



Autor: Francisco Antonio Martino

Demanda e imagen del transporte aéreo regular internacional de pasajeros en usuarios del servicio: una perspectiva desde la región metropolitana de Buenos Aires hacia los años 2015-2018.

Tesis para optar al título de doctor en Ciencias Empresariales y Sociales

Universidad de Ciencias Empresariales y Sociales

Directora: Dra. María Isabel Pérez Jáuregui

Ciudad de Buenos Aires

Año 2020

La demanda y la imagen del Transporte Aéreo Regular Internacional de pasajeros a partir de las personas, una perspectiva desde la región metropolitana de Buenos Aires, Argentina, hacia los años 2015-2018. Una visión integrada de aspectos y significados del medio de transporte aéreo internacional como agente en la organización internacional, desde un lugar en el mundo.

Dedicado a aquellos que han hecho y hacen esfuerzos de vida por el justo y armonioso desarrollo del transporte aéreo en beneficio de la humanidad.

Resumen

Este trabajo se ocupa de la investigación, producción y presentación de conocimiento sistematizado sobre aspectos del transporte aéreo regular internacional en el ámbito de la organización internacional. Es sabido que el transporte aéreo se ha desarrollado para trasladar personas y cosas establemente desde sus inicios, hacia principios del siglo XX. Por necesidades de traslado y gracias al avance tecnológico, se construyeron medios y vehículos adecuados, como las aeronaves de las flotas de líneas aéreas que transformarían la forma de viajar en las sociedades y entre los Estados. Distintas acciones aeronáuticas de los países occidentales permitirían la expansión de los servicios de transporte aéreo comercial. En las últimas décadas del siglo XX, medio y forma de transporte intervendrían en la globalización, ya como insumos en la demanda o como impulsores del mismo proceso. Los enfoques sociales, administrativos y económicos de una actividad humana inmersa en las relaciones internacionales pueden considerar los beneficios del transporte aéreo y sus consecuencias en la vida de la población mundial. Considerando la situación de la aeronavegación comercial en el plano internacional, esta tesis, en su diseño descriptivo, propone como objetivo central una exposición del conocimiento obtenido acerca de la demanda e imagen mental representada en consumidores o demandantes del transporte aéreo regular internacional y en expertos, a partir del proceso investigativo dentro del marco de las ciencias sociales. Si bien el método empleado inicialmente presenta algunos aspectos mixtos, en el desarrollo del trabajo es principalmente inductivo, aplicable al objetivo de esta investigación desde una perspectiva con plataforma ubicada en el área de Buenos Aires, Argentina, hacia los años 2015-2018. El abordaje central es cualitativo y considera el análisis documental sobre transporte aéreo y su administración internacional, entrevistas a pasajeros o usuarios del servicio y expertos en disciplinas auxiliares. El estudio cognitivo, la investigación del fenómeno y la organización de la información son descriptos con aporte teórico fundamentado en datos. En busca de identificar y describir la imagen del medio, se presentan características específicas de la imagen mental acerca del transporte aéreo regular internacional que pueden configurar un aporte sobre el tema en el área de estudio de la organización internacional hacia principios del siglo XXI.

El conocimiento reunido en esta tesis comienza con una primera parte que describe el desarrollo del estudio propuesto y luego presenta los principales conceptos iniciales relacionados con la investigación. En la segunda parte del trabajo, se procura presentar un panorama histórico de acontecimientos y de los principales antecedentes del transporte aéreo,

y se alcanza un breve análisis general de la demanda para encauzar la comprensión de la situación hacia fines del siglo XX. La tercera parte del trabajo contiene la forma en que se ha obtenido o recolectado la información y su análisis, junto con la presentación y descripción de datos sobre la imagen del servicio con medios técnicos aplicados hacia los años 2015-2018. La investigación responde al interrogante: ¿en qué consiste la imagen y cuáles son sus aspectos más importantes junto a la demanda?, considerando sus significados y relevancia estratégica en el estudio disciplinario de la Economía y la Administración. Hacia el final, una cuarta parte resultante del trabajo expone en forma sencilla y concreta los principales hallazgos acerca de la imagen del transporte aéreo regular internacional, los planteos de la hipótesis y una síntesis final concluyente de la tesis integrada en un aporte sobre el tema. Es posible afirmar que, dada la existencia de una situación real con su referente empírico susceptible de consideración, esto es el transporte aéreo regular internacional como fenómeno en su respectivo escenario, una premisa queda comprobada para cualquier conjetura o discusión proponiendo que existe un extenso sistema de transporte aéreo regular internacional afianzado que permite la comunicación permanente entre Estados para el traslado de millones de personas y este sistema constituye un sólido agente internacional dinámico e importante, con imagen y características propias de interés relevante en la administración internacional.

El transporte aéreo regular posee asociada una imagen aeronáutica propia y singular de carácter internacional construida en la mente de las personas, por su importancia en la comunicación como medio de traslado indispensable en actividades socioeconómicas en el plano internacional. El medio de transporte aéreo ha mostrado un crecimiento significativo y ha cambiado la forma de comunicarse en el mundo. En la actividad productiva y en las relaciones entre las comunidades, el medio de transporte aéreo está involucrado en la interdependencia entre los países y su participación puede facilitar relaciones socioeconómicas y acciones políticas.

El identificar y conocer los fundamentos cognitivos de la imagen del medio a partir de las personas y sus motivaciones, puede servir a las organizaciones privadas o públicas de los Estados, explicando científicamente la importancia y significancia del transporte aéreo regular internacional en la satisfacción de la necesidad de traslado junto a sus beneficios para la comunidad del país, mostrando el potencial significativo para producir metamorfosis en áreas económicas y comerciales internacionales.

Abstract

This work deals with the research, production and presentation of systematized knowledge about aspects of international regular air transport in the field of international organization. It is known that air transport has been developed to transfer people and things stably since its inception, towards the beginning of the 20th century. Due to transportation needs and thanks to technological progress, adequate means and vehicles were built, such as the aircraft of the airline fleets that would transform the way of traveling in societies and between states. Different aeronautical actions of western countries would allow the expansion of commercial air transport services. In the last decades of the 20th century, means and forms of transportation would intervene in globalization, either as inputs to demand or as drivers of the same process. The social, administrative and economic approaches to human activity immersed in international relations can consider the benefits of air transport and its consequences in life of the world's population. Considering the situation of commercial air navigation at international level, this thesis, in its descriptive design, aims as a central objective to expose the data obtained about the demand and mental image represented in consumers or applicants of international regular air transport and in experts, from the investigative process within the framework of the social sciences. Although the method used initially presents some mixed aspects, the development of this research is mainly inductive, applicable to the objective from a perspective focused within a platform located in the area of Buenos Aires, Argentina, towards the years 2015-2018. The central approach is qualitative and considers the documentary analysis of air transport and its international administration, interviews with passengers or service users and experts in auxiliary disciplines. The cognitive study, the investigation of the phenomenon and the organization of the information are described with theoretical contribution based on data. In search of identify and describe the image of the means of transport, specific characteristics of the mental image of international regular air transport are presented that can set up a contribution on the subject in the area of study of the international organization towards the beginning of the 21st century.

The knowledge gathered in this thesis begins with a first part that describes the development of the proposed study and then presents the main initial concepts related to the research. In the second part of the work, an attempt is made to present a historical overview of events and the main antecedents of air transport, and a brief general analysis of the demand is reached to guide the understanding of the situation towards the end of the 20th century. The third part of the work contains the way in which the information has been obtained or collected and its

analysis, along with the presentation and description of data on the image of the service with technical means applied towards the years 2015-2018. The research answer the following question: what does the image consist of and what are its most important aspects together with the demand? considering meanings and strategic relevance in the disciplinary study of economics and business management. Towards the end, a fourth part resulting from the work exposes in a simple and concrete way the main findings about the image of international regular air transport, the hypothesis statements and a conclusive final synthesis of the thesis integrated in a contribution on the subject. It is possible to affirm that, given the existence of a real situation with its empirical referent that can be considered, that is, international regular air transport as a phenomenon in its respective scenario, a premise is proven for any conjecture or discussion proposing that there is an extensive system of consolidated international regular air transport that allows permanent communication between states for the transfer of millions of people and this system constitutes a solid, dynamic and important international agent, with its own image and characteristics of relevant interest in international management.

Regular air transport has its own unique international aeronautical image associated with people's minds, due to its importance in communication as an essential means of transportation in socioeconomic activities at international level. The means of air transport has shown significant growth and has changed the way of communicating in the world. In productive activity and in relations between communities, the means of air transport is involved in interdependence between countries and its participation can facilitate socio-economic relations and political actions.

Identifying and knowing the cognitive foundations of the image of transport from people and their motivations, can serve the private or public organizations of the states, scientifically explaining the importance and significance of international regular air transport in satisfying the need of transfer together with its benefits for the country's community, showing the significant potential to produce metamorphoses in international economic and commercial areas.

Índices

Índice general

Resumen	iii
Abstract.....	v
Índices.....	vii
Prefacio.....	xii
PRIMERA PARTE.....	1
Capítulo 1. Introducción.....	1
1.1. Sobre la obra, su marco conceptual y su metodología.....	1
1.1.1. Área temática y problema de investigación	2
1.1.2. Objetivos establecidos.....	2
1.1.3. Situación hipotética.....	3
1.1.4. Estado del arte relacionado	3
1.1.5. Marco teórico de la investigación	5
1.1.6. Despliegue metodológico, material y procedimiento.....	7
1.1.7. Justificación del avance propuesto.....	10
1.1.8. Propósito y horizonte	11
1.2. Imagen: método y estrategia de abordaje en su estudio.....	13
1.3. Sobre la delimitación temporal y espacial de la investigación	17
1.4. Sobre algunos conceptos específicos iniciales.....	20
SEGUNDA PARTE.....	29
Capítulo 2. El ámbito del transporte aéreo internacional	29
2.1. Una introducción al desarrollo de la aviación.....	29
2.2. Antecedentes de la globalización.....	35
2.3. La competencia internacional global	50
2.4. La situación en Latinoamérica.....	54
2.5. Sobre principios de seguridad en el mundo	57
Capítulo 3. El transporte aéreo en la actividad internacional entre los países.....	71
3.1. Aspectos económicos de la demanda del transporte aéreo internacional	71
3.2. Aspectos regulatorios del espacio aéreo en la aeronavegación civil internacional	95
3.2.1. El espacio aéreo y la aeronavegación internacional.....	96

3.2.2. Sistema y régimen del transporte aéreo internacional.....	102
3. 3. El mercado del transporte aéreo internacional y su organización.....	112
TERCERA PARTE	137
Capítulo 4. Aspectos de la imagen del transporte aéreo regular internacional.....	137
4.1. Sobre el abordaje investigativo específico acerca de la imagen	137
4.2. La imagen, su percepción y pensamiento a partir de las personas.....	142
3.2.1. Imagen: sistemas sensoriales y cognición.....	143
4.2.2. Motivación: una introducción en Administración.....	150
4.3. Sobre aspectos del lenguaje y de la imagen del transporte aéreo	170
Capítulo 5. Indagación general sobre aspectos de la imagen y la demanda	174
5.1. Consideraciones acerca del ámbito espacial y temporal.....	176
5.2. Percepción de conceptos: sobre la primera entrevista por encuesta	191
5.2.1. Conceptos y variables a partir de la encuesta de acuerdo público	196
5.3. Sobre las entrevistas y aspectos internacionales en la encuesta general.....	198
5.3.1 Factores: indagación de los aspectos internacionales a través de la encuesta.....	202
5.3.2. Las preguntas y las variables a partir de la encuesta general	205
5.4. Visión del transporte aéreo: la interpretación de una imagen gráfica.....	222
5.4.1. El test de dos piezas gráficas.....	222
5.4.2. El significado de las dos imágenes.....	225
5.5. Pensamiento del especialista: sobre las entrevistas a expertos	230
5.6. Descubriendo la imagen en grupo: sobre la entrevista grupal focalizada.....	236
5.6.1. El grupo focal aquí desarrollado como técnica cualitativa	236
5.6.2. El desarrollo y los aportes del grupo focal.....	238
CUARTA PARTE.....	253
Capítulo 6. Principales hallazgos sobre la imagen del transporte aéreo internacional.....	253
Capítulo 7. Conclusión	267
Bibliografía.....	272
▪ PARTE COMPLEMENTARIA ▪.....	- 1 -
Anexo I.....	- 1 -
Anexo II	- 2 -
Anexo III.....	- 31 -
Anexo IV.....	- 84 -

Índice de Tablas

Tabla 1. Distribución regional de la población en Argentina.....	180
Tabla 2. Comparación: cantidad de población y densidad en Buenos Aires, Argentina.....	181
Tabla 3. Crecimiento del transporte aéreo en el mundo	189
Tabla 4. Las 10 mejores posiciones de marcas.....	193
Tabla 5. Los 10 rubros que sobresalen en desempeño	193
Tabla 6. Las mejores del rubro transporte aéreo comercial.....	194

Índice de Gráficos

Gráfico 1. Cantidad de pasajeros de servicios de transporte aéreo en el mundo.....	135
Gráfico 2. Crecimiento del transporte aerocomercial y PBI	136
Gráfico 3. Transporte aéreo de pasajeros en Argentina.....	187
Gráfico 4. Transporte aéreo mundial.....	188
Gráfico 5. Representación de respuestas a la pregunta 2 de significancia	197
Gráfico 6. Representación de respuestas a la pregunta 3 en significancia del vínculo	197
Gráfico 7. Sexo según los encuestados en la encuesta general	206
Gráfico 8. Edad de los encuestados	206
Gráfico 9. País de residencia de los encuestados.....	207
Gráfico 10. Cantidad de encuestados que declaran viajar	207
Gráfico 11. Frecuencia de viaje de los encuestados	208
Gráfico 12. Ámbito espacial donde efectúan viajes los encuestados	208
Gráfico 13. Motivo del viaje.....	209
Gráfico 14. Principales líneas aéreas según los viajes de los encuestados.....	210
Gráfico 15. Consideración de la nacionalidad de las líneas aéreas	211
Gráfico 16. Importancia de los factores del transporte aéreo internacional	212
Gráfico 17. Importancia ordinal de los factores según actitud hacia el transporte aéreo	214
Gráfico 18. Una primera imagen de transporte aéreo internacional.....	215
Gráfico 19. La primera imagen o idea en porcentaje	215
Gráfico 20. Importancia y utilidad del transporte aéreo en relaciones internacionales.....	216
Gráfico 21. Nivel educativo de los encuestados.....	216
Gráfico 22. Nivel educativo como participación porcentual	217
Gráfico 23. Primera imagen de los encuestados de Argentina sobre transporte aéreo.....	220

Índice de Figuras

Figura 1. Esquema general de referencia.....	12
Figura 2. Línea de tiempo de referencia	18
Figura 3. Delimitación conceptual del transporte aéreo internacional	26
Figura 4. Desarrollo de las principales líneas aéreas en la República Argentina.....	42
Figura 5. Antecedente de la identificación pública de Aerolíneas Argentinas.....	43

Figura 6. Aerolíneas Argentinas y la planificación de servicios	44
Figura 7. Nombre distintivo y su tipografía en busca de posicionamiento	45
Figura 8. Isologotipo figurativo inicial de Aerolíneas Argentinas	46
Figura 9. Las rutas aéreas hacia 1960.....	46
Figura 10. Las libertades del aire fundamentales	51
Figura 11. Mapa del mundo y civilizaciones después de 1990 según Huntington.....	63
Figura 12. Síntesis del proceso de complejización.....	67
Figura 13. Un modelo de la aeronave comercial Boeing 747	91
Figura 14. Los primeros aviones comerciales modernos Boeing 247	98
Figura 15. Un modelo de la aeronave DC-3.....	99
Figura 16. El transporte aéreo internacional en el tiempo.....	108
Figura 17. Negociación bilateral típica entre dos Estados.....	109
Figura 18. Negociaciones bilaterales facilitadas por una organización.....	110
Figura 19. Negociación multilateral regional o mundial.....	110
Figura 20. Esquema básico de las teorías	115
Figura 21. Interacciones políticas entre Estados y actores internacionales	125
Figura 22. Una red de conexiones del transporte aéreo internacional.....	127
Figura 23. Dos grandes organizaciones del transporte aéreo en el mundo.....	128
Figura 24. Imagen mental y conocimiento	150
Figura 25. Cadena inmediata de motivo, motivación y recompensa.....	154
Figura 26. Jerarquía de Necesidades de Maslow.....	158
Figura 27. Funcionalidad en el cerebro	165
Figura 28. Ciclo elemental del proceso motivacional	169
Figura 29. Fundamentos generales de la imagen.....	174
Figura 30. Croquis del aglomerado urbano del Gran Buenos Aires.....	177
Figura 31. Mapa del Área Metropolitana de Buenos Aires y zonas aledañas	178
Figura 32. Plano de territorio y unidades políticas del AMBA según UPE	179
Figura 33. Plano de territorio y unidades políticas del AMBA según CPAU	179
Figura 34. Aeropuerto Internacional Ministro Pistarini	182
Figura 35. Aeroparque Metropolitano Jorge Newbery.....	182
Figura 36. Transporte aerocomercial de Buenos Aires y conexiones	185
Figura 37. Vista aérea del Aeroparque Jorge Newbery y entorno urbano	190
Figura 38. Imagen gráfica N°1 de la proyección del anuncio de Aerolíneas Argentinas.....	226
Figura 39. Imagen gráfica N°2 de la proyección del anuncio de Delta	227
Figura 40. Estrategia cualitativa	231
Figura 41. Entrevistas sobre transporte aéreo.....	232
Figura 42. Los pasos principales de la técnica <i>focus group</i>	238
Figura 43. Diagrama de Ishikawa momento inicial.....	250
Figura 44. Diagrama de Ishikawa integrado con datos de la indagación	250
Figura 45. Los hallazgos y el proceso investigativo.....	253
Figura 46. Indagación y validación	262
Figura 47. Esquema metodológico	263

Prefacio

Esta tesis propone un estudio acerca de la naturaleza de la imagen del transporte aéreo regular internacional y su demanda a partir de las personas. A través de mi actividad laboral y al realizar estudios relacionados con la aviación comercial y el comercio internacional, me he dado cuenta de la creciente necesidad de un medio de transporte eficiente para comunicar a las personas de distintos países. He observado que existe la necesidad de las personas de viajar oportunamente en su interacción social a nivel local e internacional. Iniciando los estudios correspondientes al Doctorado en Ciencias Empresariales y Sociales también observé que el tema podría ser considerado, y que no había investigaciones profundas acerca de lo que pensaban las personas sobre el medio en su conjunto desde una perspectiva académica de significados como la pensada. Así, la situación y los enigmas despertaron mi atención, considerando la dimensión del tema y las posibilidades. Ante la duda y a fin de esclarecer la situación, decidí intentar desenvolver el núcleo del problema y buscar indagar principalmente la imagen mental del medio de transporte en cuestión. Sería necesario entonces pensar en la arquitectura de una base que sirviese como plataforma de pesquisa y construcción. La tarea no sería sencilla ya que debería indagar con método en percepciones, pensamientos, emociones, reflexiones e ideas de las personas en forma integral. Luego, decidí estudiar la situación.

La motivación principal que me ha llevado a investigar sobre el fenómeno y escribir esta tesis ha sido la de poder realizar un aporte, aunque humilde, al «conocimiento sistematizado sobre un factor necesario como es el traslado aéreo estable de las personas entre los Estados». Entre coincidencias y discrepancias, yo sabía de la existencia de una compleja red de transporte aéreo internacional no siempre visible para todos, pero pensé en investigar y presentar al menos una hipótesis fundamentada que pudiese proporcionar objetivamente una base para posibles análisis futuros a quien quisiera indagar. Deseaba identificar, indagar, conocer y definir al medio a partir de las personas con cierta objetividad de algún modo necesaria para la situación planteada. Mis deseos implicarían también una dedicación al proceso de aprendizaje propio, el cual asumí con esperanza de éxito. De algún modo, la idea acerca del conjunto de aspectos por investigar maduró después de diversos estudios, luego fue consensuada y quedó plasmada en el proyecto de tesis aceptado. Contemplando los frutos de la investigación y más allá de cualquier interés particular, considero que el presente trabajo puede ser un aporte útil en el ámbito de estudio interdisciplinar, dado que aunque el tema pueda parecer lejano, aun así es necesario su estudio ya que las respuestas a los problemas no se agotan aquí y el transporte aéreo internacional existe en constante evolución en todas sus

dimensiones. Por ello, estimo que la atención del problema puede resultar en la obtención de conocimiento para la comunidad de estudio del país. Por ser el tema abordado relativamente incipiente dentro del marco teórico referido al presente trabajo, he preferido acotar la investigación al recorte del transporte aéreo regular por ser el más utilizado habitualmente por la población en los traslados internacionales. He definido la región de la Ciudad de Buenos Aires y zonas aledañas debido a la importancia que representa en los servicios aéreos internacionales y de acuerdo con las posibilidades de acciones propias para la investigación. Sostengo que es posible realizar otros estudios similares en otras áreas o ciudades que requieran abordar anomalías o resolver enigmas y comprender la significancia de la imagen del transporte aéreo, a partir de sus demandantes, como medio de traslado interviniente. Por ahora, la investigación, con un método donde predomina el enfoque cualitativo en su abordaje, ha cubierto transversalmente el período entre los años 2015 y 2018 por considerarlo óptimo según el estado de situación bajo análisis. El mayor esfuerzo en la actividad de investigación de campo lo he realizado entre los años 2015 y 2017, pero el conocimiento que me ha permitido enfrentar el desafío proviene de un camino iniciado a principios de la década de 1990, sumado a la preparación académica que han provisto mis profesores de las asignaturas del respectivo doctorado. Con el empeño metodológico y con toda la mejor voluntad para la investigación, he tratado de recurrir a las fuentes más apropiadas con miras a obtener información de aquellas primarias y secundarias dentro de los recursos limitados y las posibilidades de acceso. Por tal motivo, ciertas perspectivas distintas u otros trabajos pueden haber quedado ajenos al marco de este escrito por necesidad de selección y de enfoque, pero no por descuido o desidia. Seguramente habrá oportunidades futuras para otros desarrollos investigativos. Aquí el hilo conductor ha sido siempre el visibilizar y describir claramente aspectos de la imagen del medio, averiguar y saber qué piensan las personas, de modo tal que el conocimiento sistemático organizado emergente en su conjunto pueda servir a otros trabajos más profundos o distintos en las organizaciones internacionales. A pesar de las dificultades para alcanzar fuentes de información específica sobre el problema y de la forma disciplinaria compleja que he debido integrar, entiendo haber alcanzado una propuesta que ofrece una solución al problema, la cual queda escrita con el mayor agrado pensando en su lectura. La solución no pretende ser definitiva, sino una respuesta y un aporte provisorio en el campo de las ciencias, que pueda despertar un sano interés teórico y un impulso derivado en la praxis. Sin eludir el rigor metodológico, para que la extensión del trabajo se traduzca en una lectura relativamente llevadera y que el contenido sea productivo, el desarrollo parte así de la exposición indispensable sobre la situación del transporte aéreo internacional y la

aviación comercial, pasa luego por la investigación centrada en las tareas de campo, y concluye con los hallazgos esclarecedores y una conclusión que en su conjunto proveen una respuesta.

