demás produciendo en el resto una muy buena imagen con los que se relaciona, siendo esto indispensable en la relación alumno-Instructor.

Tiene un manejo rápido y ágil de los hechos que se le van presentando, demostrando no querer manejar a las personas que lo rodean e interactuando con ellas.

Es el Instructor que enseña demostrando y sugiriendo y jamás ordenando en forma hostil.

Siempre cree que la negociación es el mejor método para solucionar los problemas y conflictos que se le presenten y que acordando y conciliando es la mejor manera de superarlos, compartiendo el control y las responsabilidades.

Confía en los demás sin perder su propia autoestima, reduciendo marcadamente las nefastas consecuencias de los poseedores de conductas agresivas y disminuyendo las dudas tan negativas en los que tienen conductas pasivas lo que puede ser considerado una virtud y un beneficio invaluable en la Instrucción de Vuelo.

Alejandro E. Cascante (Instructor de Vuelo)

Página 21

Por su parte, desarrolla la capacidad en lograr respuestas seguras y efectivas en los demás y motiva a sus compañeros y en el caso de la instrucción a sus alumnos.

Por su parte, siendo Instructor, logra en el alumno a que encuentre soluciones posibles y realizables dejándolo improvisar dentro de los límites siempre y cuando no se atente contra la seguridad del vuelo.

En resumen, los poseedores de conductas efectivas tienen la virtud de aceptar los mensajes sin considerarlos de antemano como algo negativo y averiguan sobre su contenido sin prejuicios y en forma objetiva.

Tratan como fin último entender los significados reales de las ideas de sus compañeros y los planteos muchas veces básicos de sus alumnos, sin dudar en conversarlo con quien emite a esas ideas y esos planteos, retroalimentando en sus pares y en los que están aprendiendo a volar, lo positivo de su accionar. En el caso de ser Instructor, hace pensar y razonar al su alumno.

Con lo recién explicado se consigue una buena comunicación en ambos sentidos y una relación clara y fluida entre piloto y copiloto e Instructor y alumno lo que es indispensable para lograr y conseguir un vuelo seguro.

Este entendimiento dentro de la cabina evita el stress y mantiene a

Alejandro E. Cascante (Instructor de Vuelo)

los actores dentro de la realidad, lo que resulta excelente para la “Seguridad Operacional”.

¿QUIENES ESTAN MAS PREDISPUESTOS A LOS ACCIDENTES?

Por lo general las personalidades muy emotivas, sensibles e impresionables son más propensas a sufrir accidentes, pues en algunas oportunidades producen su ausentismo dentro del Cockpit, lo que puede resultar fatal en un vuelo.



Los más extrovertidos son más fáciles de distraerse y no concentrarse en el vuelo, teniendo muchas veces una tendencia a

Alejandro E. Cascante (Instructor de Vuelo)

exagerar la acción de transmitir sus pensamientos y a actuar por impulso, pues son menos cautos y con un comportamiento variable e inestable, dejándose llevar muchas veces por su estado de ánimo en ese momento.

¿ES BENEFICIOSA LA AUTOMATIZACIÓN?

Este verbo automatizar, alude a hacer que determinadas acciones se vuelvan automáticas (es decir que se desarrollen por sí solas y sin la participación directa del individuo).

Algunas de las ventajas de lograr la automatización en el trabajo de cabinas compartidas a través de los cursos de CRM, es que se hace un verdadero hábito su realización, aumentando la capacidad y la productividad, reduciendo la fatiga y la carga de trabajo como principales ventajas.

A lo dicho más arriba la automatización produce un aligeramiento y un alivio en la carga laboral cuando es rutinaria y ayuda a reducir los pequeños errores, produciendo como consecuencia de ello, la realización de un vuelo más preciso y seguro y a su vez provocando una economía en la carga laboral.

Sin embargo tiene algunas desventajas, pues deshumaniza el trabajo de cabina y resta satisfacción en la tarea que produce el vuelo que a la mayoría de los pilotos les gusta y complace que sea artesanal y no tan automática, haciéndole muchas veces perder

Página 24

atención a determinados miembros de la tripulación.

Por ejemplo puede producir grandes y peligrosos errores si esta tarea fue mal programada.

Si bien es cierto que el trabajo del Instructor es transformar un acto condicionado en el alumno en un acto reflejo, es decir que luchará a lo largo de su curso de PPA para que al alumno se le haga un hábito el vuelo, la automatización puede ser perjudicial para el que aprende a volar, pues al hacer todo en forma automática, puede provocar una pérdida de atención durante el vuelo en el alumno.