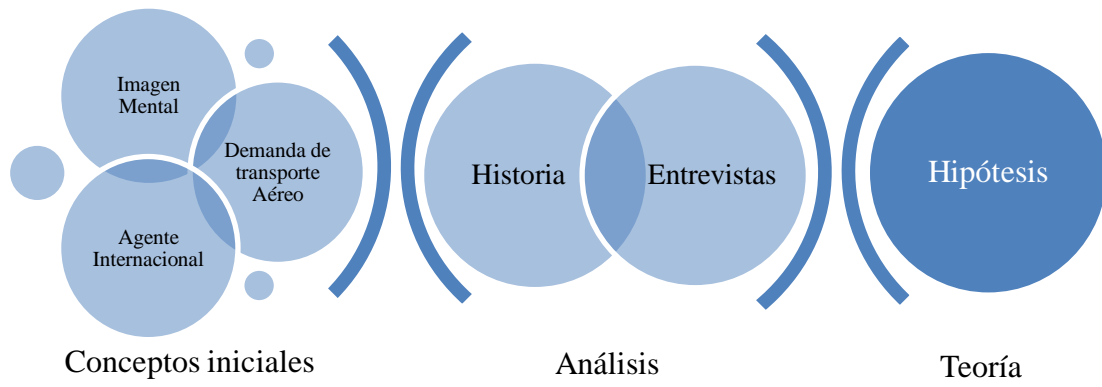
Tanto el texto como el diseño de las páginas sucesivas quedan orientados a propiciar una exposición consecutiva que contribuya al despliegue sistemático y coherente de la información fruto de un análisis continuo. A su vez, tablas, gráficos y figuras proponen una rápida visualización. He tratado también de seleccionar la bibliografía necesaria siguiendo la preferencia por mantener una línea accesible sobre el tema específico buscando evitar aspectos difusos innecesarios de la diversidad de un mar de opiniones y al mismo tiempo que las fuentes reconocidas incluidas aquí pudiesen estar disponibles para desarrollar otros temas de interés.

Agradecimientos: debo decir que mi gratitud es inmensa hacia aquellos que han posibilitado mi trabajo. Deseo agradecer a la Universidad de Ciencias Empresariales y Sociales por la oportunidad de acceder a este estadio de mis estudios, como también mi agradecimiento al personal, a las autoridades y a los profesores con quienes he tenido el privilegio de poder aprovechar sus enseñanzas compartiendo el ambiente académico. Mi profundo agradecimiento a mi destacada y generosa directora, persona que me ha guiado con esta tesis y que ha tenido paciencia ante mis errores indicándome siempre el camino correcto. Deseo hacer llegar mi eterna gratitud a todos los entrevistados, en particular a todos los expertos consultados, a los destacados N. Cohen, G. Peña y P. Potenze por su generosidad académica, a mis ex profesores de diversas disciplinas que me han ayudado a despejar dudas, a mis colegas y compañeros universitarios que me han acompañado durante mis estudios. Finalmente, agradezco a mi familia por el gran apoyo y la constante consideración hacia mí. Con afecto, expreso mi más sincero agradecimiento a todos.

Concluyo con un afectuoso saludo a todos aquellos que han hecho posible mi trabajo aquí y ahora, y que han dedicado su tan apreciada atención hacia mí. Mi mejor deseo y gratitud a todos los que se encuentren con la posibilidad de leer esta pequeña obra.

F. A. M.

Ciudad de Buenos Aires, mayo de 2020.



Hoja de Ruta
Elaboración propia

PRIMERA PARTE

«Nadie intenta realizar una ciencia, sin que le sirva de base una idea»

Kant (citado en Jaspers, 1967: 613)

Capítulo 1. Introducción

Este capítulo se ocupa de la presentación del contenido general de la tesis, el problema de investigación, la línea metodológica y el propósito del estudio que busca una descripción a través de una propuesta original sobre la situación, con la convicción de lograr un aporte disciplinario según los objetivos proyectados.

En armonía con las disposiciones generales del doctorado, los objetivos buscan alcanzar la producción científica y social en un área del conocimiento de modo que el estudio permita la reflexión teórica en problemas de actualidad mediante la investigación empírica organizada metodológicamente. Siguiendo el mismo orden, se busca investigar la situación de nuevos escenarios y actores globales emergentes transitando por caminos originales y creativos que puedan significar un aporte a la intervención científica de la realidad bajo estudio en campos de la administración y el gerenciamiento empresarial. De esta forma, respetando la libertad académica y la orientación epistemológica, los objetivos del presente trabajo se focalizan en dar respuesta a interrogantes sobre aspectos del transporte aéreo regular internacional con referencia inclusiva dentro del marco de la Administración y la Economía.

1.1. Sobre la obra, su marco conceptual y su metodología

El presente trabajo, cuyo título propone «Demanda e imagen del transporte aéreo regular internacional de pasajeros en usuarios del servicio: una perspectiva desde la región metropolitana de Buenos Aires hacia los años 2015-2018», ha sido elaborado y configurado adecuadamente para ser presentado en el ámbito educativo del Doctorado en Ciencias Empresariales y Sociales. El resultado de la investigación y el conocimiento reunido son expuestos a lo largo del contenido de esta obra pensando en alcanzar sus objetivos a través de un despliegue conciso, sin intención de prescindir de hechos o circunstancias significativas, a partir de investigaciones del autor y del análisis de las respectivas fuentes consultadas, según los requerimientos.

1.1.1. Área temática y problema de investigación

El texto surgido de la plataforma del proyecto se ubica en el «área temática» de la Administración y la Economía en la organización internacional. El «campo problemático» de estudio comprende el transporte aéreo regular internacional como vinculación social de las personas entre los Estados en el ámbito internacional.

El «problema» central de investigación considera los interrogantes así integrados: «¿Cuáles son los factores subyacentes que determinan la demanda de transporte aéreo comercial?, ¿cuál es la imagen respecto al servicio de transporte aéreo regular internacional, de los usuarios del servicio y expertos, principalmente en el Área Metropolitana de Buenos Aires (AMBA) y periferia relacionada con el ámbito internacional?».

Se analiza cuán importante y significativo resulta el transporte aéreo regular internacional y cuál es la estructura conceptual que sostiene la representación mental asociada al medio, desde una perspectiva de análisis de la plataforma Buenos Aires.

1.1.2. Objetivos establecidos

El *Objetivo General* considera identificar y describir los fundamentos de la demanda y la imagen mental de los usuarios del servicio de transporte aéreo regular internacional, a efectos de dilucidar y visibilizar factores determinantes de la demanda y en qué consiste dicha imagen, facilitando una exposición integrada de su significancia en la administración de negocios y la organización internacional.

Los *Objetivos Específicos* quedan determinados en relación con la demanda y con los atributos principales de la imagen en función de su percepción y reflexión, a través de pasos ordenados en tres planos sinérgicos: 1) Describir la imagen del servicio de transporte aéreo internacional percibido por usuarios, en relación a necesidades y aspectos simbólicos asociados al medio de traslado como actividad de vinculación entre las personas en el plano internacional, considerando la experiencia o expectativa humana. 2) Clasificar sistemáticamente los atributos de la imagen del servicio de transporte aéreo internacional en cuanto a su función como medio de traslado internacional y sus implicancias socioeconómicas. 3) Describir las características principales del transporte aéreo internacional relacionadas con su imagen y con referencia a organizaciones del sector aeronáutico.

1.1.3. Situación hipotética

Los «supuestos y la situación hipotética general» consideran que el transporte aéreo es un medio importante en la vinculación entre comunidades y países, siendo un fenómeno social relacionado con el plano internacional. Se plantean dos hipótesis iniciales:

H1. El transporte aéreo regular posee asociada una imagen aeronáutica de carácter internacional construida en la mente de las personas, por su importancia en la comunicación entre países como medio de traslado indispensable en actividades socioeconómicas en las relaciones internacionales.

H2. El medio de transporte aéreo ha cambiado la forma de comunicarse en el mundo y su demanda muestra un crecimiento superior al de otros sectores. En la actividad productiva y en las relaciones entre las personas y los Estados, el medio de transporte aéreo está involucrado en la interdependencia entre los países, y su participación puede facilitar relaciones socioeconómicas y acciones políticas.

1.1.4. Estado del arte relacionado

Sobre el «estado del arte» es posible decir que la imagen, como problema de estudio específico tal como se presenta aquí y según el enfoque de este trabajo, posee una trayectoria relativamente reciente. La palabra imagen podría admitir distintas acepciones y usos diversos, pero en este trabajo se refiere específicamente a su asociación con el transporte aéreo regular internacional. Así, el estudio de la imagen efectuado en este trabajo reviste originalidad en su área y campo disciplinar. Cabe señalar que, en transporte aéreo existe información histórica sobre el desarrollo tecnológico de la aviación y los aspectos humanos de la actividad, como también jurídica ya desde las primeras convenciones y de la Organización de Aviación Civil Internacional (OACI), organismo de la Organización de las Naciones Unidas (ONU) que regula la actividad, de la Asociación de Transporte Aéreo Internacional (IATA), ente de cooperación entre líneas aéreas, y de organizaciones especializadas como la Asociación Latinoamericana de Derecho Aeronáutico y Espacial (ALADA).¹ Todas disponen de publicaciones, aunque parciales y diversas, que pueden ser consideradas, como también existe material en biblioteca y trabajos de la autoridad aeronáutica. Las empresas aéreas cuentan con registros orientados a la actividad económica más que al enfoque teórico-científico. Distintas empresas valoran la imagen corporativa de sus productos o servicios en diversos rubros, como

¹ Véase información de estas y otras organizaciones en los sitios www.icao.int; www.un.org; www.iata.org y www.alada.org; respectivamente.

también la asociación con la imagen de marca país (IMP) en determinado contexto social de un Estado y su proyección hacia el exterior en relación con la imagen mental como es de conocimiento público en el ámbito comercial, pero no específicamente como es abordada la imagen aquí junto a la demanda, sobre el objeto de estudio en cuestión. En general, los acuerdos de identidad en una sociedad acerca de lo que es o cómo desearía ser vista a través de una imagen comunicada al mundo, pueden interesar a empresas y gobiernos (Furnari, 2007). La fundamentación del interés por el estudio de la imagen sobre aspectos corporativos y los productos o servicios relacionados puede ser hallada en los trabajos de autores tales como aquellos de P. Capriotti (2009), sobre *branding*, y de M. Ritter (2013), acerca de la reputación como capital corporativo. Instituciones y universidades han comenzado a preocuparse por la imagen institucional o corporativa en el ámbito hispanohablante como en la Universidad Nacional de Córdoba (UNC) (2014) de Argentina, a partir de su proyecto del año 2009 de investigación para la reformulación de la imagen y el manual de identidad, la dirección de imagen e identidad de la Universidad Autónoma de Nuevo León (UANL) (2014) de México, y publicaciones de la Universidad de Burgos (UBU) (2014), las normas de identidad de la Universidad de León (UNILEON) (2014), los servicios de identidad visual de la Universidad de Murcia (UM) (2014) y los diseños de imagen de la Universidad de Sevilla (US) (2014), entre otras de España, pero se ocupan de áreas de desempeño y conceptos distintos. En este trabajo se consideran los principales postulados y la normativa en la materia, para acceder al entendimiento de aspectos del servicio de transporte aéreo en una fundamentación integradora. La valoración de un símbolo de identidad asociado a la imagen y sus significados en la mente de las personas puede ser analizada en factores que intermedian entre el entorno y el individuo a través de entrevistas de campo en el segmento de mercado o área objetivo. La imagen de marca habitualmente es analizada por especialistas por medio de modelos o técnicas como la práctica matriz FODA (Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas), o en su posicionamiento de mercado, pero no es central en este trabajo. En síntesis, aquí la imagen mental de interés comprende aspectos tales como actitudes cognitivas, afectivas o emotivas y sensibles de las personas que contribuyan al objetivo del estudio. Para ello, es posible partir inicialmente de trabajos como el de integración de marketing internacional de Lambin (1995: *pássim*) y el de introducción a la imagen en aviación comercial de Hamm (1994: 138, 283).

1.1.5. Marco teórico de la investigación

El «marco teórico» del estudio de la imagen, si bien puede ser extenso en otras situaciones, aquí se encuentra acotado en tiempo-espacio a las condiciones investigativas y recursos aplicables al objeto específico de estudio y los objetivos previstos respetando la extensión. Como podrá apreciarse, en cierto modo, es posible distinguir que la imagen mental y el conocimiento humano han sido objetos atrayentes de estudio desde la Edad Antigua. En la Grecia del mundo antiguo occidental, Platón, en el Libro VII de su obra *La República*, relata el estado de la naturaleza humana acerca de la ciencia y la ignorancia, en los diálogos de Sócrates, con un ejemplo imaginario de los prisioneros encadenados en una cueva quienes sólo pueden interpretar imágenes de sombras reflejadas en las paredes (Platón, 2003). Luego, desde Aristóteles y su obra *De Anima*, donde se manifiesta el uso discursivo de las imágenes como elemento de la facultad humana (Aristóteles, 2004), el estudio de la imagen mental nunca ha quedado ajeno a la ciencia, la filosofía y las creencias. El concepto, bajo la idea de “reflejo en la representación de un objeto real en la mente”, ha sido tratado históricamente de diversas formas y ya filosóficamente por R. Descartes (1975); además de autores como F. Galton (2014) y W. Wundt (2006), quienes estudiaron los procesos mentales simples y la experiencia inmediata a través del método experimental de introspección en los procesos sensoriales, respectivamente. En el campo filosófico de la historia en los últimos siglos, ha habido estudios de imágenes sobre la configuración del espíritu colectivo del pueblo y la influencia política (Haskell, 1994). Es posible mencionar a D. Hebb (2002) quién avanzó en neuropsicología sobre los experimentos de I. Pavlov (Ivan Pavlov-Biographical, 2014) y a J. Eccles (Sir John Eccles-Biographical, 2014) acerca de las sustancias física y mental. Los enigmas de algunos de los procesos psíquicos superiores y las representaciones serían puestos de manifiesto por avances en los niveles consciente e inconsciente sobre imágenes con y sin contenido sensorial, con los estudios de la Escuela de Würzburg y con corrientes de psicología fisiológica (Leahley, 2000). Los estudios alrededor del término “imagen” han ocupado un amplio espectro, enfocados quizás en diversos aspectos debatibles, desde cuestiones filosóficas en la identidad de algo entre el lenguaje y el pensamiento de las representaciones mentales según autores como Wittgenstein (1993, 2002), hasta el análisis de imágenes en los estudios de la cultura visual en la confluencia interdisciplinaria del arte que propone Mitchell (2009). El estudio específico de la imagen recién comenzaría a mediados del siglo XX, principalmente con el psicoanálisis y distintas teorías del comportamiento humano en las organizaciones. La aproximación cognitiva registró avances desde 1960 sobre

las imágenes de los objetos, en el cerebro, distinguiendo además el sujeto cognoscente que busca o se encuentra en un proceso de aprendizaje ante un objeto material o un constructo teórico en trabajos sobre la imaginación (Denis, 1979). En la actualidad existen investigaciones conducidas por instituciones, universidades y académicos con aportes novedosos, que pueden contribuir a comprender aspectos cognitivos que han recibido impulso a partir de la llamada “década del cerebro”, en particular en Estados Unidos durante los últimos años del siglo XX, con trabajos como los de Gazzaniga (1993, 2013), Damasio (1994) y Kandel (2001). En cuanto al aspecto científico sobre la mente y los procesos cerebrales, existen trabajos como la obra de Bunge (1985, 2011). Existen también algunas propuestas teóricas en relaciones internacionales acerca de la imagen del Estado o nación en la proyección temporal y espacial en el sistema internacional, como la de Boulding (1961), y más recientes sobre la marca país como plantea Valls (1992) o en trabajos descriptivos de una en particular como el de Navarro (2011). Aun con los distintos esfuerzos en diversas áreas, actualmente no se encuentran disponibles estudios específicos acerca de la imagen del transporte aéreo como se propone en este trabajo, hecho que plantea una posibilidad en la consideración del factor en la búsqueda de nuevos conocimientos. Actividades económicas y comerciales han aumentado en complejidad global y así, desde décadas pasadas, algunos especialistas en relaciones internacionales como Singer y Rosenau (1973) han visto la necesidad de estudios considerando un mundo multipolar, el primero mostrando interés en la visión de las personas y actores o construcciones de la imaginación que puedan ser incluidos en la investigación profunda en la naturaleza de los sistemas tales como factores o conductas, el segundo proponiendo un programa para formular diseños de investigación sobre conductas en las relaciones entre los sistemas políticos y el contexto organizativo. Considerando las posibilidades, la tesis propone una línea de trabajo útil para ser considerada en teorías relacionadas con la interdependencia compleja y la diplomacia por la importancia de los aspectos económicos. En vista de la relaciones sociales y comerciales del transporte aéreo, el trabajo considera, además de instrumentos del marketing internacional, para el procesamiento de los hallazgos acerca de la imagen, los aportes enriquecedores de la Teoría Económica, en particular Teoría Microeconómica o de los Precios tal como la Teoría de la Demanda del Consumidor (Mansfield, 1990), y premisas de la Teoría de la Administración sobre la organización y el factor humano (Koontz y Weihrich, 1993). Así como Jaspers (1967) ha mostrado interés sobre las concepciones del mundo, aquí es de interés central los significados sobre la imagen mental del transporte aéreo internacional.

1.1.6. Despliegue metodológico, material y procedimiento

Sobre el «modo de abordaje» es conveniente destacar pautas fundamentales de tres aspectos generales considerados en la investigación: a) el método científico, b) la estrategia metodológica seleccionada y c) las tareas o actividades.

a) Planteamiento Metodológico General: El método o modo general en que se ha abordado científicamente el proceso investigativo corresponde al método inductivo que, sin negar los aportes de las inferencias deductivas o del razonamiento del método hipotético-deductivo, busca proposiciones particulares razonadas completas, en este caso acerca de la imagen del transporte aéreo, para arribar a una conclusión para este estudio (León y Montero 1997: 8). En el proceso se ha considerado la problemática de la que se ha ocupado la investigación y la formulación de los pasos necesarios para alcanzar los objetivos que comprenden la observación del fenómeno en su contexto y el registro de datos, el análisis de la información y la clasificación, la inducción hacia la conclusión susceptible de contrastación y la presentación de la tesis con información fidedigna empírica fundamentada, útil para consideraciones hipotéticas sobre el transporte aéreo. Aquí, se busca conocer una realidad a través de un puente entre el investigador y los participantes, donde el punto de partida es el conocimiento de la imagen mental (Hernández Sampieri, Fernández Collado y Baptista Lucio, 2010: 11). Para ello, con un diseño construido al inicio para el trabajo de campo, se ha adoptado un enfoque cualitativo para obtener conocimiento sobre el fenómeno a partir de personas entrevistadas, considerando también aportes cuantitativos pero que no constituyen en términos de valores numéricos el eje de la investigación. De esta forma, el investigador entra en contacto con el fenómeno y con los involucrados, en una indagación dinámica sobre la interpretación de hechos dentro del ambiente del transporte aéreo para la obtención de datos empíricos significativos y fructíferos. Si bien el diseño del estudio ha sufrido algunas modificaciones después de la fase preliminar de obtención de datos al ingresar al campo en forma exploratoria, además de ajustes sugeridos para su presentación, la investigación en su alcance es de nivel descriptivo (Hernández Sampieri *et al.*, 2010; Taylor y Bogdan, 1984). Se busca identificar, describir y caracterizar el transporte aéreo regular internacional en su imagen desde la información obtenida considerando la perspectiva de las personas. Los resultados buscan mostrar los ángulos del fenómeno en su contexto y para ello se ha empleado una perspectiva fenomenológica de abordaje (Taylor y Bogdan, *Ib.*: 23) donde resulta importante la percepción de las personas, exteriorizada a través de sus palabras y actitudes en relación con la actividad bajo estudio. En esta investigación, el objetivo central ha requerido

comprender los detalles y significados según los actores participantes que asisten al entendimiento del fenómeno, por lo cual una tarea importante luego de la inmersión inicial en el estudio ha sido la de seleccionar los casos o unidades de análisis que informan sobre el transporte aéreo.

b) Descripción de la estrategia metodológica: En términos de metodologías y estrategias, no hay una sola forma de investigación cualitativa ni una sola cosmovisión, sino que existen diversos enfoques y orientaciones (Vasilachis de Gialdino, 2012: 24). Este trabajo cualitativo considera una “estrategia fenomenológica” que reconoce el tratamiento de la subjetividad sin perder rigor en descubrir y clasificar las experiencias y puntos de vista de los participantes, con aportes de la “teoría fundamentada” de una variante etnográfica. En forma lógica se ha procedido a la obtención de información, al diagnóstico, control de la validez de los resultados y de la coherencia entre datos. Se ha realizado un estudio en profundidad donde la validez de las respuestas a los interrogantes se refuerza con la triangulación metodológica de datos. La recolección de información se apoya en entrevistas con cuestionarios, entrevistas personales en profundidad no estructuradas en conversación entre investigador y experto entrevistado, y análisis de documentos.

c) Tareas realizadas: Como se ha visto, los objetivos consideran identificar, describir y clasificar los atributos de la imagen del servicio de transporte aéreo regular internacional desde el área metropolitana de la Ciudad de Buenos Aires y alrededores en un período dado, en función de la percepción de las personas y su aplicación en estudios disciplinarios. Por ello, los objetivos y sus respectivas actividades sinérgicas de análisis han requerido lograr:

- 1) Indagar la imagen del servicio de transporte aéreo percibida por los pasajeros en relación a necesidades y aspectos simbólicos asociados al medio de traslado como actividad de vinculación entre las personas en el plano internacional, con información que permita interpretar cómo se construye y en qué consiste dicha imagen por experiencia o expectativa humana, en un abordaje que incluya el análisis documental, entrevistas personales y estudio cognitivo.
- 2) Clasificar y describir los atributos de la imagen del servicio de transporte aéreo a partir del análisis de lo percibido acerca del medio, principalmente tomando como referencia la línea aérea, el Estado y organismos con implicancias internacionales, en un abordaje cualitativo de análisis documental y entrevistas a expertos, en busca de información armonizada para sistematizar aspectos de la imagen del transporte aéreo del “pasajero” con la interpretación de la perspectiva de los profesionales expertos vinculados a la actividad. Las acciones han incluido instrumentos de recolección de datos primarios y secundarios, de

análisis de archivos y de bibliotecas, universitarias, institucionales y aeronáutica. En los procedimientos se han considerado notas de textos, fichas de información de fuentes documentales, cuestionarios, guías para entrevistas, tablas de información de actitudes o de preferencias, programas y elementos electrónicos. Ante la posibilidad de divergencias y más aún, considerando la posibilidad de visiones distintas de una realidad social, el *‘Mi “aquí” es su “allí”’* de Berger y Luckmann (1995: 41), las tareas sistematizadas, de algún modo como propone Hernández Sampieri *et al.* (2010: 408-409), han considerado lo siguiente:

Lo que se busca en un estudio cualitativo es obtener datos (que se convertirán en información) de personas, seres vivos, comunidades, contextos o situaciones en profundidad; en las propias “formas de expresión” de cada uno de ellos. Al tratarse de seres humanos los datos que interesan son conceptos, percepciones, imágenes mentales, creencias, emociones, interacciones, pensamientos, experiencias, procesos y vivencias manifestadas en el lenguaje de los participantes, ya sea de manera individual, grupal o colectiva. Se recolectan con la finalidad de analizarlos y comprenderlos, y así responder a las preguntas de investigación y generar conocimiento.

A nivel planetario, en diversas actividades de integración, el ser humano es gregario o semigregario y necesita relacionarse en distintos niveles (Ledezma y Zapata, 1995). Desde las relaciones sociales y el intercambio de vivencias y bienes o servicios, se ha configurado una compleja trama de contactos en el plano internacional en constante evolución que requiere nuevos estudios. Los cambios en las relaciones humanas y comerciales proponen una serie de temas que pueden ser analizados considerando la situación global hacia fines del siglo XX y sus implicancias en la actualidad (Renouvin, 2001). El transporte aéreo representa un elemento destacado en el traslado de personas y la distribución física mundial, donde intervienen distintos agentes, además de los Estados, en las relaciones socioeconómicas internacionales. Lejos de ser la aviación un compartimento estanco separado de los demás agentes, en su actividad participan diversas organizaciones, culturas, factores territoriales, poblaciones distintas, gobiernos y Estados separados físicamente en un espacio, pero, al mismo tiempo, unidos por el transporte aéreo (Arese, 1999). El transporte aéreo se ha convertido en un factor necesario como medio de comunicación en el desplazamiento de personas, correo y mercaderías, y ha contribuido a reducir las dificultades que presentan las grandes distancias. Como se verá más adelante, a nivel internacional, el transporte aéreo comercial es la principal alternativa con respecto a otros medios en el traslado de personas y, en algunos casos, el único disponible. Es evidente que los productos distribuidos en las diferentes regiones de la tierra satisfacen las necesidades de orden económico gracias a la

existencia del transporte (Owen, 1965). Como el aéreo cumple su papel, los Estados están motivados a adoptar las medidas necesarias para favorecer el tráfico aeronáutico y hacerlo provechoso para los involucrados y para la comunidad en general. Así, además de la política económica de transportes, el transporte aéreo debe contemplar diversas regulaciones e intereses como los estratégicos, financieros, sociales, internacionales y, por sobre todo, la participación del ser humano como tal. Los cambios en las últimas décadas para la configuración del escenario global muestran millones de personas participando a diario, como se verá en el contenido de este trabajo. El transporte aéreo hoy se encuentra inmerso en un espacio de relaciones entre Estados y comunidades de tal modo que, como fenómeno de análisis respecto a la participación del ser humano, no puede ser excluido. Cada vez más personas pueden utilizar los servicios del transporte aéreo.

1.1.7. Justificación del avance propuesto

Así, siguiendo la situación planteada hasta aquí, que expone una «justificación» comprobable para proceder a la investigación, por ser la aeronavegación una actividad compleja y altamente regulada (Código Aeronáutico de la Nación, 1967), como todas las organizaciones, requiere de su estudio permanente para poder continuar, adaptarse o anticiparse a los cambios (Capriotti, 2008). Constituye un factor clave conocer las necesidades y expectativas del usuario del servicio de transporte aéreo² y el informe de expertos, y la administración de la aviación civil en su política aerocomercial y las líneas aéreas necesitan elementos interpretativos pertinentes acerca de su importancia. El transporte aéreo se ha desarrollado en la globalización, ya como insumo en la demanda o como impulsor del mismo proceso. Por ello, los distintos enfoques económicos de una actividad inmersa en la organización internacional pueden considerar los beneficios del transporte aéreo y sus consecuencias en la vida de la población a través de estudios académicos, siendo un tema socioeconómico muy atractivo por la permanente necesidad humana de transporte aéreo y por el crecimiento de sus servicios. El estudio específico aquí propuesto muestra ser atractivo y palmariamente justificable como problema de investigación porque permitiría obtener conocimiento sistematizado para facilitar avances sobre el plano de estudios considerado. Para ello, la investigación propone una descripción integrada acerca de la demanda y de la

² El transporte aéreo es el traslado en aeronave de personas y cosas. Una actividad aeronáutica que utiliza aeronaves para trasladar personas, carga y correo a través del espacio aéreo. Una aeronave es un aparato o mecanismo que puede circular por el espacio aéreo y que puede transportar dichas personas o cosas. La aeronáutica comercial, parte de la civil, comprende los servicios de transporte aéreo y de trabajo aéreo. Véase: por ejemplo, en el Código Aeronáutico de la Nación Argentina, los artículos: 1; 36; 91; 92-96.

imagen mental representada en consumidores o demandantes del transporte aéreo regular internacional dentro del marco teórico de ciencias sociales. Se propone así presentar características del transporte aéreo que puedan configurar un aporte teórico y metodológico para estudios sobre la materia.

1.1.8. Propósito y horizonte

Con ánimo de cumplir con el «propósito» y alcanzar los objetivos, aquí se propone describir la imagen referida, como representación mental, desde una perspectiva teórica original y específica considerando al transporte aéreo y su organización internacional (Véase la Figura 1). La tesis propone entonces presentar y efectuar una descripción de atributos de la imagen concebida del servicio y elementos de la demanda, para formular conceptos significativos y relevantes susceptibles de estudio. Si bien existe información sobre el desarrollo técnico y jurídico de la aviación desde las primeras convenciones, además de publicaciones y otros trabajos de la autoridad aeronáutica u organismos, aquí se considera específicamente la perspectiva sobre la “comprensión o entendimiento de percepciones y aspectos de la experiencia humana” en la demanda de servicio de transporte aéreo, en una fundamentación integral con aportes de datos a partir de las unidades de análisis definidas. La investigación y su horizonte en los resultados, principalmente cualitativos (Hernández Sampieri *et al.*, *op. cit.*), son expuestos en la tesis con una delimitación de análisis sólo al estudio acerca del servicio con una limitación investigativa desde el ámbito del área geográfica de Buenos Aires con el exterior.

La organización del contenido de esta tesis ha sido pensada para satisfacer los requerimientos científicos en la materia y dos parámetros de referencia fundamentales en el diseño³ estructural del conjunto de conocimientos: ¿Qué información específica debería ser incluida y desarrollada? y ¿Cómo debería ser procesada y presentada la información? Respecto a la primera pregunta, en la búsqueda de respuesta al “qué”, se ha considerado lo que dice la experiencia en el sector del transporte aéreo y la forma de inserción del problema en el marco teórico. En cuanto a la segunda pregunta sobre “cómo”, se ha preferido un

³ En este trabajo, se ha conservado la propuesta original base del diseño, con los ajustes posteriores necesarios e indispensables para poder concretar la investigación. Los desafíos no han sido pocos, pero el camino del proceso investigativo ha sido completado. En este caso, se ha podido observar en la experiencia: “[...] que toda investigación produce desafíos que cuestionan o desarticulan parte de las condiciones que fueron pensadas cuando se elaboró la propuesta original” (Cohen y Gómez Rojas, 2019: 232).

formato que integra las sucesivas partes en la descripción del objeto de estudio aumentando progresivamente la profundización descriptiva.

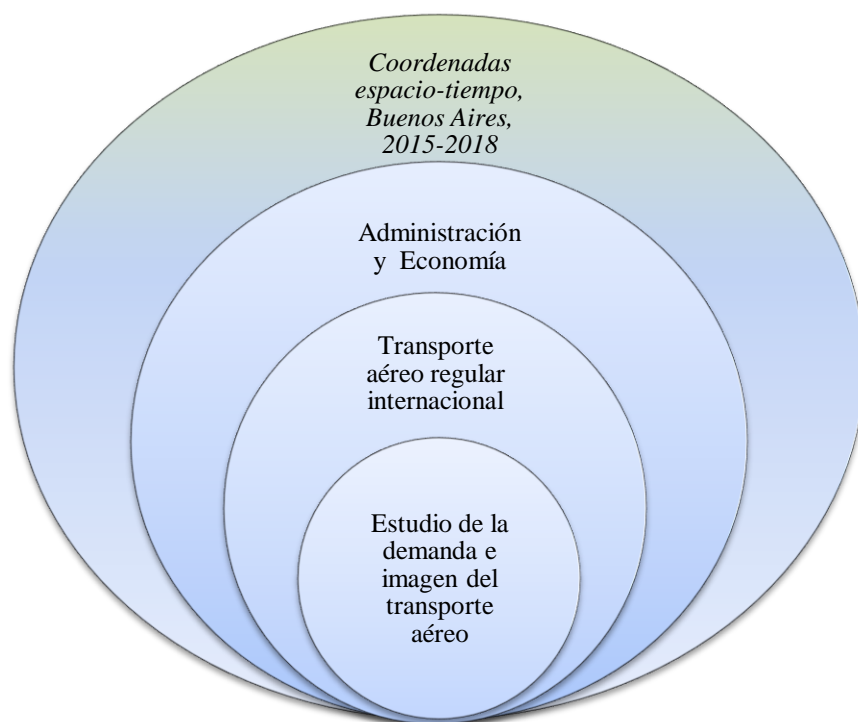


Figura 1. Esquema general de referencia

Fuente: Elaboración propia sobre la base del proyecto de investigación.

El contenido elaborado en esta tesis comienza con una *primera parte* que describe en la introducción el desarrollo propuesto y luego presenta los principales conceptos iniciales. Los principales interrogantes considerados han sido: qué, cómo, para qué, dónde y cuándo.

La *segunda parte* someramente presenta un panorama histórico y los principales antecedentes del transporte aéreo, alcanzando un análisis de la demanda para comenzar a recorrer el camino y facilitar la comprensión de la situación hacia fines del siglo XX.

La *tercera parte* contiene la forma en que se ha obtenido o recolectado la información, el análisis del qué, junto con la presentación y descripción de datos sobre la imagen del servicio con medios técnicos aplicados hacia los años 2015-2018. A través de un método, se busca responder a los interrogantes sobre la imagen y la demanda en sus aspectos más importantes, considerando su relevancia en el estudio.

La *cuarta parte* es un corolario coherente, fruto del trabajo que en forma sencilla y concreta muestra los hallazgos acerca de la imagen del transporte aéreo regular internacional,

planteando la situación hipotética junto a una síntesis final concluyente de esta tesis integrada en un aporte al estudio disciplinar.

La existencia de una situación real con su referente empírico susceptible de consideración y reflexión, esto es el transporte aéreo regular internacional en su respectivo escenario, permite comprobar la premisa para cualquier conjetura o discusión: existe un sistema de transporte aéreo internacional regulado y afianzado socialmente, que permite la comunicación permanente entre Estados para el traslado de personas y cosas.

1.2. Imagen: método y estrategia de abordaje en su estudio

En los párrafos siguientes se efectúa una concreta mención del método y la forma de abordaje que han sido considerados como guía en la obtención de datos y en el análisis de la información destinada a dar respuesta al conjunto de los interrogantes del estudio.

En líneas generales, el método determinado principalmente por el tipo de objeto por investigar y las premisas por describir en este trabajo es el inductivo, el cual se ocupa de las proposiciones sobre fenómenos objetivos de estudio, donde el concepto probabilidad u ocurrencia del suceso se refiere solo al grado de comprobación empírica dentro del marco de la situación bajo análisis en este trabajo (Ferrater Mora, *op. cit.*: 579). Desde lo particular de la situación, no se niegan los procesos generales de análisis, síntesis y deducción, ni tampoco los aportes del método hipotético deductivo que son aprovechados, sino que el inductivo es el método que prevalece como el camino más adecuado para alcanzar una conclusión en esta investigación en la complejidad inductiva, analógica y metafórica de las imágenes mentales.

En forma concreta, como sostienen Taylor y Bogdan (1994): “*El término metodología designa el modo en que enfocamos los problemas y buscamos las respuestas. En las ciencias sociales se aplica a la manera de realizar la investigación*” (*Ibíd.*: 15). La frase se refiere a la investigación cualitativa que produce datos descriptivos considerando las propias palabras de las personas cuando se aborda el mundo empírico, con la intención de desarrollar conceptos y comprender las pautas de los datos a partir de determinado contexto o situación de las personas, en donde el investigador obtiene conocimiento directamente de la vida social (*Ibíd.*: 20). Para Hernández Sampieri *et al.* (2010) la investigación es un conjunto de procesos sistemáticos y empíricos que se aplican al estudio de un fenómeno (*Ibíd.*: 4). Entre las diversas corrientes del pensamiento ha habido una polarización en la aproximación indagatoria en busca de conocimiento, en un polo cuantitativo y en otro polo cualitativo,

además de la posibilidad de un enfoque mixto. Si bien se acepta aquí la complementación de ambos, la metodología de la presente investigación adopta un enfoque principal cualitativo para la obtención de datos descriptivos que son obtenidos a partir de las palabras, habladas o escritas, y desde las actitudes observables de las personas informantes, siendo los datos interpretados y luego organizados por el investigador a fin de poder describir el fenómeno del transporte aéreo referido en su entorno (Taylor y Bogdan, *op. cit.*: 16). La obtención de datos busca descubrir la “realidad” del fenómeno, elaborar preguntas de investigación y desarrollar un proceso de interpretación para describir detalladamente la situación bajo estudio.

Hay una realidad de estudio que es la imagen mental de las personas, construida en la subjetividad e intersubjetividad de los actores informantes dentro de un contexto y del propio investigador. Si bien la teoría sirve como marco de referencia, aquí sí se trata de crear aportes teóricos y consolidar la base de hipótesis hacia el final del estudio. Los datos recolectados u obtenidos a través de los distintos instrumentos de investigación son agrupados e integrados para el análisis que provee de contenido al reporte final de los resultados. Ambos enfoques, cualitativo y cuantitativo, no se consideran antagónicos sino pragmáticamente complementarios, cumpliendo cada uno su parte en la solución de problemas y en el conocimiento del fenómeno (Hernández Sampieri *et al.*, *op. cit.*: 17). Por ello, en algunas fases de la investigación, se encontrarán posiciones que encajarían en un enfoque mixto debido a las características del objeto de estudio, las posibilidades de las entrevistas y las restricciones de la investigación. El enfoque cubre una variedad de concepciones, visiones y técnicas donde el investigador examina el mundo de vida y va desarrollando un andamiaje teórico concordante con los acontecimientos observados para llegar a generar hipótesis y producir conocimiento. La existencia de distintas tradiciones intelectuales y diferentes perspectivas disciplinarias da lugar a su vez a diversas concepciones de la realidad y de cómo puede ser ésta investigada. Vasilachis de Gialdino (2012) sostiene con respecto a la pregunta ¿qué es la investigación cualitativa? que la respuesta dependerá del enfoque, de la tradición seleccionada y de diversas perspectivas alternativas a las que se aplica el término (*Ibíd.*: 25). Así, la expresión “investigación cualitativa” puede referirse a distintos enfoques y orientaciones, involucrar distintos métodos y abarcar el proceso interpretativo de averiguación sustentado por distintas tradiciones metodológicas entre las cuales aquí podemos destacar como de particular utilidad la fenomenología y la teoría fundamentada en datos. Esta investigación, en su desarrollo, busca lograr entender y visibilizar las pautas de los datos, partiendo de los interrogantes hasta lograr describir el todo dentro del marco de la situación

planteada en un mundo empírico sobre el que se informa (*Ibíd.*: 20). En toda circunstancia, se busca mantener el rigor y la duda científica, siendo de especial interés el significado y la interpretación de la imagen pensada en su contexto. La visión subjetiva de las personas participantes y las reflexiones del investigador forman parte de la producción de conocimiento en el proceso de investigación. Las perspectivas subjetivas de las personas, y sus vivencias e interpretaciones en el contexto particular donde se desarrolla el estudio, representan los principales interrogantes a los que responde esta investigación, dentro de las características propias de la indagación cualitativa (*Ibíd.*: 33). En la aproximación a los acontecimientos se ha tratado de mantener el mayor equilibrio entre la forma de acercamiento a cada situación y la participación activa del investigador, y el desarrollo de la investigación ha sido efectuado en forma sistemática paso a paso según los requerimientos de indagación, la experiencia del investigador sobre el área y la disponibilidad de información. El proceso de investigación está centrado en obtener los datos necesarios, analizar los datos obtenidos y llevar la información al resultado plasmado en un informe final.

La “fenomenología” es entendida como una estrategia de estudio del mundo percibido en que se ubica un fenómeno en particular, en busca de indagar las vivencias y sus relaciones de modo de estar en condiciones de poder narrar y describir los hallazgos. Acerca de la teoría y la metodología al respecto, Taylor y Bogdan (1994) manifiestan:

La perspectiva fenomenológica es esencial para nuestra concepción de la metodología cualitativa. De la perspectiva teórica depende lo que estudia la metodología cualitativa, el modo en que lo estudia, y en que se interpreta lo estudiado. [...] La perspectiva fenomenológica está ligada a una amplia gama de marcos teóricos y escuelas de pensamiento en las ciencias sociales. (*Ibíd.*: 23).

Según Hernández Sampieri *et al.* (*Op. cit.*), los diseños fenomenológicos se enfocan en las experiencias individuales subjetivas de los participantes, donde lo primordial es conocer las percepciones y el significado de un fenómeno indagando en las experiencias. Como no existen fronteras definidas entre los diseños cualitativos, un estudio basado en la teoría fundamentada puede abarcar elementos de análisis fenomenológicos (*Ibíd.*: 515).

La “teoría fundamentada” considera un modo de hacer análisis con el principal objetivo de generar una construcción teórica a partir de datos recogidos de entrevistas y de la observación participante en un contexto de interacción de los seres humanos y los significados que ello implica (Glaser y Strauss, 1967). Interesan así los datos naturales de la situación de ciertos procesos psicológicos y sociales de las personas, relacionados con la interpretación de categorías. El esfuerzo está dirigido entonces a ordenar todos los datos relevantes para luego

sustentar una propuesta y pasar a un análisis y a una evaluación de los testimonios con la intención de dar respuestas a partir de un muestreo teórico. Esta teoría permite construir proposiciones partiendo directamente de los datos sin necesidad de supuestos a priori de otras investigaciones o de otro marco teórico, mientras utiliza una metodología comparativa constante en la investigación. Como resultado de su aplicación, se generan conceptos e hipótesis, comenzando por una pregunta general al inicio sin un marco teórico preciso. La aplicación de esta teoría puede proporcionar una imagen de las vivencias y criterios de las personas informantes, donde se conciben los datos para la formación conceptual. Si bien hace abstracción del espacio y el tiempo, no impide que haya una definición y una adaptación a medida que emergen nuevas situaciones durante el transcurso de la investigación. Cabe señalar que, para Strauss y Cobin (2002), en cualquier tipo de investigación cualitativa, un método es un conjunto de procedimientos y técnicas para recolectar y analizar datos, y el término metodología se refiere, según ellos, a la manera de pensar la realidad social y la forma de estudiarla. Los autores consideran que la comprensión humana no puede jamás igualar a la de Dios, pero la investigación sí puede ayudar a comprender mejor cómo funciona el mundo (*Ibíd.*: 12). Refiriéndose a las pautas de la teoría fundamentada, aclaran que no buscan en su propuesta que el investigador se centre en los procedimientos maquinalmente, sino que sus actividades, con aceptación o rechazo de pautas, sean hechas de manera flexible y creativa basándose en una interpretación sistemática de los datos (*Ibíd.*: 16). En este esquema, la investigación cualitativa abarca diversas indagaciones, desde las vivencias de las personas, las distintas experiencias y las organizaciones, hasta la relación internacional. Se acepta la interacción entre métodos cuantitativos y cualitativos y, si bien algunos datos son cuantificables, los principales de éstos quedan relacionados con el análisis interpretativo. Por ello, los datos de entrevistas y observaciones de orden cualitativo también pueden ser cuantificados, pero siempre interviene la interpretación y la fundamentación de conceptos basados en los datos. Para los autores, construir teoría se refiere a fundar un conjunto de categorías y conceptos interrelacionados de manera sistemática que emergen en un marco para explicar algún fenómeno. Strauss y Cobin definen al término “descripción” como el uso de palabras para expresar imágenes mentales de un acontecimiento, un aspecto de un panorama, la experiencia, una emoción o sensación y el fenómeno desde la perspectiva de la persona que realiza la descripción (*Ibíd.*: 16). Acerca de la teoría fundamentada, o *Grounded Theory* en inglés, Soneira (2012) sostiene que, tal como fue formulada en su origen, procede de la convergencia de tradiciones intelectuales y académicas de la sociología estadounidense y que esta teoría se basa en el método de comparación constante de datos en forma simultánea

y en el muestreo teórico, donde el investigador selecciona casos según el potencial de contribución para refinar o expandir conceptos. La delimitación de esta teoría considera el criterio de parsimonia o economía científica y el criterio de alcance de aplicación de la teoría desde su base empírica (*Ibíd.*: 153-157). El mismo autor señala que esta teoría ha alcanzado gran desarrollo dentro de la investigación cualitativa y que puede combinarse provechosamente con otras tradiciones de investigación y que, si bien la entrevista es la principal técnica de recolección de datos, ésta puede ser utilizada conjuntamente con el análisis documental, la observación y también el grupo focal (*Ibíd.*: 170). Sobre esta teoría basada en datos empíricos y aplicable a ciertas áreas puntuales, en la obra de Hernández Sampieri *et al.* (*Op. cit.*) se sostiene:

El diseño de teoría fundamentada utiliza un procedimiento sistemático cualitativo para generar una teoría que explique en un nivel conceptual una acción, una interacción o un área específica. Esta teoría es denominada sustantiva o de rango medio y se aplica a un contexto más concreto. Glaser y Strauss (1967) la distinguen de la “teoría formal”, cuya perspectiva es mayor. [...] las teorías sustantivas son de naturaleza “local” (se relacionan con una situación y un contexto particular). Sus explicaciones se circunscriben a un ámbito determinado, pero poseen riqueza interpretativa y aportan nuevas visiones de un fenómeno. (*Ibíd.*: 492-493).