A su vez, la automatización puede llevar a notables y hasta fatales

Alejandro E. Cascante (Instructor de Vuelo)

errores, como por ejemplo la mala programación en un vuelo en el FMS -Sistema de Gestión de Vuelo, también conocido Flight Management System- por parte de quien lo programa.

El FMS es un componente de la aviónica de una aeronave que permite automatizar una variedad de tareas a realizar durante un vuelo, reduciendo de este modo la carga de trabajo de la tripulación.

Los aviones de transporte de nueva generación, están equipados con este moderno sistema de navegación integrado en su diseño, siendo una de las funciones primarias de este componente la gestión y cumplimiento del plan de vuelo.

Funciona mediante el uso de varios sensores, como el sistema de posicionamiento global –GPS-, el sistema de navegación inercial y la radionavegación que determinan la posición de la aeronave.

El FMS es capaz de guiar la aeronave a lo largo de una ruta predeterminada y programada.

Otra desventaja de la automatización es que muchas veces las fallas no son detectadas por la tripulación por el exceso de confianza al realizar todo automáticamente.

Por su parte, la automatización produce algunas dudas en los operadores y dueños de líneas aéreas, como poner en duda si la

Página 26

carga de trabajo y los costos de su implementación aumentan, disminuyen y si son convenientes.

Otra duda es si esta automatización resulta efectiva, lográndose reducir la tripulación para encarar un vuelo y el costo gasto beneficio en la adquisición de los equipos y su mantenimiento es realmente conveniente.



Otra de las dudas en conocer cuáles serán las implicancias legales en cuanto a la responsabilidad civil en caso de producirse

Alejandro E. Cascante (Instructor de Vuelo)

accidentes generados por errores de software en los vuelos de línea y vuelos rentados.

En resumen, los cursos de CRM tienen como ya dije más arriba, el objetivo de obtener lo mejor de los integrantes de una tripulación de vuelo y formar líderes con una autoridad ideal y no despótica.

Un buen líder debe motivar a su tripulación a hacer cosas, tratando de conocer a fondo a cada uno de sus compañeros de trabajo.

Debe saber escuchar y criticar constructivamente y si la crítica no es buena, debe hacerlo en privado evitándole pasar malos momentos al receptor de la misma.

En el caso específico de la Instrucción, jamás un Instructor debe descalificar lo realizado por su alumno en vuelo delante de otros alumnos y por el contrario, debe elogiar los logros del que progresa en su curso en público.

Un líder debe ser considerado y delegar tareas a sus subordinados, evitando el autoritarismo y en el caso de la Instrucción, debe confiar en sus alumnos midiendo muy precisamente ese hilo tan fino entre dejar hacer y tomar los comandos.

El líder debe demostrar interés y aprecio por sus compañeros de trabajo, demostrando su preferencia por las sugerencias sin dar órdenes en forma violenta y que cuando él de sugerencias, explique

Página 28

las razones que las fundamentan.

Debe dar a conocer anticipadamente sus planes a la tripulación y nunca etiqueta a las personas para describirlas.

Nunca debe perder el buen humor y debe ser coherente en su accionar con lo que dice, hace y piensa.



Debe generar un clima de confianza entre sus pares y de ser necesarios, solicitarles consejos.

Cuando un líder comete un error debe admitirlo y debe prestar mucha atención a sus subordinados.

Si adopta una sugerencia debe decir quien la propuso y nunca olvidar que la gente lleva a cabo mejor sus propias ideas.

Evitar malos entendidos cuidando lo que dice y como lo dice y esto

Alejandro E. Cascante (Instructor de Vuelo)

Página 29

debe notarse en el trato del Instructor con los alumnos.

Saber evaluar los problemas y mantenerse calmo para encararlos y solucionarlos.



Debe dar objetivos claros a sus pares manteniendo siempre informada a su gente sobre los temas que los afecten.

Debe permitir siempre a sus subordinados a que tomen parte en las decisiones que los involucren para que sepan dónde están parados.

En resumen, resulta imprescindible en la Instrucción que el Instructor tenga buenos tratos con el alumno, cuente con paciencia para explicar las veces que sea necesario y reiterarlas sin malos modos y evidenciando tranquilidad y pedagogía.

Alejandro E. Cascante (Instructor de Vuelo)