1.3. Sobre la delimitación temporal y espacial de la investigación

Si bien ciertos aspectos de la investigación podrían ser organizados de otro modo, al adoptar un diseño de investigación de tipo transversal o transeccional descriptivo, aunque inicialmente exploratorio en algunos aspectos, corresponde demarcar un momento con el fin de situar la imagen del transporte aéreo internacional dentro de determinadas condiciones. Así, en esta investigación no es de interés cardinal analizar cambios a través del tiempo en esa imagen que poseen las personas o los grupos de personas, ni tampoco la recolección de datos para realizar inferencias en relación al cambio. En otras palabras, no se trata de un estudio longitudinal de la tendencia o de la evolución de la situación según un mismo grupo de personas en distintos momentos de tiempo, sino de un diseño transversal descriptivo cuyo centro de atención es describir la imagen en cuestión en un momento determinado, considerando hipótesis también descriptivas (Véase la Figura 2). A partir de la indagación se procura describir las variables y visibilizar la situación al respecto. Es por ello que se ha comenzado entonces por «preguntar» a las personas según el lapso establecido para conocer: ¿qué se piensa sobre la imagen?

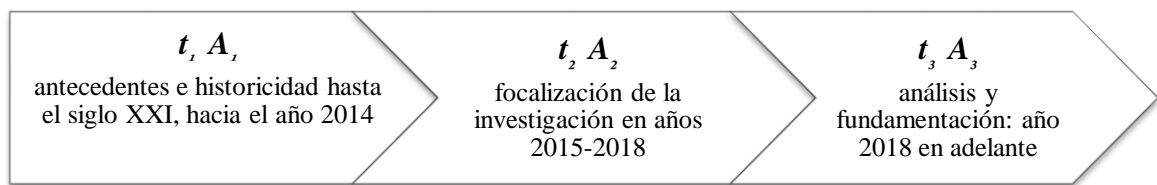


Figura 2. Línea de tiempo de referencia

Fuente: Elaboración propia a partir de la propuesta. Nota: Tiempo, t , magnitud correspondiente al rango de acontecimientos; acontecimientos, A , conjunto de sucesos o fenómenos observados.

En este caso, se prefiere hablar de “acontecimiento” y no de suceso, porque este último, tal como señalaba el historiador Jean-Baptiste Duroselle, es de la ciencia en general, mientras que el primero está fechado y es único singularmente irrepetible (Duroselle, 1998: 15-18). Coincidentemente, dicho autor demostraba interés por un modelo propio de las ciencias humanas y marcaba la precaución en el uso de los modelos abstractos, recalcando la importancia de la historia en el estudio internacional, con especial atención en la cuantificación de aquello mensurable como también en los aspectos cualitativos (*Ibíd.*: 20-24). Para él, la verdad científica es racional, cualquiera fuere su objeto de estudio, y existe la necesidad de estudiar racionalmente al hombre, pero éste no es totalmente racional, sino también irracional. Al respecto, sobre la inteligencia y el hombre, el psicólogo D. Goleman (1996) sostiene que hay dos formas de conocimiento interactuando en la construcción de la vida mental de las personas, la racional, más pensante y conscientemente reflexiva, y la emocional, más impulsiva e intrínsecamente poderosa con los sentimientos, dos formas entrelazadas para guiar al ser humano a través del mundo. Todo viene del inconsciente, sostenía Duroselle (1998), manifestando sobre el aspecto racional del hombre lo siguiente: “*es posible que, un día, un conocimiento profundo del cerebro humano nos lleve a pasar de nuestras explicaciones de la heterogeneidad – actualmente evidente – a la homogeneidad*” (*Ibíd.*: 337).

En una primera etapa de los estudios, comienzan las preguntas fundadas en el conocimiento previo de algunas aristas de la aviación comercial y el desempeño de esta actividad como agente del transporte internacional. El conjunto de acontecimientos A_1 queda comprendido en la primera etapa de tiempo t_1 , comenzando a dar impulso a la investigación. El desarrollo conquistado por la aeronáutica en el siglo XX llega en 100 años al hito del año 2014 con el mayor coeficiente de ocupación de las aeronaves comerciales hacia principios del siglo XXI. Es entonces cuando se inicia la recopilación de datos históricos y antecedentes para el análisis preliminar. Fruto de este análisis, surge la inquietud y la propuesta de estudio.

Durante la pesquisa y ante la duda científica, se decide consultar a reconocidos expertos para comenzar a enmarcar la idea. Consultas previas han sido hechas a personalidades para encaminar los posibles niveles de estudio, como aquellas acerca de dimensiones al arquitecto e historiador P. Potenze (Comunicación personal, 19 de diciembre de 2014) y a las posibilidades de asociación del concepto imagen en lo social aclarada por el filósofo y científico M. Bunge (Comunicación personal, 17 de agosto de 2014). Las entrevistas y la organización de los datos obtenidos son constantes. El año 2018 delimita temporalmente la mayor parte de la búsqueda de datos por los cambios introducidos por el gobierno argentino al transporte aéreo comercial y sus participantes, a los 100 años de la aviación argentina. Con el camino afianzado para la indagación se ordenan las acciones ya programadas en el año 2015 para obtener conocimiento de los acontecimientos A_2 durante el período de tiempo t_2 de los años 2015-2018 que representa la cobertura central en la indagación. Las primeras acciones consistirían entonces en la planificación de actividades, el relevamiento documental y bibliográfico, la obtención o recolección de datos, y las fases sucesivas de revisión y control de la información. Luego se obtiene información de una prueba piloto y de una entrevista mayor a través de una encuesta con cuestionario de acuerdo con los procedimientos actualmente reconocidos a nivel internacional. Para clarificar cómo es diferenciada la imagen del transporte aéreo, se incluye una sencilla prueba visual de una pieza publicitaria dirigida a profesionales. Para cada oportunidad que pudiese constituir un aporte significativo durante la investigación, se ha llevado adelante un conjunto de entrevistas personales a expertos, los cuales han ofrecido una visión individual concreta, sumando un total de once. Además de las diversas consultas a profesionales, se ha realizado un grupo focal central con la metodología adecuada para estudios en ciencias sociales. La información obtenida es contrastada y enriquecida con el análisis de texto y la consulta bibliográfica. Todo el procedimiento de base ha sido concebido para que pudiese ser repetido o recreado metodológicamente para aquellos interesados en comprobar o resolver situaciones hipotéticas susceptibles de análisis científico en el campo social de la administración del transporte aéreo.

En la última etapa de la investigación, luego de las respectivas consideraciones metodológicas individuales para cada acción precedente, se procede a la revisión de todo el material y al análisis inmediato de la información según la perspectiva de los acontecimientos anteriores y a la luz de aquellos A_3 correspondientes al tiempo t_3 . Así, llegado a este momento,

se canaliza el esfuerzo investigativo en plasmar los hallazgos y el conocimiento obtenido en la escritura de la tesis⁴.

El ámbito espacial comprende un núcleo de casos establecido como fuente central de información empírica que, como punto de referencia geográfica clave, se ubica sustancialmente en el Área Metropolitana de Buenos Aires (AMBA). En este estudio, AMBA comprende la Ciudad Autónoma de Buenos Aires (CABA) y los veinticuatro partidos más cercanos que la rodean. Los detalles específicos de esta zona urbana integrada son presentados más adelante en el capítulo cinco.

1.4. Sobre algunos conceptos específicos iniciales

En forma positiva y partiendo de una condición creativa, siendo optimista en la acción misma, ya que por naturaleza se está dispuesto a crear un plan considerando el poder alcanzar un objetivo o llegar a una meta, se da lugar a este apartado. Aquí sólo se busca una introducción mínima a las nociones centrales mencionadas en el título principal de esta tesis, o al menos llevar adelante una clara exposición de los conceptos esenciales con la asistencia de razón para fijar referencias y aclaraciones para el seguimiento posterior. Probablemente el lector encontrará elementales o muy familiares algunos pasajes de la exposición, y es lógico que así sea, pero se ha considerado necesario presentar una visión inicial general acerca de la orientación y el propósito.

En este trabajo el empleo de la palabra “imagen”, como parte del título, se refiere a “una visión representativa” mental, que corresponde en forma singular a la posición que el autor propone. Es así un enfoque o reflexión dentro de un marco científico, aunque condicionado por la situación del hombre como ser social aquí y ahora. Según la Real Academia Española (RAE), entre sus definiciones acerca de la palabra «imagen»⁵, del latín *imāgo, ĩnis*, se encuentran las de “*Figura, representación, semejanza y apariencia de algo*” y “*Conjunto de rasgos que caracterizan ante la sociedad a una persona o entidad*” (RAE,

⁴ Considérese que al momento de analizar y redactar distintos documentos en esta investigación, ha sido necesario realizar cambios al modificar o suprimir algunas tareas o acciones debido a las consecuencias mundiales y las restricciones por la pandemia declarada así por la Organización Mundial de Salud (OMS) el 11 de marzo de 2020 y la declaración de emergencia sanitaria hecha por el gobierno de la República Argentina el 12 de marzo según Decretos N°260/20 y luego N°297/20. Véase detalles en el mismo orden: <https://www.who.int/es> y <https://www.boletinoficial.gob.ar/suplementos/2020031201NS.pdf> Sobre la situación, distintas publicaciones describen la crisis del sector, como las de la IATA y de la Revista digital Actualidad Aeroespacial. Véase, por ejemplo: <https://www.iata.org/en/programs/safety/health/diseases/> y <https://actualidadaeroespacial.com/revista-2020/> [2020].

⁵ Véanse los significados de la palabra imagen y otros conceptos mencionados, por ejemplo, en sitios como: www.rae.es; www.diccionarios.com y www.escriitores.org

2014). Entre otras definiciones y significados de imagen, es posible mencionar la de Vox Larousse en filosofía como la *“Idea o representación mental de lo que se percibe por los sentidos”* (Larousse, 2014) en figuración o en lo simbólico. Como señala Costa (2001), existe una ambigüedad semántica o polisemia del término imagen en un mundo de representaciones tan vasto y ubicuo que cuando se menciona la palabra se piensa en diversas cosas propias de la civilización de referencia. El mismo autor distingue la importancia de las imágenes sensoriales y de las imágenes mentales, en especial en la configuración de la imagen corporativa, destacando que la imagen se encuentra en la memoria latente de los individuos y de algún modo en el imaginario colectivo, siendo la imagen mental la considerada en su obra (Costa, *ibíd.*: 56-60). Costa proporciona su concepción de la imagen, que puede ser enunciada: *“La imagen de la empresa es la representación mental, en el imaginario colectivo, de un conjunto de atributos y valores que funcionan como un estereotipo y determinan la conducta y opiniones de esta colectividad”* (*Ibíd.*: 58). Por otra parte, el *Diccionario de Filosofía* de Ferrater Mora (1964) señala que *“Es usual llamar imágenes a las representaciones que tenemos de las cosas”* (Ferrater Mora, 1964: 12) y menciona el empleo del término para asociar las representaciones de las cosas con los sentidos humanos en escritos de Demócrito, Epicuro, Lucrecio y Cicerón, entre otros. Más adelante, el diccionario destaca el uso frecuente en psicología *“como la copia que un sujeto posee de un objeto externo”* (*Ibíd.*: 12), y que aunque hayan variado los enfoques, se mantiene el supuesto de una forma de realidad interna que posee el individuo, que puede ser contrastada con otra realidad externa. Continúa mencionando la aparición de nuevas teorías desde fines del siglo XIX, superadoras de la única concepción imagen-cosa y de la lógica aristotélica con el uso de la lógica de relaciones (*Ibíd.*: 913). El diccionario también plantea que la *“imaginación”* es una facultad o actividad distinta de la memoria y la representación, pero relacionada en los planos del recuerdo de las representaciones mentales y la combinación de elementos surgidos de representaciones sensibles; así la imaginación, al menos, sería una nueva presentación de imágenes en un proceso que permite avanzar en el conocimiento (*Ibíd.*: 13). Diversos pensadores como F. Bacon, R. Descartes, D. Hume, I. Kant, J. G. Fichte, W. James, J-P. Sartre, K. E. Boulding, entre otros, han analizado la imaginación humana tratando de dilucidar su naturaleza.

Dentro del uso habitual de la lengua, es posible mencionar algunos conceptos y definiciones iniciales según la RAE (2014), aunque sus respectivos significados puedan diferir. Así, la palabra *“transporte”* se refiere a la *“Acción y efecto de transportar o*

transportarse”, “*Sistema de medios para conducir personas y cosas de un lugar a otro*”, “*Vehículo dedicado a tal misión*” y “*Buque de transporte*”. El concepto de transporte describe el acto y el movimiento de traslado de algo a través de algún elemento o vehículo, coincidiendo con su origen del latín *trans* y *portare*. Según la RAE, la palabra “aéreo” proviene del latín *aerëus*, como adjetivo “*De aire*”, “*Perteneciente o relativo al aire*” y “*Perteneciente o relativo a la aviación*”; mientras la palabra regular, del latín *regulāre* o *regulāris*, admite “*Ajustar, reglar o poner en orden algo*”, “*Ajustar el funcionamiento de un sistema a determinados fines*”, “*Determinar las reglas o normas a que debe ajustarse alguien o algo*”, [...], “*Ajustado y conforme a regla*”, “*Uniforme, sin cambios grandes o bruscos*”, “*Ajustado, medido, arreglado en las acciones [...]*”. Se considera transporte aéreo regular (Véase la Figura 1 del Anexo I) al vuelo entre dos o más aeródromos habilitados, accesible al público y con un precio establecido, con itinerario programado, y con horario prefijado y publicado⁶. Luego, según la RAE, el adjetivo “internacional” comprende “*Perteneciente o relativo a dos o más naciones*”, “*Perteneciente o relativo a países distintos del propio*” y “*Que trasciende o ha trascendido las fronteras de su país*”. Aquí, la palabra internacional empleada como adjetivo, se refiere a aquello que participa de, se establece en o surge de la relación entre dos o más naciones o Estados. La construcción de la palabra proviene del latín, del prefijo *inter*, entre, del vocablo *natio*, asimilable a nación, y del sufijo de pertenencia *al*.

La palabra “perspectiva” se emplea aquí en el sentido de mostrar lo que representa la imagen propuesta, vista desde la óptica de la persona y analizada por el observador como autor ubicado a una adecuada distancia de los objetos bajo análisis, de tal forma que puedan ser estudiados dentro de su contexto específico (Jaspers, 1967). En este sentido, del diccionario de la RAE acerca de la palabra del latín *perspectīva*, óptica, es posible rescatar “*modo de representar en una superficie los objetos, en la forma y disposición con que aparecen a la vista*”, [...] “*Conjunto de objetos que desde un punto determinado se presentan a la vista [...]*”, “*Punto de vista desde el cual se considera o se analiza un asunto*” y “*Visión, considerada en principio más ajustada a la realidad, que viene favorecida por la observación ya distante, espacial o temporalmente de cualquier hecho o fenómeno*” [...]. La expresión “región metropolitana de Buenos Aires” se refiere a la zona o área geográfica

⁶ Por otra parte, visto desde una norma en particular, el Artículo 93 del Código Aeronáutico de la Nación define: “[...] *Se entiende por servicio de transporte aéreo regular el que se realiza con sujeción a itinerario y horario prefijados. [...]*” Se define el servicio regular considerando sólo dos características, itinerario y horario, sin incluir tarifa, porque no intervendría en la condición de regular, ni tampoco frecuencia, porque surgiría del horario, ni otros elementos como la continuidad o habitualidad.

similar a la que cubre la llamada AMBA (Área Metropolitana de Buenos Aires) concentrada en el polo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y su periferia.

En el empleo de la palabra “actor” y del vocablo “agente”, si bien la elección ha sido por la utilización del último mencionado, se admiten similitudes conceptuales debatibles en las relaciones internacionales. Según la RAE (2017), la palabra actor proviene del latín y aquí puede ser entendida como el ente “*Participante en una acción o suceso*”. La misma Academia, en una de sus acepciones, considera que el vocablo agente proveniente del latín, se refiere a aquel “*Que obra o tiene virtud de obrar*”. En el presente trabajo, un actor internacional es un ente o entidad organizada con estructura que de algún modo trasciende la frontera del Estado y que dispone de capacidad para actuar con cierta autonomía en el ámbito internacional, siendo el Estado soberano el actor principal. Así, los actores que intervienen en una sociedad, participan con sus decisiones y con discernimiento a partir de algún factor movilizador o por la motivación de una situación, y sus acciones implican algún grado de responsabilidad. El agente mantiene estrecha similitud con la figura del actor y es capaz de trasladar e introducir cambios cuando participa en la metamorfosis de un área de la sociedad o en el ejercicio de su influencia en su entorno operante. Entre los diversos criterios para distinguir actores del sistema internacional, algunas posiciones sostienen que el Estado es el actor político fundamental y que el análisis de las relaciones internacionales lo mantiene en una ubicación central en un cuadro de relaciones interestatales, donde se destaca, entre los elementos característicos, el poder. Allí puede ubicarse la propuesta de Morgenthau (1985). Otras posiciones pueden considerar también la presencia dinámica clave de otros actores, como los organismos internacionales y las empresas multinacionales.

En la complejidad de la situación bajo análisis de este estudio, se considera de mayor importancia el lenguaje como instrumento interviniente en la representación de algo más que su trascendencia en el campo lingüístico, pues la intención es la de proponer un contenido sobre la imagen en el campo de las ideas y del razonamiento teórico en la integración del conocimiento, más que al de la gramática de una lengua o habla en particular. Una mayor profundización alternativa distinta, que no es realizada aquí, podría ser hallada en textos lingüísticos y de principios o reglas acordes según otras materias. Por otra parte, el concepto “demanda”, desde el punto de vista de la teoría económica, será revisado en el capítulo tres.

Si bien, históricamente, el análisis filosófico de conceptos se ha nutrido desde tiempos lejanos de conocimiento *a priori* y marcadamente racionalista con un enfoque derivado sólo

de la razón, hacia el siglo XVIII comienza a enriquecerse con el conocimiento *a posteriori* de corte empírico a partir de los hechos de la experiencia, posteriormente han surgido nuevos enfoques. Cabe señalar que Kant⁷ logró elaborar una teoría filosófica crítica abordando un criterio racionalista en lo relativo al proceso del pensamiento humano *a priori* sobre principios estructurales del conocimiento y un criterio empirista del conocimiento *a posteriori* surgido de la experiencia real. Tiempo más tarde, esta posición sería revisada o cuestionada por diversas corrientes del pensamiento. Kant consideraba que en todo conocimiento existe una doble relación, del *objeto* desde el punto de vista de la representación y del *sujeto* desde la conciencia de la idea en el conocimiento (Kant, 1938: 30). A su vez, él distingue entre el conocimiento *teórico* y el *práctico*. Acerca del primero dice que son aquellos conocimientos que exponen lo que es y no lo que debe ser, teniendo por objeto el ser o el existir. En cuanto al segundo sostiene que son todos los que exponen en forma imperativa posible, y opuestos a los anteriores de tipo especulativo, acciones para alcanzar un fin determinado (*Ibíd.*: 92). En este esquema de Kant, todo conocimiento o representación referida conscientemente a un objeto, puede ser *intuición* o *noción*. La *intuición* es una representación general de los objetos, mientras que la *noción* es conocimiento por el pensar y la reflexión. En una clasificación de las nociones, se destacan: La *noción pura*, racional abstracta de las ideas que no han sido tomadas de la experiencia; la *noción empírica*, que proviene de los sentidos en la comparación reflexiva de los objetos; las *nociones dadas*, a priori; las *nociones formadas*, discursivas ficticias; las *nociones*, según sus relaciones, *superiores* e *inferiores*, de *género* y *especie*. El trabajo puede ser útil para interpretar, demostrar y establecer reglas de validez formal de una inferencia o de una argumentación cualquiera, dentro de la ciencia racional del conocimiento propio del entendimiento llamada Lógica (*Ibíd.*: 94 – 104).

El pensamiento es, sin duda alguna, una actividad mental desarrollada en el cerebro de las personas, y en los estudios, todo razonamiento es pensamiento, pero no todo pensamiento es razonamiento (Copi, 1990: 4). Los métodos y principios de la lógica pueden ser utilizados para distinguir el razonamiento correcto del incorrecto, pueden revelar qué sigue de los enunciados analizados y qué está contenido en ellos para intentar preservar la verdad de una realidad de las premisas. Hoy, los avances de los estudios en neuropsicología y biología

⁷ Immanuel Kant (1724-1804), filósofo alemán nacido en Königsberg, luego la Kaliningrad soviética, donde transcurrió toda su vida. Aquí es mencionado por sus numerosas obras como *Crítica de la razón pura*, *Crítica de la razón práctica*, *Crítica del juicio* y *La paz perpetua*; pero también porque concilió aspectos racionalistas y empiristas y por considerar la imposibilidad de conocer por percepción inmediata la existencia de objetos externos. La convergencia filosófica de este filósofo puede ser vista en: Kant, I. (1984). *Nueva crítica de la razón pura*. (trad. Castaño Piñán, A.). Madrid: SARPE. Los Grandes Pensadores, t. 62.

comienzan a develar el funcionamiento del cerebro en procesos de razonamiento y de emoción, como así las causas, desde los orígenes de los estímulos hasta las acciones y sus respuestas, en estado consciente e inconsciente.

En sentido amplio, el “concepto” es un contenido figurativo designado por un término concreto en una palabra o combinación verbal. La expresión puede no ser idéntica a los fenómenos a los que se refiere su contenido y puede comprender una valoración distinta para distintas interpretaciones. El concepto, como algo concebido o formado en la mente, según el diccionario de la RAE (2015), proviene del latín *conceptus*, [...] “*idea que concibe o forma el entendimiento*”, “*Pensamiento expresado con palabras*”, [...] “*Opinión, juicio*” [...]. Luego, formar concepto es “*Determinar algo en la mente después de examinadas las circunstancias*”⁸. El concepto puede cumplir distintas funciones, por ejemplo:

- *Ordenación*, en lo cognitivo de organización de aquello percibido
- *Valoración*, en la asignación de valor a algo percibido
- *Guía*, de dirección teórica o pragmática
- *Comunicación*, para facilitar la transmisión de conocimiento

Luego, los conceptos cumplen requisitos generales: de acuerdo sobre su contenido, exposición semántica de su contenido y como referencia concreta del objeto observable del cual es su correlato intencional (Mayntz *et. al.*, 1993). La definición del concepto permite una descripción concreta del contenido figurativo caracterizado por la palabra, siendo la palabra el elemento *definiendum* y la descripción el *definiens* (Véase la Figura 3). Para acotar la extensión de la cuestión bajo análisis, aunque en forma quizás parcial pero acorde con la exposición buscada, podríamos dividir en dos las áreas de ubicación de conceptos: una, aquella en donde están los de uso general y habitual en la actividad humana; otra, en donde se ubican los vinculados específicamente al ser humano en el desarrollo y transmisión de un campo de conocimiento sobre objetos reales o ideales.

Llegado a este punto, se podría preguntar: ¿por qué insistir en aclarar cuestiones de concepto y de condiciones iniciales en esta situación de análisis? La respuesta reside en que se cree conveniente en un planteo específico explicitar con precisión lo que se trata, lo que no significa intentar formular todo de nuevo, sino establecer un punto de partida para este estudio. Este acercamiento podría coincidir con la posición al respecto que han tenido numerosos pensadores y científicos, desde Aristóteles⁹ hasta Einstein¹⁰. Así, por ejemplo, el

⁸ Véase <http://buscon.rae.es/drae/srv/search?id=ooEVuOgUQDXX2ULibRRv>, www.rae.es

⁹ Se menciona a Aristóteles (384 - 322 a.C.), filósofo y científico griego nacido en *Estagira* perteneciente a Macedonia (actual ciudad griega de Stavro), por su dedicación al conocimiento humano modificando ideas

primero consideraba que algo puede entenderse mejor cuando se expresan sus causas en términos específicos y no en términos generales, donde la noción acertada de las causas era la clave ideal para organizar el conocimiento. El segundo sostenía la idea basada en que, para dilucidar una situación, un problema bien planteado es un problema casi resuelto (Einstein e Infield, 1985). Los conceptos y definiciones formulados en forma precisa y con la menor ambigüedad posible asisten al abordaje específico necesario del problema de investigación dentro de su contexto (Cohen y Gómez Rojas, *op. cit.*: 240)

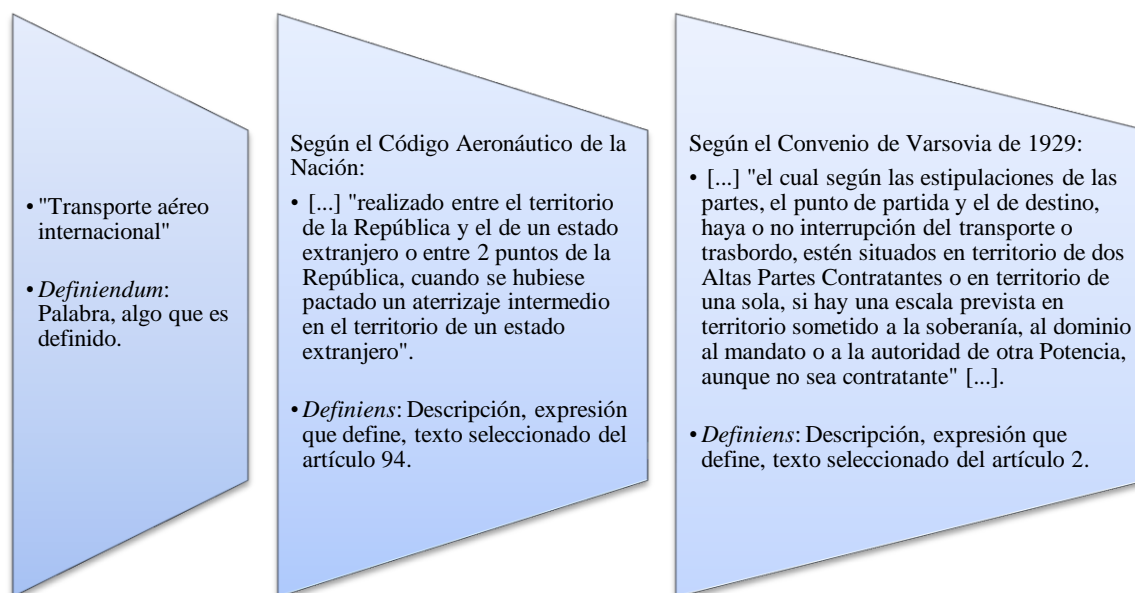


Figura 3. Delimitación conceptual del transporte aéreo internacional
Fuente: Elaboración propia a partir de las normas mencionadas.

Es conveniente destacar que los conceptos interiorizados por la persona ocuparán un lugar en su mente según su proceso cerebral, que, de algún modo, luego de una selección y clasificación, serán categorizados. La estructura dinámica de conceptos ya resuelta intervendrá en el razonamiento, sea con parámetros o con variables. Esto constituye un factor de gran importancia porque la calidad de la información de un individuo se verá influida por los conocimientos que recibe e interioriza¹¹. Por ello, como sostiene Capriotti (2009: 17), el estudio de algo fundamental como la imagen, en su relación con la identidad en la

platónicas, resaltando los métodos basados en la observación y la experiencia; además de sus primeros planteos de Lógica en una introducción al saber general que serviría inicialmente a las ciencias para la construcción de hipótesis y formulación de teorías. Aun, el filósofo ha recibido críticas por ciertos errores, como por parte de Russell (1985: 47).

¹⁰ Se menciona a Albert Einstein (1879 – 1955), físico alemán nacionalizado estadounidense, nacido en *Ulm*, por ser considerado uno de los mayores científicos de los últimos tiempos y por su creatividad en la producción científica.

¹¹ Se destaca nuevamente la polisemia del término “imagen” en su uso y la importancia de su significado a partir de las personas en la motivación, en la creación de valor y en la posibilidad de ser un activo intangible importante de cualquier organización pública o privada, como señala Capriotti (2008).

comunicación junto a diversos factores de la demanda de un producto o servicio, necesita una variedad de disciplinas sociales y humanas en la producción teórica en el campo disciplinario. La imagen puede ser entendida aquí en la estructura de teorías sistematizadas racionalmente sobre proposiciones con contenido objetivo que el sujeto expresa o enuncia en su locución con el propósito de justificar significados y sentidos en la concepción del mundo que lo rodea como persona (Jaspers, 1967: 62).

La preferencia será entonces aquí por el estudio del constructo acerca del medio de transporte y su formación, transitando terrenos fenomenológicos y cognitivos. Por otra parte, sin entrar en el desarrollo de teorías del conocimiento, es evidente que las disciplinas y ciencias requieren también de un esfuerzo de explicitación que se facilita mediante la disposición de la persona (p. 195), personalidad o carácter para conocerse a sí misma y su lugar espacial y trascendente en su propio universo como ser humano¹², en particular cuando el individuo se encuentra inmerso en la complejidad de un micro mundo rodeado por distintas culturas del planeta. En diversos planos, tanto locales como internacionales, también las organizaciones tienen la posibilidad de participar con sus esfuerzos en el análisis ético de sus decisiones y acciones, dentro de sus redes comunitarias de interacción humana, pues las corporaciones u organismos pueden ser considerados del mismo modo agentes morales responsables de sus acciones en la sociedad (Brown, 1992: 51).

▪ Habiendo presentado los conceptos principales y una introducción general en el *capítulo 1*, es posible sintetizar el camino por delante hasta llegar a la conclusión:

El *capítulo 2* presenta los antecedentes y una breve introducción al desarrollo de la aviación en el mundo en general y en Argentina en particular. El *capítulo 3* presenta y analiza la demanda de transporte aéreo internacional, el mercado y sus regulaciones, a partir de textos de autores y análisis documental. El *capítulo 4* presenta los aspectos metodológicos específicos desde el punto de vista psicológico y cognitivo relacionados con la imagen del transporte aéreo, seguido del análisis de la percepción humana y los fundamentos del proceso motivacional. Se destaca la importancia de la imagen y sus significaciones para los actores en aspectos tales como percepción, cognición, reflexión, emoción, afecto y acción. El *capítulo 5* ofrece información sobre el trabajo de campo y el desarrollo metodológico sucesivo dentro de

¹² Véase, por ejemplo, el texto del filósofo y sacerdote: Quiles, Ismael S. J. (2005). *Filosofía de la educación personalista*. 2ª reimp. Buenos Aires: Ediciones USAL, pp. 55 – 58.

la delimitación espacial-temporal y teórica prevista. Presenta información relevante y significativa coherente con la estrategia de abordaje investigativo obtenida a partir de entrevistas con encuesta piloto, entrevistas con encuesta con cuestionario general, entrevistas a expertos, entrevistas a especialistas en grupo de discusión, y entrevistas por medio de grupo focal o focalizado. Expone los respectivos resultados visibilizados según categorías. El *capítulo 6* presenta una lista ordenada de conceptos y proposiciones acerca de los principales hallazgos de la investigación. El *capítulo 7* efectúa una conclusión general para el estudio dando respuesta al problema según los objetivos de la investigación con la metodología aplicada al fenómeno transporte aéreo regular internacional.

El viaje propuesto	{	<i>Origen</i>	
		Introducción	→ PRIMERA PARTE
		Desarrollo	→ SEGUNDA PARTE – TERCERA PARTE
		Conclusión	→ CUARTA PARTE
		<i>Destino</i>	

SEGUNDA PARTE

«Considerando que el desarrollo futuro de la aviación civil internacional puede contribuir poderosamente a crear y a preservar la amistad y el entendimiento entre las naciones y los pueblos del mundo, mientras que el abuso de la misma puede llegar a constituir una amenaza a la seguridad general;

Considerando que es deseable evitar toda disensión entre las naciones y los pueblos y promover entre ellos la cooperación de que depende la paz del mundo;

Por Consiguiente, los Gobiernos que suscriben, habiendo convenido en ciertos principios y arreglos, a fin de que la aviación civil internacional pueda desarrollarse de manera segura y ordenada y de que los servicios internacionales de transporte aéreo puedan establecerse sobre una base de igualdad de oportunidades y realizarse de modo sano y económico;

Han concluido a estos fines el presente Convenio»

Convenio de Chicago¹³

Capítulo 2. El ámbito del transporte aéreo internacional

Este capítulo propone un acercamiento ordenado hacia los principales aspectos del desarrollo del transporte aéreo, con una mención sucinta desde la perspectiva social, técnica y política de la actividad humana en su conjunto. Vista la amplitud del fenómeno, se ha considerado apropiado procurar una plataforma con antecedentes históricos de la aviación antes del desarrollo del eje central del estudio enfocado en la demanda e imagen del transporte aéreo. Es posible decir que, una larga serie de hechos y pioneros forjaron a través del tiempo y cada vez con mayor rapidez el vuelo en el espacio aéreo terrestre para trasladar personas y cosas en forma estable. Empero, aquí se efectúa un recorte central. Los cinco apartados sucesivos proponen dedicar una mirada al transporte aéreo y sus diversas circunstancias, con un texto acotado, a partir del análisis académico del autor en aviación comercial desde el año 1993, publicaciones consultadas ALADA-IATA, una línea que considera obras de Potenze (1987, 2012) y escritos del autor en materia relacionada con el respectivo doctorado. Una exposición complementaria del contenido de este capítulo puede ser leída en el Cuadro 1 y texto siguiente del respectivo Anexo a la segunda parte.

2.1. Una introducción al desarrollo de la aviación

→ *El origen*: El hombre siempre ha tenido la idea de volar, ya desde la antigüedad, la leyenda occidental más antigua conocida vinculada con los vuelos es la de Dédalo e Ícaro¹⁴.

¹³ Preámbulo del Convenio sobre Aviación Civil Internacional firmado en Chicago el 7 de diciembre de 1944 que entró en vigor el 4 de abril de 1947. Texto en español anexoado según el Protocolo de Buenos Aires firmado el 24 de septiembre de 1968 que entró en vigor el 24 de octubre de 1968.

También ha llegado al presente relatos mitológicos acerca de seres alados, como la de Pegaso, el caballo alado compañero de Belerofonte (Hard, 2008). Numerosas representaciones de personajes o seres alados asociados con creencias han sido halladas también en distintas culturas del mundo antiguo¹⁵. Algunas representaciones simbólicas han servido para explicar posiciones o interpretaciones filosóficas. En el mito del carro alado de Platón (c. 427-347 a.C.), en su obra *Fedro*, se presenta la idea del alma que recorre el cielo por sobre todo el mundo. Un carro, donde un auriga dirige todo según la parte racional del alma y dos caballos, uno con tendencia a lo bueno y otro con tendencia a lo malo, en la decisión. Este mito puede describir la filosofía platónica¹⁶ acerca de intentar la belleza, la bondad y la verdad. Más allá de mitos y leyendas, hay algunas referencias sobre una máquina de volar construida en madera por Arquitas, de Tarento, inventor griego del siglo IV a.C. El pensamiento y la dinámica de cambios en la búsqueda de conocimiento en general durante la Edad Antigua han sido estudiados detalladamente por diversos autores como, por ejemplo, puede verse en los trabajos generales de Mondolfo (1959) y de Werner (1973).

Durante la Edad Media no se manifestaron trabajos importantes, o al menos no fueron trascendentes, salvo uno de Roger Bacon (c. 1214-1294) en el que predijo la futura conquista del aire por aparatos con motor. También es posible mencionar al monje Oliver de Malmesbury, del siglo XI, por el entusiasmo que puso en sus trabajos, quién trató de volar a la manera de Dédalo, pero penosamente se accidentó como Ícaro. Durante el Renacimiento, en 1505, aparece el estudio sobre el vuelo de los pájaros de Leonardo Da Vinci (1452-1519), primer tratado científico sobre el problema del vuelo. Por fin, el 21 de noviembre de 1783, Jean-François de Rozier (1754-1785) y François Laurent LeVieux (1742-1809), lograron volar por medio del famoso aeróstato de aire caliente diseñado por los hermanos Joseph-Michel Montgolfier (1740-1810) y Étienne Montgolfier (1745-1799). Esto constituyó, a saber, el primer vuelo humano. Seguidamente, el profesor J. Alexandre Charles (1746-1823), también en Francia, logró hacer volar un globo inflado con hidrógeno (Biedma Recalde,

¹⁴ Una representación artística puede ser vista en un óleo sobre lienzo de: Gowy, Jacob P. (1636-1638). *La caída de Ícaro*. Disponible en: www.museodelprado.es/colección/galeria-on-line/obra/la-caida-de-icaro Una lectura de la fábula *De Dédalo, Ícaro y Tale*: Publio Ovidio Nasón (2003). *Metamorfosis*. (trad. Pérez Vega, Ana) Biblioteca Virtual Universal, Editorial del Cardo, p. 128, PDF. Disponible en: www.biblioteca.org.ar/libros/89549.pdf Una representación de Pegaso y Belerofonte puede ser vista en la Figura 1 del Anexo II correspondiente a la Segunda Parte.

¹⁵ Existen documentos arqueológicos sobre creencias de culturas pasadas representadas con seres alados, como un altorrelieve de terracota llamado “Caballos Alados” proveniente de los restos del frontón del templo principal de la antigua ciudad etrusca de Tarquinia, alrededor del siglo IV a. C., patrimonio del Museo Archeologico Nazionale Tarquiniense. Véase en: www.tarquinia-cerveteri.it

¹⁶ Véase, para una mayor lectura, Azcárate, Patricio (1871-1872). *Fedro* o de la belleza, por ejemplo, en: <http://www.filosofia.org/cla/pla/azcarate.htm>

1969). Luego, y por más de 100 años, fueron utilizados globos con estas características, con algunas mejoras técnicas, pero aún difíciles de ser gobernados (Almond, 1997).

En 1809, el británico George Cayley (1773-1857), publicó un tratado completo sobre el vuelo con motor y construyó un aeroplano dotado de una máquina a vapor, no pudiendo volar debido a que el aparejo resultaba excesivamente pesado. También construyó otros modelos y es considerado como un importante precursor del estudio del tema¹⁷. Mientras tanto, en 1870 Alphonse Penaud (1850-1880) hacía volar modelos pequeños asimilables a los de aviones y helicópteros. Hacia 1852, el ingeniero Henri Giffard (1825-1882) diseñó un dirigible. En los Estados Unidos, en 1863, el doctor Salomón Andrews (1806-1872) construyó un dirigible llamado *Aereon*. Este último inventor fue el único en hacer volar, aun contra el viento, un dirigible sin motor. A lo largo del tiempo, el proceso de invenciones e innovaciones se ha ido desarrollando cada vez con mayor rapidez, y al llegar al punto de las aplicaciones prácticas, la humanidad se hizo partícipe de aquello que impactaría a la civilización: el nacimiento de la aeronáutica¹⁸. La utilización de aeronaves¹⁹ a lo largo del espacio aéreo del planeta determinó un avance significativo en las comunicaciones, dando por terminado el aislamiento de muchas culturas e inyectando un empuje sin precedentes en el traslado de personas y en el comercio internacional.

→ *Las primeras aplicaciones*: En sus comienzos, las primeras aplicaciones prácticas para el vuelo fueron muy limitadas, principalmente, con fines deportivos o en exhibiciones, y más tarde en la observación y en la actividad militar (Biedma Recalde, *op. cit.*). Hacia el año 1794 los globos aerostáticos ya serían usados por los franceses como puestos de observación en el conflicto con los austríacos. La primera experiencia de vuelo en globo con fines científicos tuvo lugar en Francia en 1804 con el cruce de los Alpes. Los globos también comenzaron a adquirir un alto valor para los ejércitos como herramientas de observación y combate. Los globos disponían de muy poco control de vuelo, por lo tanto, para poder continuar con sus aplicaciones, esto debía ser superado. La mejora llega con los dirigibles, como el Luftschiff-Zeppelin 1 construido en Alemania en el año 1900 y el LZ 2 del año 1906 (Biedma Recalde, *op. cit.*).

¹⁷ La mención de este y otros precursores puede ser vista en: www.flyingmachines.org

¹⁸ Para explicar este concepto dentro del marco de estudio, es posible citar el art. 1 del Código Aeronáutico: “[...] aeronáutica civil es el conjunto de actividades vinculadas con el empleo de aeronaves privadas y públicas, excluidas las militares [...]”.

¹⁹ Según el art. 36 del Código: “Se consideran aeronaves los aparatos o mecanismos que puedan circular en el espacio aéreo y que sean aptos para transportar personas y cosas”.

→ *Los precursores y la modernización*²⁰: Las primeras experiencias vividas por los aviadores demostraban las deficiencias en las máquinas que usaban. A medida que se fueron perfeccionando, tanto hombres como máquinas, la aviación fue cobrando popularidad y valor. Las exhibiciones comenzaron a mostrar esta nueva actividad, en especial en Estados Unidos y en Europa. Los trabajos de Cayley habían sido una gran contribución en el área de la física y su aporte fundamental fue la creación de la teoría del avión sobre los centros de presión y de gravedad en la máquina. El técnico francés Clément Ader (1841-1925) lograba volar con un aparato más pesado que el aire por un breve tiempo, en 1897, pero no conseguía el control, y a partir de su segunda invención el *Avión III*, la palabra “avión” comenzaría a ser usada como sinónimo de aeroplano. Cabe mencionar los trabajos del alemán Otto Lilienthal (1848-1896) y su hermano en la construcción de un mecanismo con alas y el estudio sobre aerodinámica llamado *El vuelo de los pájaros como base del arte de volar*, de 1889 que sí tuvo una novedosa contribución sobre el tema. Otras contribuciones a la posibilidad de vuelo han sido las de Maxim (1840-1916), Langley (1834-1906), Manly (1876-1927) y Dumont (1873-1932). (Almond, *op. cit.*). Las creaciones para gobernar aparatos más livianos que el aire fueron demostrando que una forma práctica de volar sería posible también con los más pesados que el aire. Para ello se deberían solucionar problemas vinculados con superficies aerodinámicas, elementos de control y motrices, ya en los primeros años del siglo XX.

→ *Los progresos en los Estados Unidos y Europa*: A diferencia de los precursores de la aviación europea donde cada logro era presentado en público, en los Estados Unidos no se difundían inmediatamente los avances (Almond, *op. cit.*). Dos hermanos, Wilbur (1867-1912) y Orville (1871-1948) Wright²¹, comenzaron por estudiar los trabajos de Cayley y la bibliografía disponible acerca del vuelo de las aves y la mecánica, para luego dedicarse a construir pequeños planeadores. También se interesaron en los trabajos de Lilienthal y aportes bibliográficos de la Smithsonian Institution. La primera conclusión a la que llegaron era que para poder volar se debería tener un control total a voluntad sobre la máquina y no buscar solamente la estabilidad automática. Luego, con el asesoramiento del ingeniero Octave Chanute (1832-1910), diseñaron y probaron en rudimentarios túneles de viento dos planeadores cuyos resultados fueron registrados en el anuario del instituto Smithsonian de 1902. Los hermanos continuaron probando diseños distintos y en Kitty Hawk, Carolina del Norte, el 17 de diciembre de 1903 realizaron su primer vuelo (Renstrom, 2002). El mismo día,

²⁰ Para una profundización histórica guía sobre algunos de los pioneros y primeros aviadores reconocidos, véase: www.earlyaviators.com/index.htm

²¹ Más acerca de los hermanos Wright, por ejemplo, en: www.thewrightbrothers.org

en el segundo vuelo, alcanzaron la distancia de 255 metros en 59 segundos²². Ellos no tuvieron contacto con el periodismo, salvo una declaración a Associated Press, de este modo los hechos fueron divulgados recién años más tarde. La primera publicación científica fue hecha por *Popular Science Monthly* en 1904, donde se proponían usos deportivos, de observación, de correo y militares, pero no consideraban aún el comercial (Almond, *op. cit.*). Si bien los Wright no fueron los primeros en lograr que un aparato más pesado que el aire volara, lograron el despegue y el aterrizaje en puntos situados a la misma altura y con el dominio completo de la máquina. A partir de 1904 comenzaron a construir un avión mejorado y llegando a 1905 ya estaban en condiciones de producir uno capaz de recorrer 160 km a 50 km/h, el cual fue ofrecido sin éxito al gobierno hasta 1907. A principios de marzo de 1908 se formaría en Francia una sociedad para construir aviones Wright.

Los primeros hechos animaron a otros entusiastas a incursionar en la actividad, como Glenn Hammond Curtiss (1878-1930), quien recibiría en 1903 un pedido de motores por parte de T. Scott Baldwin (1854-1923) y la atención del inventor A. Graham Bell (1847-1922). Estos tres pioneros formaron una sociedad, la Aerial Experiment Association, y se dedicaron a la construcción de aviones. El primero, llamado *Red Wing*, fue la primera máquina que voló en Estados Unidos sin ser de procedencia de los hermanos Wright, el 12 de marzo de 1908. Con nuevas ideas de control incorporadas surgió el *White Wing* y más tarde el *June Bug*. Finalmente, en 1909 la sociedad se disolvió y las patentes quedaron en manos de Curtiss, quien integraría la compañía Herring Curtiss dedicada a la fabricación de aviones comerciales.

La dinámica de la actividad crecía en Europa. Los europeos contaban con todos los materiales necesarios y disponían de fábricas ya instaladas para la construcción de motores a explosión en un estadio relativamente avanzado de tecnología. Al mismo tiempo, los diseñadores se reunían para experimentar con nuevas máquinas, lo que permitió superar las barreras alcanzadas hasta el momento. Si bien fueron muchos los participantes, algunos de ellos requieren al menos, una mención por sus aportes. El ingeniero francés Robert Esnault-Pelterie (1881-1957) hizo su contribución a la aviación con el desarrollo de un motor siete cilindros refrigerado por aire dispuesto en forma de abanico. También el ingeniero León Levavasseur (1863-1922) diseñó un motor de ocho cilindros en V refrigerado por agua y de

²² La publicación compilada por A. Renstrom y la bibliografía revisada sobre vuelos de los hermanos Wright y otros pioneros, junto con diversos trabajos monográficos de otros autores, desde 1903 hasta principios del siglo XXI, pueden encontrarse en: history.nasa.gov/monograph27.pdf

muy poco peso, que fue utilizado en los primeros aeroplanos. Un fabricante de accesorios para automóviles llamado Luis Blériot (1872-1936) realizó el primer cruce aéreo del Canal de la Mancha el 25 de julio de 1909. Este vuelo, por diversos motivos, causó un gran impacto en la sociedad de la época y a partir de allí los aviones comenzaron a ser tomados en serio, y no sólo como meros experimentos o simples pasatiempos de gente adinerada o extravagante (Sampson, 1986). Otro acontecimiento importante fue el del 13 de enero de 1908, cuando Henry Farman (1874-1958), con un biplano fabricado por Voisin, logra el vuelo más largo de Europa para esa fecha. Farman fundaría en Francia la primera línea aérea internacional de pasajeros para operar entre París y Londres. El negocio de las demostraciones aéreas y encuentros cada vez más profesionales que se habían iniciado a mediados del año 1909 en Rheims, Francia, pronto se expandirían por todo el mundo (Almond, *op. cit.*).

El primer enlace aéreo entre Europa y África se produce el 23 de septiembre de 1913, cuando el aviador A. Roland Garros (1888-1918) atraviesa el Mediterráneo con un monoplano Morane-Saulnier que alcanzaba una velocidad de 130 km/h, desde San Rafael en la costa sur de Francia hasta los campos de Bizerta en Túnez. Hacia 1915 empresarios del sector automotriz decidieron comenzar a invertir en el transporte aéreo considerando que el futuro sería próspero, formándose así compañías sin la presencia directa de los inventores, como la Compañía de Aviación Wright-Martin. El crecimiento de la aviación era claro, pero el arribo de la Primera Guerra Mundial determinó una concentración en los esfuerzos en la fabricación. Para el año 1919 ya se contaba con aeronaves relativamente seguras y con autonomía algo adecuada para grandes distancias físicas. A mediados de ese mismo año, Albert Cushing Read (1887-1967) logra cruzar el Atlántico con una sola escala en las islas Azores por medio de un hidroavión NC-4 Curtiss. A partir de ese año, se organizan competencias para unir las dos costas del Atlántico (Biedma Recalde, *op. cit.*). En 1919 John William Alcock (1892-1919) y Arthur Whiteen (1886-1948) realizan el primer vuelo transatlántico sin escalas recorriendo alrededor de 3.185 km. Luego, los viajes aéreos se incrementarían en ambas direcciones.

El estudio de posibilidades de aeronavegación no se limitaba a los aeroplanos, globos y dirigibles, sino también a otras formas, con lo que hoy se conoce como helicóptero. El helicóptero tiene una limitada aplicación en el transporte comercial, pero es muy útil en el trabajo aéreo, en rescate, en actividades científicas y al servicio del poder público. Para eso tiempos, ya se habían realizado pruebas con aparatos que ejercían fuerza ascensional vertical directa, diferente de las hélices de los aviones que impulsan la estructura para luego conseguir el ascenso (Almond, *op. cit.*). Hacia el año 1925, el español Juan de la Cierva (1895-1936)

probaba en Inglaterra el autogiro, una máquina mitad avión y mitad helicóptero. A fines de 1930, los helicópteros ya habían sido perfeccionados y sus aplicaciones quedarían demostradas con el vuelo del VS-300 de Igor Sikorsky (1889-1972) que incluía un motor de dirección en la sección trasera del fuselaje. Otras invenciones aplicables a la aviación permitieron un avance aún mayor y más rápido, como el motor de reacción patentado en 1930 por el británico Frank Whittle (1907-1996). El rápido crecimiento en las capacidades del material de vuelo permitiría que en octubre de 1947 un avión X-1 de la Bell Aircraft Company lograra elevarse cerca de los 21.000 metros, lanzado desde un B-29 también llamado *súper fortaleza volante*. Actualmente, distintos tipos de aeronaves pueden realizar vuelos varias veces superiores a la velocidad del sonido; como también aquellas de gran porte como el Boeing 747 o el Airbus 380 pueden transportar cientos de pasajeros y toneladas de carga sobre todo el planeta.

2.2. Antecedentes de la globalización

→ *Las primeras líneas aéreas*: Al mismo tiempo que se experimentaba un desarrollo notable en los diseños de aviones, otro tipo de transporte efectuaría progresos significativos: el dirigible. Hacia 1890 se veía la posibilidad de utilizar los dirigibles con fines civiles y militares²³. Luego de numerosas experiencias se llega a la construcción del dirigible rígido de Zeppelin impulsado por dos motores Daimler de 32 CV. Aunque lento, sirvió para el diseño mejorado del segundo, el LZ-2, con dinero recaudado en la organización de una lotería con la autorización del rey Württemberg. De estos hechos, surgiría luego en 1909 la formación de la primera línea aérea de la historia, la DELAG (Deutsche Luftschiffahrts Aktien Gesellschaft o Sociedad Anónima Alemana de Dirigibles), con capitales privados y de la sociedad naviera HAPAG (Hamburg Americanische Packetfahrt A.G.). La compañía comenzó sus servicios en junio de 1910, usando el dirigible Deutschland de unos 146 metros de largo y con capacidad para transportar 20 pasajeros. En los cuatro años siguientes se utilizarían siete dirigibles transportando pasajeros en servicios de transporte aéreo no regular, sino *chartered*, fletado, y en el año 1914 los aparatos serían transferidos al ejército alemán con motivo de la Primera

²³ Una exposición acerca de los primeros desarrollos aeronáuticos dentro del área militar, no tratada aquí, en relación con la situación argentina puede ser hallada en: Martín, E. (2014). *Influencias de la Primera Guerra Mundial en el desarrollo de la Aviación Militar hasta 1927*. [Trabajo en línea], Disponible en: <http://www.histarmar.com.ar/AVIACION/EloyMartin/Influencias-Primera-GuerraMundial-desarrollo-AviacionMilitar1927.pdf>

Guerra Mundial. Los distintos dirigibles surcarían el mundo y el 30 de junio de 1934 el Graf Zeppelin llegaría a Buenos Aires (Martín, 2014). Este dirigible de aproximadamente 236 metros de largo y unos 30 m de diámetro, con cinco motores, tardó seis días en volar desde Alemania hasta Argentina, un tiempo relativamente breve considerando que un viaje en buque tardaba más de cuarenta días (Sampson, *op. cit.*). La continuidad de estos vuelos quedó truncada desde el día de la tragedia del Hindenburg en Nueva York en 1937. Los dirigibles no desaparecerían de la aeronáutica, sino que serían utilizados para distintas aplicaciones como la observación y la publicidad.

Retomando la trayectoria del avión, cabe señalar que del otro lado del Atlántico, en enero de 1914, el piloto Tony Jannus despegaba de las aguas del deportivo de St. Petersburg para posarse en la costa de Tampa luego de 23 minutos de vuelo, transportando el primer pasajero de línea en un servicio regular, el alcalde A. Pheil²⁴. La compañía St. Petersburg-Tampa Airboat Line, aunque pequeña, sería «la primera línea de transporte aéreo regular», con dos vuelos diarios durante cuatro meses sobre los 34,5 km de cruce sobre la Bahía de Tampa utilizando un hidroavión Benoist XIV pensado con una capacidad para un pasajero. Con el comienzo de la Primera Guerra Mundial la aviación recibiría la atención de los gobiernos y los primeros escuadrones demostrarían sus habilidades durante el año 1915. Aún así, y desde el primer uso militar con la campaña de Italia en Trípoli en 1911, la producción industrial a escala no lograría organizarse. Sólo se lograría producir algunos relativamente eficientes como el Jenny Curtiss hacia el fin de la guerra en 1918. Finalizado el gran conflicto bélico, los países se encontraron con el problema de la desmovilización del personal y la reubicación de materiales. Ante estos cambios, comienzan a surgir pequeñas líneas aéreas dedicadas principalmente al correo, en general, de corta existencia por dificultades económicas (Sampson, *ibíd.*). Los acontecimientos aeronáuticos adquirieron un dinamismo que se vería reforzado en las décadas siguientes principalmente gracias a los avances tecnológicos y a la aparición de nuevas necesidades. Resultaría muy difícil mencionar todos los hechos relevantes sin extender demasiado una misma presentación. De cualquier modo, los párrafos siguientes tratarán de hacer una muy apretada exposición.

Hacia 1916 en Inglaterra, George Holt Thomas, el fundador de la compañía De Havilland, crea la línea llamada Aircraft Transport and Travel Ltd. que utilizaría biplanos De Havilland en rutas como la de Londres-París, compitiendo con la Handley Page Transport

²⁴ El legado de T. Jannus puede ser visto en: <http://airlines.iata.org/analysis/history-the-gentleman-adventurer>

Ltd. fundada por Frederick Handley Page. En 1919 la compañía naviera S. Instone & Company formaría la Instone Air Line Ltd., con el fin de transportar personal de la empresa y documentación. Todas las empresas debían lidiar con los problemas meteorológicos y las pérdidas económicas, situación que fue interpretada por los políticos. Entonces, el gobierno decidió impulsar el desarrollo de la aviación y hacia 1924 crea una línea aérea para llevar adelante la política aerocomercial, la British Aircraft Transport Service que sería llamada Imperial Airways Ltd. La compañía aprovecharía la experiencia de técnicos y pilotos de la guerra para utilizar los aviones que volarían sobre África y Asia, hasta formar una red que cubriría gran parte del globo terrestre. El avión más utilizado inicialmente era el trimotor De Havilland de siete plazas con una autonomía de 1.700 km, características que llevarían a la realización de escalas en aeródromos como el de El Cairo para África y en Irak para el Oriente. En 1926, la línea llegaría a Australia, donde tendría que competir con la Queensland and Northern Territory Aerial Services (Qantas), fundada en 1920 por H. Fysh y P. McGinness. A su vez, estas compañías verían la aparición de la línea aérea Ansett fundada por Reginal Myles Ansett, que comenzaría con servicios entre Hamilton y Melbourne el 17 de febrero de 1936 con un monomotor Fokker Universal de seis pasajeros. Otra línea australiana que entraría en competencia sería la Australian National Airways. La Imperial Airways ampliaría sus servicios con una flota para rutas largas por medio del Handley Page HP42 con cabina más confortable (Sampson, *ibíd.*).

En octubre de 1919 se creaba en Holanda la Koninklijke Luchtvaart Maatschappij o Real Compañía de Tráfico Aéreo (KLM) de la mano de Albert Plesman, con capital privado y con el apoyo del gobierno. La línea tendría rutas en Holanda y desde 1929 en adelante destinos como Barbados, Colombia, Indias Holandesas, Paramaribo, Surinam, Trinidad, Venezuela y Yakarta. Se utilizarían aviones Fokker y luego los DC-2 y DC-3. En mayo de 1923 en Bélgica se integra la compañía Société Anonyme Belge d'Exploitation de la Navigation Aérienne (SABENA) de J. Neils, un consorcio de bancos y el gobierno. Sus principales objetivos eran el correo en Europa y vuelos a África. En febrero de 1919 en Alemania, a pesar de las limitaciones impuestas por el Tratado de Versalles, surge la Deutsche Luft Reederei con vuelos diarios Berlin-Weimar. Más tarde, en 1923, a través del Deutsche Bank se reúnen la Deutsche Luft Reederei, Lloyd Ostflug y Lloyd Luftverkehr Sablating, de donde saldría la compañía Deutsche Aero Lloyd. En 1921 se forma la Junkers Luftverkehr y en 1926 la Deutsche Luft-Hansa como empresa mixta. La Lufthansa de capitales alemanes, tejió una amplia red en el mundo, participando en otras líneas como el

Sindicato Cóndor de Brasil (Kondor Syndicat) y la Eurasia Aviation Corporation en China. A partir de 1930, la compañía comenzó a estudiar la ruta a Nueva York, decidiendo el reemplazo de dirigibles de la Luftschiffbau Zeppelin por pequeños aviones que deberían descender sobre un buque en el océano de donde serían catapultados para el despegue. Este servicio comenzó en febrero de 1934 utilizando un avión Dornier Wal de unas ocho toneladas que serviría a través del Atlántico, incluso con la participación de Sindicato Cóndor, para llevar correo a lugares distantes como Brasil y Chile. El servicio a Nueva York desde agosto de 1938 será prestado entonces con un Focke Wulf F200 de 26 pasajeros que lograba una velocidad de 325 km/h. Para unir Berlín-Nueva York sin escalas requería unas 25 horas a una velocidad promedio cercana a 255 km/h, a una altitud próxima a los 2.000 metros. Como consecuencia de la guerra, la compañía cierra en 1945 y reaparece en 1951 como Luftag, para luego convertirse en 1954 en la Deutsche Lufthansa A.G. Desde los primeros tiempos, las compañías alemanas y francesas se enfrentarían en rutas sobre América del Sur utilizando combinaciones de medios para llegar con correo hasta Brasil, Argentina, Uruguay y Chile.

En septiembre de 1919, en Francia, una línea aérea regular comenzaría a desafiar a las demás, la Lignes Aériennes Farman fundada por los tres hermanos fabricantes Dick, Henry y Maurice Farman. Utilizaba los bombarderos bimotores Farman Goliath adaptados para el transporte de 12 pasajeros en rutas como París-Londres. Mientras tanto, se consolidaba la Lignes Aériennes Latécoère fundada en Toulouse por Pierre Georges Latécoère en 1918, con servicios entre Toulouse y Barcelona, que se expandió luego a Marruecos y Sudamérica. Sus intereses eran comerciales y de servicios de correo en lugares como Argentina y Brasil. En enero de 1927 firmó un contrato con el Correo Argentino para brindar un servicio aeropostal que permitiría el enlace entre Francia y Argentina en algo más de siete días con servicios que comenzarían efectivamente en marzo de 1928 con la línea Compagnie Générale Aéropostale (CGA) en la ruta troncal y con alimentadoras locales. El avión más utilizado sería el Bréguet XIV y el Laté 25. Los vuelos con escalas se incrementarían y la competencia también. En África sería aún más difícil que en América del Sur, aun contando con intrépidos pilotos como Jean Mermoz y Saint-Exupéry. Llegando la Crisis del 30 que profundizó los problemas económicos, la compañía abandonó los servicios de correo aéreo locales. En 1933 el gobierno promueve la licitación de rutas y de allí surge la empresa mixta Air France de la fusión de Air Unión, CIDNA, CGA y Farman. En 1936 se establecería el servicio permanente a través del Atlántico sur con los hidroaviones cuatrimotores Laté 300, aventajando definitivamente al transporte en buque. Hacia la década del treinta, una buena parte de los países del mundo

poseían aviación comercial, ya sea por algún vínculo con compañías europeas o estadounidenses o como consecuencia de esfuerzos locales. Llegando la década siguiente, países como Argentina, Brasil, Italia, Japón, Polonia, Rusia, Suecia, Suiza, entre otros, contarían con servicios de transporte aéreo comercial²⁵ en forma regular.

En los Estados Unidos, el transporte aéreo organizado comenzaría con el correo ya que el gobierno estaba dispuesto desde un principio a apoyar económicamente un servicio privado para rutas muy difíciles de operar por vía de superficie. En 1917 el Congreso decidió asignar un fondo de 100.000 dólares para el presupuesto del correo, acción que fomentaría la actividad. Las primeras experiencias no fueron exitosas, por ejemplo, el avión Curtiss JN-6h no pudo completar el tramo Nueva York-Filadelfia, pero más tarde el Correo dispondría de su propia flota integrada por biplanos, casi todos De Havilland D.H.4, que lograría iniciar la actividad que en 1920 cubriría todo el país aún con dificultades operativas. Entre los eventos más destacables es posible mencionar: el vuelo del primer biplano bimotor con capacidad para 26 pasajeros que despegó con 4 pasajeros en agosto de 1919 en Milwaukee, el vuelo nocturno sin balizamiento de Jack Knight sobre grandes distancias en septiembre de 1921, la estandarización del correo aéreo que ya en 1925 sería nocturno, la llamada Ley Kelly (Su impulsor Clide Kelly) de febrero de 1925 que permitía mejorar la relación contractual de los correos, el primer transporte regular de la compañía de Henry Ford con los monoplanos Stout 2-AT sobre las ciudades más importantes de Estados Unidos y la llegada de los monocasco como el Boeing 247 o el Douglas DC-2. La Ley Kelly dio un gran impulso a la actividad que comenzaba a mostrar cierta prosperidad económica, hecho que propició la participación de numerosas aerolíneas nacionales. El secretario de comercio Herber Hoover también fue un gran impulsor de lo que configuraría una gran industria aeronáutica, desde que convocó a profesionales del sector hasta que promulgó la primera ley de comercio aéreo en 1926, para ayudar al sector como era asistida la navegación marítima. Luego de estos acontecimientos y la creación de una oficina aeronáutica dependiente del área de comercio, que entendía sobre diversos temas sobre procedimientos aeronáuticos, la industria comenzó a crecer de tal forma que años más tarde lograría el liderazgo mundial. Un evento que también despertó una visión más amplia de las posibilidades fue la travesía del Atlántico sin escalas efectuada por Charles Lindbergh en 1927, piloteando solo el avión *Spirit of St. Louis* de Nueva York a París, de

²⁵ Recordando que, según el art. 91° del Código Aeronáutico: “El concepto aeronáutica comercial comprende los servicios de transporte aéreo y los de trabajo aéreo”. A su vez, es posible identificar la diferencia entre los servicios en el art. 92°: “Se considera servicio de transporte aéreo a toda serie de actos destinados a trasladar en aeronave a personas o cosas, de un aeródromo a otro. El trabajo aéreo comprende toda actividad comercial aérea con excepción del transporte”.

quien la Fox Film (Twentieth Century Fox) proyectaría la primera nota periodística cinematográfica sonora del mundo de la recepción brindada al piloto. La situación económica de las compañías aéreas había mejorado en cuanto a correo, pero no en el transporte de pasajeros. Aún así, algunas se aventuraban en alianzas y fusiones ya que las fronteras aeroespaciales se ampliaban con nuevas experiencias e innovaciones, por ejemplo, la vuelta al mundo del piloto Wiley Post en un Lockheed Vega en 1931, superando 25.000 km. Desde 1930 comenzaron una serie de fusiones de empresas y ya en 1932 Estados Unidos disponía de una sólida infraestructura para el transporte de pasajeros, carga y correo, operando una nueva generación de aeronaves tanto en las rutas de cabotaje como en las internacionales. Algunos de los principales operadores eran American Airways, North West Airways, Transcontinental & Western Air Inc., United Air Lines y Pan American Airways System. Así, las líneas necesitarían aeronaves más adecuadas para las rutas. La Douglas Aircraft, con las ideas del ingeniero Donald W. Douglas del Instituto de Tecnología de Massachusetts, introdujo una máquina superior al B-247, el Douglas DC-1. Luego vendría la versión mejorada en el DC-2 hasta culminar en la versátil DC-3. Esta última máquina aerodinámica, más fácil de pilotear, fue la primera en dar rentabilidad a las compañías cubriendo los gastos sólo con el ingreso por pasajes, sin depender tanto de los contratos de carga y correo (Sampson, *op. cit.*). Más adelante, los hidroaviones Boeing B-314 de Pan American recorrerían el mundo y el Boeing B-707 daría inicio a un nuevo ciclo en el transporte aéreo internacional.

→ *Empuje embrionario en América Latina*: La principal línea aérea que llevaría adelante la política aerocomercial de Estados Unidos sería Pan American, de la mano de Juan T. Trippe, quien había comenzado con un taxi aéreo en 1923 con la Long Island Airways y quien intervendría por medio de la Aviation Corporation of Americas, la que se enfrentaría con la Nyrba Line (New York, Río, Buenos Aires) fundada por Ralph O'Neill. La compañía Nyrba operaba desde 1929 entre Argentina, Uruguay y Brasil con aviones Ford 4-AT, Commodore y Sikorsky S-38, pero la Crisis del 30 la llevaría a la quiebra. Pan American operaría en América del Sur con dos líneas, la American Grace Airways (Panagra) vía Pacífico y la Pan American vía Atlántico. Los problemas operativos se incrementaron durante la guerra hacia 1942, entonces el gobierno de Estados Unidos ante la imposibilidad de establecer bases recurrió a un acuerdo con Brasil para construir tres bases civiles de servicio para el transporte en Belén, Natal y Recife. Para esos tiempos, Trippe había impulsado un imperio del aire que se extendía hasta China, Australia y Nueva Zelanda, compitiendo con la línea British Overseas Airways Corporation (BOAC). A fines de la década, el transporte aéreo

comercial de origen estadounidense poseería más aeronaves y más servicios internacionales que el resto del mundo (Sampson, *op. cit.*).

En Argentina también se habían realizado varias experiencias antes de emprender la actividad comercial (Véase la Figura 4). A fines del siglo XIX ya se habían realizado algunas ascensiones aerostáticas y llegando el año 1908 se funda el Aero Club Argentino. En 1910 el italiano Ponzelli realizó el primer vuelo con un biplano Vosin en los festejos del centenario y Bartolomé Cattáneo en junio de 1911 volaría con un Bleriot XI de Rosario a Buenos Aires con el primer correo aéreo (Biedma Recalde, *op. cit.*). Con el apoyo del Aeroclub Argentino se crea en 1912 una escuela de aviación militar en El Palomar. Durante las primeras dos décadas, la aviación argentina no tendría un desarrollo significativo por falta de material, pero, una vez concluida la Primera Guerra Mundial, llegarían misiones extranjeras con la intención de mostrar y vender máquinas de vuelo (Güiraldes, 1979). La primera misión extranjera que llegó al país fue la italiana, en marzo de 1919, encabezada por el capitán Antonio de Marchi, quien se dedicó a mostrar al público las capacidades de veinte máquinas que se habían traído, entre estas los trimotores Caproni. En estos aparatos se transportaron pasajeros y material postal, y en agosto de 1919 casi todos fueron donados al Ejército Argentino. Otra misión fue la francesa, de 1919, que emplearía 4 biplanos Farman 50 para 4 pasajeros, 4 Bréguet 14 para 2 pasajeros y otras máquinas de entrenamiento, donde participaría V. A. Almonacid. Con el material traído por la misión francesa se creó en 1920 la Compañía Franco Argentina de Aviación, que luego se transformaría en la Compañía Argentina de Aviación, dedicada a servicios de taxi aéreo desde San Isidro. Por otra parte, el representante de la Aircraft Manufacturing Company (AIRCO), que sería la De Havilland, el mayor inglés S. H. Kingsley registraría la compañía de transporte aéreo regular llamada Compañía Rioplatense de Aviación que se fusionaría con la Compañía Argentina de Aviación en septiembre de 1921. Esta compañía comenzaría su servicio regular de Buenos Aires a Montevideo con un Airco DH-4, siendo la primera en transportar mercadería en el país. En abril de 1924 una misión alemana llegaría al país con un monoplano metálico Junkers F-13 con capacidad para 4 pasajeros, operando principalmente en Córdoba. Alemanes y argentinos forman en 1925 la compañía Lloyd Aéreo de Córdoba con vuelos a Buenos Aires y Montevideo. En 1927 la línea Latécoère estableció una filial denominada Aeroposta Argentina S.A., la cual en 1929 quedaría autorizada por el Estado argentino para efectuar el transporte aéreo de correspondencia en el interior y con países limítrofes. Aeroposta continuaría hasta el cierre de la Compagnie Générale Aeropostale a principios del año 1931.

Por iniciativa del inspector de aviación Enrique Mosconi se institucionalizó el Servicio Aeronáutico del Ejército en 1919 y en 1921 la División Líneas Aéreas y Movilización que daría origen al departamento de aviación civil. El departamento pasaría luego a la Dirección Aeronáutica Civil en 1943 y finalmente sería incorporado a la Secretaría de Aeronáutica.

Entre los años 1946 y 1949, el gobierno procedió a reorganizar los servicios de transporte aéreo bajo el control del Estado, resultando que la línea Líneas Aéreas del Estado (LADE) continuaría; las líneas remanentes Aeroposta Argentina, Aviación del Litoral Fluvial Argentino (ALFA), Zona Oeste y Norte de Aerolíneas Argentinas (ZONDA) y la Flota Aérea Mercante Argentina (FAMA) pasarían de accionistas privados a manos del Estado (Potenze, 1987). Los servicios del grupo serían nacionalizados en mayo de 1949 y en diciembre de 1950 sería creada Aerolíneas Argentinas como una empresa del Estado argentino a partir de los Decretos 26.099 y 26.100. Luego, se aprobaría su respectivo estatuto. A pesar de los cambios descriptos y aun cuando la situación no estaba concluida con respecto a la forma jurídica de Aerolíneas Argentinas, se publica en diarios la inauguración de los servicios aéreos a Nueva York en marzo de 1950, como muestra la ilustración de la Figura 5 (Potenze, 2015).

Pioneras, precursoras y fundadoras <i>Años 1925-1945</i>	Compañías constituidas como sociedades mixtas <i>1946-1949</i>	Servicios bajo el monopolio estatal <i>1950-1955</i>	Líneas en competencia abierta <i>1956-1961</i>	Empresas en concurrencia regulada <i>Hacia 1962-1972</i>
LASO (1940) → LANE (1943) → SADE (1944) →	▪ LADE →		ALA (1956) → Austral (1957) →	▪ Austral Líneas Aéreas (1971) →
Aeroposta Argentina (1927) →	Aeroposta Argentina (1946) →	▪ LADE →	▪ LADE →	▪ LADE →
Panagra (1929) Sindicato Cóndor (1934) Corporación Sudamericana (1935)	ALFA (1946) → ZONDA (1946) →		Aerochaco (1957) → Líneas Aéreas de Cuyo (1957) Transcontinental (1957)	Aerochaco
Compagnie Générale Aériopostale (1925) Panagra (1929) Pan American (1931) <i>(En 1934 Air France)</i>	FAMA (1946) →	▪ Aerolíneas Argentinas (1950) → (Ministerio de Transporte)	▪ Aerolíneas Argentinas → (Empresa del Estado)	▪ Aerolíneas Argentinas →
Sindicato Cóndor (1934) CAUSA (1938) <i>(En 1943 Cruzeiro do Sul)</i>			Aerolíneas INI (1957) Trans Atlántica Argentina (1960)	

Figura 4. Desarrollo de las principales líneas aéreas en la República Argentina

Fuente: Elaboración propia a partir de Güiraldes, J. J. (1979). *El poder aéreo de los argentinos*. Buenos Aires: Círculo de la Fuerza Aérea.

En abril de 1950 se anuncian los servicios de la empresa Aerolíneas Argentinas a Nueva York utilizando una tipografía específica como muestra la Figura 6 (Potenze, *op. cit.*). Hacia

septiembre de 1950 la empresa publica sus servicios y tarifas con su nombre definido pero aún sin un diseño propio sino todavía el de FAMA que aparece en el aviso de la Figura 7 (*Ibíd.*). Finalizando el año 1950, la empresa define por concurso su “distintivo” original diseñado por Rodolfo Peña, como puede apreciarse en la ilustración de la Figura 8 (*Ibíd.*)²⁶. Como puede verse, inicialmente la empresa no poseía “imagen simbólica” propia o distintivos que la identificaren visualmente, vendrían más tarde con el símbolo del cóndor y una tipografía en particular para Aerolíneas Argentinas.



Figura 5. Antecedente de la identificación pública de Aerolíneas Argentinas
Fuente: Primera imagen de artículo, proveniente de aviso publicado en el diario Democracia, marzo de 1950 (Colección P. L. Potenze). En: Potenze, Pablo L. (2015). *Aerolíneas Argentinas, cuando no era Aerolíneas Argentinas*. Transporte aerocomercial. Disponible en: www.gacetaeronautica.com/gaceta/wp-101/?p=13440

²⁶ Las cuatro ilustraciones permiten observar los cambios hacia la formación de una identidad e imagen visual pública de la empresa Aerolíneas Argentinas en sus comienzos. El material de archivo resulta de la gentileza del arquitecto, escritor e historiador P. L. Potenze. Más información al respecto puede ser obtenida en: www.gacetaeronautica.com.

Buenos Aires se acerca

17 horas
35 minutos

a Europa!

¡NUEVOS TIEMPOS!

de BUENOS AIRES

a Río de Janeiro	en 4 hs. 50 m.
„ Natal	„ 11 hs. 10 m.
„ Dakar	„ 19 hs. 35 m.
„ Lisboa	„ 27 hs. 20 m.
„ Madrid	„ 30 hs. 35 m.
„ Roma	„ 32 hs.
„ París	„ 34 hs.
„ Londres	„ 35 hs. 30 m.

ASO DEL LIBERTADOR
GENERAL SAN MARTIN



AEROLINEAS ARGENTINAS incorpora desde hoy poderosos y modernos aviones Douglas D C - 6 para sus vuelos intercontinentales.

Cumpliendo el plan del Ministerio de Transportes de la Nación, empeñado en brindar al país medios de comunicación eficientes y bien organizados, el Servicio FAMA de Aerolíneas Argentinas incorpora a partir de hoy, para sus vuelos a Europa aviones Douglas D C - 6, en reemplazo de los D. C. 4 actualmente en uso.

Añadiendo a esta fundamental mejora el sistema de realizar viajes directos, sin pernocte, los vuelos a Europa por Aerolíneas Argentinas, se acortan en 17 horas 35 minutos!...

Los aviones saldrán desde el Aeropuerto "Ministro Pistarini", de Ezeiza, los días viernes a las 8 hs.

Ahorre tiempo, utilizando para sus viajes a Europa el servicio FAMA de Aerolíneas Argentina.

SERVICIO FAMA

Reservas y pasajes en
LAVALLE 646 T. E. 31-5050
y en las principales agencias de viajes.
Informes: T.E. 33-6211 - 3376 - 8441

AEROLINEAS ARGENTINAS

Figura 6. Aerolíneas Argentinas y la planificación de servicios

Fuente: Segunda imagen de artículo, proveniente de aviso publicado en el diario Democracia, abril de 1950 (Colección P. L. Potenze). En: Potenze, Pablo L. (2015). *Aerolíneas Argentinas, cuando no era Aerolíneas Argentinas*. Transporte aerocomercial. Disponible en: www.gacetaeronautica.com/gaceta/wp-101/?p=13440

AÑO DEL LIBERTADOR GENERAL SAN MARTIN

Viaje!..: 

a **EUROPA**
en **17 horas**
35 minutos
menos!

...¡y en alas argentinas!

SALIDAS:
*Todos los viernes
a las 8 horas del
Aeropuerto
"Ministro Pistarini"
de
Ezeiza*

LONDRES
PARIS
LISBOA **MADRID**
ROMA

AEROLINEAS ARGENTINAS

RESERVAS Y PASAJES:
AVDA. JULIO A. ROCA 612
Y EN LAS PRINCIPALES AGENCIAS DE VIAJES
INFORMES: T. E. 33-6211-3376-8441

16



Figura 7. Nombre distintivo y su tipografía en busca de posicionamiento
Fuente: Tercera imagen de artículo, proveniente de aviso publicado en la revista Avia, septiembre de 1950 (Colección P. L. Potenze). En: Potenze, Pablo L. (2015). *Aerolíneas Argentinas, cuando no era Aerolíneas Argentinas*. Transporte aerocomercial. Disponible en: www.gacetaeronautica.com/gaceta/wp-101/?p=13440

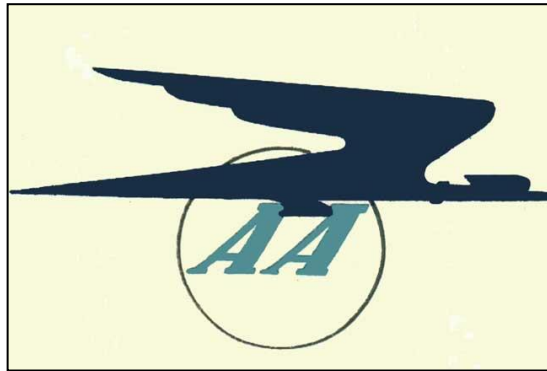


Figura 8. Isolotipo figurativo inicial de Aerolíneas Argentinas

Fuente: Cuarta imagen de artículo, diseño elegido por autoridades para la línea aérea, año 1950 (Colección P. L. Potenze). En: Potenze, Pablo L. (2015). *Aerolíneas Argentinas, cuando no era Aerolíneas Argentinas*. Transporte aerocomercial. Disponible en: www.gacetaeronautica.com/gaceta/wp-101/?p=13440

Hacia la década de 1960, el mundo ya estaría conectado por una consistente red de rutas aéreas entre distintos continentes y países, incluyendo la República Argentina, como muestra la Figura 9 siguiente²⁷.



Figura 9. Las rutas aéreas hacia 1960

Fuente: Adaptación desde: Jones, 1971, p. 910. *Official Airline Guide, 1963*, de A. W. Burges.

²⁷ El lector podrá observar un diseño esquemático de rutas más reciente en un mapa artístico de Mario Freege del año 2008, ofrecido e incluido en el plan mundial de navegación de la OACI escrito en 2014; disponible en: <http://www.lx97.com/> El tráfico aéreo comercial global en tiempo real puede ser visto desde el ordenador o PC en: <https://www.flightradar24.com>

→ *Sobre la génesis de la situación jurídica internacional*: Una breve observación acerca de la estructura jurídica que se iría formando con el desarrollo de la aviación. Al principio, los Estados concertaban tratados bipartitos, pero con el rápido desarrollo de la aeronavegación comenzaron a celebrarse acuerdos más amplios en convenciones de carácter multilateral. Una vez concluida la guerra de 1914-1918, los Estados se preocuparon por buscar reglamentaciones uniformes, ya que las posibilidades de la actividad tendrían que desarrollarse, dada su naturaleza, en el campo del comercio y el derecho internacional. El primer acuerdo multilateral surgió de la Convención Internacional sobre Navegación Aérea suscripta en París el 13 de octubre de 1919, donde se determinaron algunas estipulaciones con criterio exclusivista, ya que los Estados que la concertaron pertenecían a uno de los grupos beligerantes. Se destaca por la formulación de normas sobre la propiedad del espacio aéreo, circulación de aeronaves, cabotaje aéreo, marcas, certificados de navegabilidad y la creación de un organismo destinado al estudio de todos estos problemas y los que fueran consecuencia, denominado Comisión Internacional de Navegación Aérea (CINA). Esta convención produjo el primer convenio internacional de Derecho Aeronáutico. Por falta de conformidad de algunos Estados neutrales con lo resuelto en la convención de 1919 respecto de la circulación de aeronaves y preferencias, por iniciativa del gobierno de España se procedió a la elaboración de la Convención Iberoamericana de Navegación Aérea, firmada en Madrid el 1 de noviembre de 1926 por España, Portugal y países iberoamericanos. En ella se reforman los puntos sobre los que había disconformidad y se crea una comisión con el nombre de Comisión Ibero-Americana de Navegación Aérea (CIANA). Por otra parte, la Conferencia Internacional de Derecho Privado Aéreo reunida en París en 1925 crea el Comité Internacional Técnico de Peritos Jurídicos Aéreos (CITEJA), organismo destinado a estudiar especialmente los problemas que origina la aeronavegación y el transporte aéreo en el campo del derecho privado. Mientras tanto, en ciudades como Roma, Varsovia y Madrid, los expertos se reunirían con el mismo fin para tratar de encontrar soluciones problemas similares. En América, en la Convención Panamericana sobre Aviación Comercial suscripta en La Habana el 20 de febrero de 1928, se lograba reglar en 37 artículos todo lo relativo a la aviación comercial internacional, con principios análogos a los sustentados en la conferencia de París de 1919, adhiriendo 21 Estados americanos. Al año siguiente, en la Convención de Varsovia de 1929 llamada “Convención para la unificación de determinadas reglas relativas al transporte aéreo internacional”, se establecen normas acerca de la responsabilidad aérea. Dicha convención fue modificada sucesivamente por el Protocolo de La Haya de 1955, el Convenio Complementario de Guadalajara de 1961 y el Protocolo de Guatemala de 1971.

Estas convenciones contienen normas de derecho internacional para unificar las normas aplicables. Por último, es necesario mencionar la Convención de Montreal de 1999, de donde ha surgido el “Convenio para la unificación de ciertas reglas para el transporte aéreo internacional”, del 28 de mayo de 1999, que modifica y sustituye al mencionado “sistema Varsovia-La Haya” y unifica las normas con los protocolos adicionales. Este convenio entró en vigor el 4 de noviembre de 2003 para los Estados firmantes, pero la República Argentina lo suscribe a partir del 14 de febrero de 2010. El convenio es aplicable actualmente a todo transporte internacional, ya sea remunerado o gratuito, y de pasajeros o carga, efectuado por compañías de transporte aéreo; considerando principalmente la uniformidad del régimen de responsabilidad, una nueva fuente de jurisprudencia en la materia sobre daños o lesiones y las jurisdicciones posibles de arbitraje para la solución de controversias.

La guerra de 1939-1945 determinó el estancamiento del estudio de los principios económicos y jurídicos. Cuando se preveía la finalización de las acciones bélicas, el presidente Roosevelt de Estados Unidos tomó la iniciativa para tratar de reunir a las partes en una conferencia destinada a estudiar nuevamente los problemas relacionados con la aviación civil. Las acciones fueron exitosas y la conferencia se realizó en noviembre de 1944 en la ciudad de Chicago y creó la Organización Provisional de Aviación Civil Internacional (OPACI). Inmediatamente, el 7 de diciembre de 1944 se concertó la Convención de Aviación Civil Internacional y sus acuerdos relativos al tránsito y al transporte internacional, con el fin de ampliar la libertad de aeronavegación en los Estados que fuesen parte contratante. Esta convención, conocida con el “Convenio de Chicago”, establece la Organización de Aviación Civil Internacional (OACI) como órgano permanente entre los Estados miembros, con atribuciones administrativas, de contralor y de estudio técnico, destinado a llevar a la práctica los fines fijados por la conferencia sobre principios y técnicas de navegación aérea internacional y para fomentar la organización eficiente del transporte aéreo. La Organización está dirigida por un Consejo permanente con sede en Montreal, Canadá. El Convenio de Chicago dio origen a dos convenios adicionales optativos (*Ver Fig. 2 del Anexo II*) que establecieron las llamadas “libertades del aire” (Podestá Costa, 1985). En lo referente a cooperación entre aerolíneas y orden tarifario, a partir del Convenio de Chicago se consolida la Asociación Internacional de Transporte Aéreo (IATA), sucesora de la Asociación de Tráfico Aéreo fundada en La Haya en 1919. La asociación es un organismo no gubernamental de colaboración entre compañías aéreas ofreciendo una plataforma de encuentro para el transporte aéreo.

A partir de los hitos mencionados acerca de la organización y regulación del transporte aéreo, los Estados interesados y las compañías aéreas promovieron reuniones internacionales para atender los cambios que afectaban al transporte (Folchi, 1977). De las reuniones surgieron nuevas reglas, entre las cuales es posible mencionar algunos acuerdos como: a) Convención de Roma de 1952, con normas correspondientes a la responsabilidad aérea sobre “Daños causados por aeronaves extranjeras o terceros en la superficie”; b) Protocolo de La Haya de 1955, que modifica la Convención de Varsovia de 1929; c) Convenio de Guadalajara de 1961, sobre la responsabilidad del transportador no contractual; d) Convenio de Tokio de 1963, acerca de medidas facultativas del comandante en el “convenio sobre delitos y otros actos cometidos a bordo de aeronaves”; e) Convenio Internacional de La Haya de 1970, acerca de “la represión del apoderamiento ilícito de aeronaves”; f) Convenio de Montreal de 1971, sobre “la represión de actos ilícitos contra la seguridad en la aviación civil”; g) Protocolo de Guatemala de 1971, que modifica la Convención de Varsovia de 1929 y el Protocolo de La Haya de 1955, sobre el régimen contractual del transporte, aportando un enfoque nuevo en el tema de regulaciones y seguridad e incorporando también la responsabilidad en los casos de daños a pasajeros.

→ *La emergencia de lo global*: Desde un punto de vista socioeconómico podría decirse que el término “globalización” sugiere que, para las personas, los bienes y servicios fruto de la actividad productiva humana en los distintos países o regiones del mundo pueden ser ofrecidos y adquiridos en cualquier otro lugar. También habla de la posibilidad de interrelación entre las personas en distintos lugares del globo terrestre y el acceso a la información. El proceso o fenómeno requiere de algún medio técnico para poder acceder al ámbito de las distintas comunidades y los mercados. El transporte aéreo constituye un factor que dinamiza el sistema global en el traslado de personas y lo que esto implica en las relaciones humanas, pero también en la comunicación postal y en la operatividad del comercio exterior entre los distintos agentes. Si bien el proceso de internacionalización de la aviación comercial recibió un fuerte empuje en los años posteriores a la Segunda Guerra Mundial, recién durante la década de 1980 comenzaron a desarrollarse factores que llevarían al servicio de transporte aerocomercial a la globalización.

Las principales acciones que llevarían al servicio de transporte aerocomercial a la globalización: la desregulación del transporte aéreo estadounidense en 1978, el cambio de enfoque en Europa respecto del transporte aéreo comercial internacional en la integración de las regulaciones de la Comunidad Económica Europea, hoy Unión, que permitió la

unificación de las normas en paquetes de medidas para las “líneas de la comunidad”, y el flujo de inversiones dirigido a distintos negocios según las grandes líneas aéreas internacionales. A principios de la década del 90, la facturación mensual de las principales aerolíneas como United Airlines superaba los 300 millones de dólares estadounidenses por cada ruta principal, y sumando el ingreso anual de cada ruta principal de las compañías participantes, el resultado superaría al ingreso total anual de todo el sistema de líneas aéreas latinoamericanas. La cantidad de pasajeros transportados se duplicó en tan solo una década y antes de llegar al año 2000, empresas con pocos vuelos internacionales se convirtieron en grandes líneas como American Airlines volando a destinos tan distantes como Buenos Aires, y superando ampliamente a la desaparecida Pan American que, de la mano de Trippe, se había convertido en un imperio del aire y el brazo derecho de la política aerocomercial estadounidense (Sampson, *op. cit.*).

Cabe destacar que, tanto en América del Norte como en Europa y Asia, se han efectuado grandes inversiones en el área tecnológica, no sólo para la construcción de modernas aeronaves sino también en sistemas electrónicos para manejar la información y en los sistemas computarizados de reservaciones (CRS) que permiten conocer datos clave sobre los pasajeros y administrar con seguridad en forma eficiente los programas de pasajes en el tráfico aéreo en rutas internacionales.

2.3. La competencia internacional global

En la expansión de las rutas internacionales, las principales líneas aéreas de Estados Unidos han recibido el apoyo necesario del gobierno, ya que han considerado la importancia estratégica de contar con empresas de transporte en los mayores mercados internacionales. A partir de la promulgación de la Ley de Competencia en el Transporte Aéreo Internacional de 1979, Estados Unidos ha realizando esfuerzos para llevar fuera del país la idea de la liberalización de las normas del transporte aéreo internacional, o cielos abiertos, postura que mantiene desde la Conferencia de Chicago de 1944. Por otra parte, Países como el Reino Unido de Gran Bretaña han sostenido desde esa fecha el deseo de que el servicio internacional aéreo regular estuviese sometido a tratados para la autorización previa (Podestá Costa, *op. cit.*). Aquí, es conveniente recordar lo visto anteriormente porque la diferencia entre posiciones dio origen a dos convenios adicionales al de la Convención de Chicago, de carácter optativo, que establecieron las llamadas “libertades del aire” (Véase la Figura 10). Por el

primer convenio, llamado “Convenio sobre Tránsito”, se reconocen las dos primeras libertades del aire entre cada uno de los Estados contratantes con respecto a servicios aéreos internacionales sujetos a itinerario fijo. Por el segundo convenio, llamado “Convenio de Transporte”, las partes de este acuerdo se reconocen otras libertades conocidas como “libertades comerciales”.

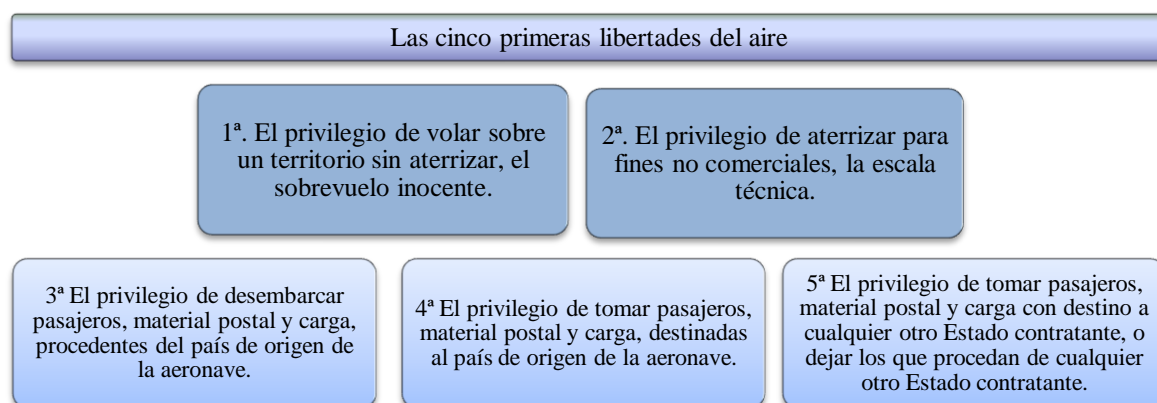


Figura 10. Las libertades del aire fundamentales

Fuente: Elaboración propia basada en principios básicos de “Política Nacional en el Orden Internacional” del Decreto Ley 19.030/71, “Transporte Aéreo Comercial Política Nacional” y normas complementarias.

El primer convenio ha recibido ratificaciones por la mayoría de los Estados, como ya se ha visto. El segundo convenio no alcanzó las ratificaciones necesarias para entrar en vigor, por ello, los Estados comenzaron a reglar en la materia por medio de convenios bilaterales. Estos últimos convenios o acuerdos establecen entre Estados la autorización y regulación de rutas, frecuencias, capacidad de transporte y otros puntos específicos. Así, se ha dado lugar a estas y otras libertades más²⁸.

El proceso de eliminación de las restricciones en Estados Unidos y el apoyo que el gobierno ha dado a la industria, han permitido que algunas de sus líneas aéreas logren

²⁸ Además de las libertades técnicas y comerciales, es posible mencionar otras libertades que los Estados acuerdan para las rutas de servicios aéreos de tráfico comercial comprendidas en cuatro facultades: 6ª. Derecho de una línea aérea, transportista u operadora, de trasladar pasajeros, correo y carga entre dos Estados distintos al de nacionalidad de su aeronave a través de escala en su propio territorio. Por ejemplo, el transportista embarca pasajeros en un Estado extranjero para desembarcarlos en otro, pasando por el territorio base de su aeronave durante la conexión. 7ª. Derecho de una línea aérea a transportar pasajeros, correo y carga entre Estados distintos, completamente fuera del territorio del Estado de origen de su nacionalidad. 8ª. Derecho de una línea aérea a transportar pasajeros, correo y carga en un tramo de ruta dentro de un Estado distinto al de nacionalidad de la aeronave cuando posea conexión con una ruta del territorio del país de la aeronave. 9ª. Derecho de una línea aérea a transportar pasajeros, correo y carga en una ruta cuyo origen-destino se ubica dentro de un mismo Estado, distinto al de origen de la compañía aérea. Ésta última puede ser considerada como tráfico comercial de cabotaje autónomo completo o conformidad de cielos abiertos. En los acuerdos entre Estados se consideran las rutas, la designación específica de compañías aéreas, la cantidad de vuelos, la capacidad de asientos o tipo de aeronave, las frecuencias o franjas horarias y las tarifas. Véase las libertades según OACI (2004) en la *Figura 2 del Anexo II*.

dominar una gran parte del espacio aéreo internacional y del mercado de aviación de América del Norte. La liberalización de la actividad permitió el acceso ilimitado de todas las líneas estadounidenses al mercado doméstico y flexibilizó el tráfico aéreo internacional. Luego de estos cambios se originó un sistema de organización del tránsito llamado *hub*, que consiste en la concentración del tráfico en los aeropuertos internacionales más importantes que reciben el flujo de otros aeropuertos o aeródromos con menor actividad llamados en la jerga *slots*. De esta forma, la concentración del tráfico resultaría más beneficiosa para las compañías internacionales estadounidenses y para las de otros países con destino en los Estados Unidos, hecho que ha permitido el desarrollo de nuevas rutas, con más frecuencias, junto con el crecimiento de las líneas aéreas y con la consiguiente posibilidad de globalizar los servicios. En las últimas décadas, el crecimiento del mercado de los servicios de transporte aéreo regular ha permitido las alianzas o *joint venture* entre compañías como también los acuerdos para la explotación conjunta de determinadas rutas, para aprovechar mejor la situación de economías de escala. Así, grupos como OneWorld, Skyteam y Star Alliance han logrado una mejora sustancial en la rentabilidad del negocio con la posibilidad de llevar códigos compartidos y efectuar acciones de marketing para el conjunto. Se destacan los diversos programas de millajes que ofrecen las compañías a sus pasajeros, los que han permitido una concentración mayor de pasajeros fomentando la fidelidad, programas donde American Airlines ha sido pionera y que hoy se han extendido a los servicios en el mundo.

Otro factor vinculado a la expansión de los servicios de las compañías es el “tecnológico”, en cuanto a su nivel y desarrollo. Las dos grandes ramas que se han desarrollado son las que comprenden: sistemas de información y material de vuelo. Los sistemas de información con los que cuenta Estados Unidos y sus empresas, cubren todas las necesidades, desde sistemas de navegación satelital vinculados al Sistema Global de Posicionamiento (GPS) que comprende una constelación de satélites y torres en tierra, hasta sistemas de ayuda como los instrumentos para el aterrizaje (ILS, Instrument Landing System) en los aeropuertos. Por otra parte, cuentan con una herramienta poderosa para captar y mantener pasajeros y poder armar bases de datos de marketing, que son los CRS (Cfr. O’Connor, 2001: 120-123). Estos Sistemas Computarizados de Reservas han evolucionado en forma significativa con el aporte de *software* diseñado a medida para las líneas aéreas y de *hardware* que ha permitido contar con terminales en cualquier compañía, aeropuertos y agencias de viaje. De las tarjetas perforadas, *punched cards*, se pasó al *Sistem One* (Eastern Airlines y Texas Airlines) ideado por IBM, pero hace ya varias décadas que las grandes

compañías cuentan con sofisticados sistemas como el *Sabre* de American Airlines, el *Apollo* de United y el *Worldspan* de Delta-Northwest entre otros. Estos sistemas permiten que los datos de una reservación efectuada en un extremo del mundo como Tierra del Fuego viajen en fracción de segundos al otro y sean procesados, permitiendo el armado y almacenamiento de información como los datos acerca del pasajero (PNR, Passenger Name Record) y productos. La posesión y el control de estas herramientas dejan en ventaja a algunas compañías, básicamente por tres motivos: el poder del conocimiento mismo, la posibilidad de extender el sistema para lograr mayor cobertura de mercado, y el poder de negociación con empresas más pequeñas que se ven necesitadas comercialmente en contratar los servicios para el área internacional.

El crecimiento del número de pasajeros en todo el mundo y la competencia obligaron a las compañías aéreas de distintos países a crear y desarrollar sistemas de reservas y distribución. Las empresas europeas, por ejemplo, cuentan con sistemas desde 1987, siendo los dos más importantes el *Amadeus* (Air France, Iberia, Lufthansa y SAS) y el *Galileo* (Alitalia, British Airways, KLM, Swissair, etc.). Estos y otros sistemas, como *Sabre*, han sido utilizados por compañías de otros países como Aerolíneas Argentinas (*Amadeus*). En Asia y Oceanía se utilizan los sistemas *Abacus* y *Galileo*, con la participación de líneas como Cathay Pacific, China Airlines, Malaysian Airlines y Singapore Airlines.

En lo referente al material de vuelo, las grandes compañías poseen flotas de aviones relativamente nuevas y eficientes en cuanto al consumo de combustible, asimismo, más productivas en la utilización y más confortables para el pasajero. Por otra parte, las líneas estadounidenses pueden comprar aeronaves de gran porte a fabricantes como Boeing-McDonnell Douglas, con financiación a un precio menor y con ventajas en la prelación en sus órdenes de compra y en el diseño del interior de cabina, por la cantidad de unidades compradas. Esta ventaja competitiva se traduce en un poder de mercado que sirve para reforzar la posición dominante de dichas aerolíneas, posición difícilmente igualable por líneas más pequeñas. Las grandes compañías europeas gozan de una situación altamente favorable en cuanto a las flotas de aeronaves y al poder de compra a fabricantes como Airbus y British Aerospace. Cabe señalar que la otrora U.R.S.S., en parte hoy Rusia, ha llegado a tener la flota aérea más grande del mundo concentrada en sus líneas con casi 1.000 aeronaves, en su mayoría Tupolev, pero hasta el presente no ha logrado competir con la eficiencia de sus pares de otros países. En Latinoamérica, las más importantes líneas aéreas se han mostrado rezagadas al comenzar el siglo XXI, teniendo en cuenta el crecimiento relativo con respecto a

las grandes compañías mencionadas. Cuentan con flotas más pequeñas y de mayor edad, y no han desarrollado la fabricación de aeronaves comerciales, con algunas excepciones como ha sido la empresa brasileña Embraer. De cualquier modo, compañías de Brasil y Chile han hecho esfuerzos para mantenerse competitivas y otras han sufrido crisis severas como Aerolíneas Argentinas.

El proceso de globalización en el transporte aéreo internacional ha resultado ser muy complejo y en él se ha producido una puja por parte de las líneas aéreas estadounidenses y europeas, y más recientemente en la zona de Asia y el Pacífico, para conquistar rutas y controlar a líneas aéreas de otras regiones. Algunas acciones han resultado exitosas y otras no. En los últimos años la tendencia en las negociaciones muestra que están prevaleciendo aquellas efectuadas en forma multilateral entre regiones o bloques por sobre las bilaterales en la relación país-país.

2.4. La situación en Latinoamérica

Es posible distinguir que las negociaciones por parte de países latinoamericanos con Estados Unidos y con la Unión Europea han generado más oportunidades para las líneas aéreas estadounidenses en el balance, lo que no implica que las distintas líneas aéreas de Latinoamérica no alcancen objetivos suficientemente convenientes. Si se tiene en cuenta la suma de todas las aeronaves de gran porte afectadas al transporte aéreo regular de países latinoamericanos hacia los primeros años de este siglo, no alcanzaría a equiparar el tamaño de la flota de una sola mega empresa como American Airlines o United. Por ello, se puede llegar a la conclusión de que es necesario un trabajo mancomunado. El análisis de la situación puede ser hecho teniendo en cuenta las regiones y la relación país-país, con sus respectivas organizaciones, como se verá muy brevemente en los párrafos siguientes.

En el norte de Latinoamérica se encuentra México, un país con más de 129 millones de habitantes y que, junto con Canadá y Estados Unidos, integra el Tratado de Libre Comercio llamado NAFTA. El bloque colocaría a dicho país, con líneas como Aeroméxico, en una situación ventajosa y más cercana a Canadá que a los países latinoamericanos. En América Central se presentan una serie de pequeñas compañías como TACA de El Salvador, LACSA de Costa Rica, SAHSA de Honduras y COPA de Panamá. Exceptuando esta última, éstas no han tenido la posibilidad de desarrollar adecuadamente la aviación comercial. En la zona

insular, la primera línea es la Cubana de Aviación de Cuba. En América del Sur, la situación era distinta al inicio de este siglo: mientras los países llegaban lentamente a acuerdos bilaterales, empresas como American Airlines, Delta y United avanzaban en el dominio del mercado. Estas empresas buscan obtener la mayor cantidad de rutas posibles y a esto se le suma la preferencia estadounidense por “cielos abiertos” en situación de asimetría con la industria de la aviación en los países del Sur. Brasil se perfila importante, con una población de más de 209 millones de habitantes. Compañías importantes como Trans-Brasil, VASP y Varig, en su momento habían logrado desarrollar servicios regulares diarios a las principales ciudades estadounidenses como Chicago, Los Ángeles, Nueva York, San Francisco, y a los principales destinos del mundo. Un mercado importante también es el de Argentina que, con una población de más de 43 millones de habitantes, posee varias compañías como Aerolíneas Argentinas, Austral y otras operadoras de cabotaje e internacional. Las líneas pueden conectar al país con los principales destinos en Estados Unidos y otros lugares del mundo. En las últimas décadas, Aerolíneas Argentinas lograba llegar con servicios regulares a ciudades como Roma y otros destinos distantes como Sydney, Australia, vía Auckland, Nueva Zelanda, otrora con acuerdos con la compañía Qantas. En los últimos años, la cantidad de pasajeros transportados ha tenido un crecimiento notable debido, principalmente, a la prestación de servicios con modernas aeronaves y al acceso a tarifas aéreas. Hacia comienzos de este siglo, los Estados contaban con compañías aéreas relativamente pequeñas como Aeroperú de Perú, Avianca de Colombia, LADECO de Chile, LanChile de Chile, LAP de Paraguay, Lloyd Aéreo Boliviano de Bolivia, ex PLUNA de Uruguay y otras. Llegando a este punto puede decirse que los Estados han descuidado el valor estratégico que tiene la aviación comercial en el desarrollo de las economías y en el intercambio internacional, un ejemplo es la poca atención dedicada a la carga aérea que recién a fines de la década del 90 ha sido considerada por unas pocas compañías como LanChile y TAM. Mientras tanto han ingresado compañías altamente eficientes como la estadounidense FEDEX, líder de mercado en el servicio puerta a puerta. La mayor parte de las compañías latinoamericanas se encuentran en la difícil situación de tener que enfrentar los grandes cambios que presenta un mundo globalizado, tratando de alcanzar el punto de equilibrio y en algunos casos trabajando aún a pérdida. Es común en la industria la baja rentabilidad, principalmente debido a una estructura de costos muy elevada que resulta en gran medida de los combustibles, del capital de trabajo y su mantenimiento, a lo que se suma el hecho de ser una actividad sumamente regulada. Es posible que, sin un apoyo estatal, algunas líneas aéreas recurran a las alianzas con compañías de mayor envergadura.

En el proceso de globalización han participado dos actores vistos que han colaborado a lo largo del desarrollo del transporte aéreo: la OACI, como órgano permanente entre Estados, y la IATA, como órgano de cooperación entre líneas aéreas. El primero ha permitido avances en la unificación de normas; el segundo ha facilitado un fuero tarifario y la posibilidad de cobros y pagos de pasajes a través del sistema BSP (*Billing Settlement Plan*). El BSP ha llegado a registrar y administrar entre un 85% y 90% de la venta de pasajes del servicio internacional, además de los domésticos. Según la IATA, hacia el año 2001, casi todas las líneas aéreas habían tenido dificultades financieras, aunque el sector había crecido a una tasa superior al 5% anual. La estimación de tráfico aéreo superaría los 1.400 millones de pasajeros al año en ese momento. En Latinoamérica, hacia el año 2000, las principales líneas aéreas habían tratado de aumentar sus cuotas de mercado, hecho que se ha visto complicado por la fuerte baja de tarifas que en algunos casos ha llegado a ser de hasta un 50% como en el caso argentino, produciendo una guerra de tarifas que generaría luego problemas de liquidez. Probablemente las líneas aéreas necesitarán fortalecer su posición competitiva, ya que en el plano comercial todo muestra que la industria se dirige a más desregulación, donde las grandes alianzas tratarán de aprovechar más el mercado internacional distinguiendo la competencia en cada país.

Los servicios regulares aspiran a cumplir con tres metas fundamentales: puntualidad, seguridad y eficiencia. Si bien las líneas aéreas se preocupan por alcanzar estas metas y aunque el servicio aéreo sea el más seguro, hechos contingentes de la aviación comercial como los accidentes o hechos trágicos influyen notablemente en el desarrollo de la actividad, donde acontecimientos circunscriptos a un lugar del mundo afectan en forma global a la aviación civil. Por ejemplo, los vuelos del Concorde, principalmente desde el aeropuerto de Charles de Gaulle en Francia al J. F. Kennedy en Estados Unidos, debieron ser cancelados luego de su trágico accidente. En su momento, el derrumbe de las torres gemelas en Nueva York y los sucesos en Washington y Pittsburg llevaron al gobierno de Estados Unidos a cerrar su espacio aéreo por unos cinco días, lo que reportó, además de los trastornos en la aeronavegación, pérdidas para las líneas aéreas por más de 650 millones de dólares estadounidenses y una caída en el coeficiente de ocupación de un 12%. La IATA había estimado una pérdida de 10.000 millones de dólares a nivel mundial. De cualquier modo, es posible apreciar cómo el transporte aéreo reúne características que lo hacen único e indispensable en el traslado de personas en largas distancias y en negocios internacionales, y si bien ha mostrado dificultades en los últimos años, la planificación estratégica puede

mejorar los servicios, hecho que comienza a verificarse en áreas como América Latina y Asia tal como muestran los datos para los años 2014 y 2015 en cantidad de pasajes (*Véanse las Tablas 1, 2 y 3 del Anexo II*).

2.5. Sobre principios de seguridad en el mundo

A lo largo de la historia de la humanidad, las comunidades, las naciones y las civilizaciones se han construido sobre la organización y la comunicación. Los transportes han constituido siempre los “vasos comunicantes” para la vida de las sociedades y sus culturas. Los distintos ambientes del medio acuático, de la superficie terrestre, del espacio aéreo y del espacio ultraterrestre han sido un desafío para los deseos de conquista. El dominio del espacio ha sido la preocupación más reciente en el desarrollo del transporte. Como se ha visto en el texto precedente, en alrededor de 100 años el hombre ha sido capaz de dominar el espacio aéreo²⁹ de tal modo de poder llegar, con máquinas más pesadas que el aire y gobernadas a voluntad, a prácticamente cualquier punto del planeta. En el mundo actual, es difícil imaginar sociedades y economías interrelacionadas sin la existencia del transporte aéreo. Una amplia red de vuelos permite la transformación de los procesos productivos y el contacto entre las distintas culturas, como no se puede lograr con otro medio de transporte. Es posible sostener que, para bien o para mal de una situación considerada, el medio aéreo es partícipe en la actividad socioeconómica mundial ya como insumo o como uno de los factores dinamizadores de la globalización, término que puede ser entendido como un proceso o fenómeno propio de la actividad humana con implicancias positivas o negativas, o ambas, sobre la vida. Si bien puede resultar difícil encontrar una definición que satisfaga en forma consensuada todas las explicaciones posibles, aquí es conveniente intentar un acercamiento o reflexión, o quizás un nuevo interrogante, a la pregunta: ¿Qué es la globalización?

La llamada “Globalización” se ha expandido sobre el planeta de tal modo que ya no parece estar en discusión su existencia, pero sí su alcance en diversos planos de la vida social y laboral. Dada su importancia en materia de seguridad del transporte, es posible presentar algunas proposiciones acerca del interrogante planteado, así como Hirsch (1997) y otros

²⁹ Del latín, *spatium aerëus*, espacio aéreo, aquí puede ser entendido como el ámbito de la atmósfera terrestre donde se realiza la actividad aeronáutica bajo el control y la soberanía de un Estado. Sus límites, aún sin acuerdo general, son: el inferior, la superficie del planeta sobre tierra o agua; el superior, con el espacio ultraterrestre según teorías aceptadas como la línea de Theodore von Kármán en 100 km, o medidas entre 40 km de la estratosfera y 160 km del perigeo de órbitas satelitales; laterales, proyección vertical de límites de fronteras. Está clasificado por la OACI según el grado de control desde el nivel más alto, Clase A, al nivel más bajo, Clase G.

autores buscan revelar: ¿Qué se entiende por globalización? Según el Diccionario del español jurídico, RAE (2019), la globalización³⁰, en una de sus acepciones, es la “*tendencia de los mercados y de las empresas a extenderse, alcanzando una dimensión mundial que sobrepasa las fronteras nacionales*”. El mismo diccionario reconoce la existencia de una integración de las economías nacionales en el plano internacional a través de la producción y distribución de bienes y servicios entre distintos lugares del mundo. Asimismo, según el Diccionario de la lengua española, RAE (2018), el término se refiere también a la “*Extensión del ámbito propio de instituciones sociales, políticas y jurídicas a un plano internacional*”. Éste último diccionario admite que el concepto puede hacer referencia a cambios de valores y costumbres que fomentan la homogeneización, y que los avances tecnológicos en las comunicaciones posibilitan que las economías pasen a estar interrelacionadas a nivel mundial, dependiendo más, en sus relaciones, de los mercados que de los gobiernos. Según Hirsch (1997: 9), el concepto globalización puede representar cosas muy diversas y admitir distintas interpretaciones. El mismo autor señala en relación a la globalización:

[...] la palabra se utiliza con frecuencia sin ser entendida en detalle, significando muchas veces lo opuesto, pero teniendo algo en común: describe algo así como un poder oculto que agita al mundo, que determina toda nuestra vida y que nos domina cada vez más. (Hirsch, 1997: 10).

El proceso de globalización permite que problemas otrora locales, pasen a ser globales, en una compleja red de interacciones humanas que han tenido sus raíces en las distintas configuraciones políticas y de poder del pasado de los Estados. Es así que, el proceso puede significar progreso para algunas comunidades, pero a su vez una mayor dependencia para las mismas u otras, como sostiene Hirsch en la concepción de los opuestos (p. 11). La globalización se presenta entonces como un proceso que no puede ser ignorado. Por ello, dentro del marco del presente trabajo, los párrafos siguientes procuran una exposición.

Una reflexión teórica puede considerar que, si bien la globalización del transporte aéreo puede facilitar el desarrollo a nivel planetario, también puede participar en la diferencia de bienestar socioeconómico entre los países con mayores recursos y aquellos con dificultades o peor situación. La expansión de las actividades comerciales, económicas y financieras puede procurar un aumento en la cuota de bienestar de la población, pero requiere respetar los derechos del ser humano a su desarrollo en libertad y a conseguir una vida digna. Después de

³⁰ Globalización y demás palabras fueron consultadas en el sitio de la RAE: Diccionario del español jurídico (2019). Disponible en <https://dej.rae.es/lema/globalizacion> Diccionario de la lengua española (2018). Globalización. Edición del Tricentenario, Actualización 2018. Disponible en <https://dle.rae.es/?id=JFCXg0Z> o www.rae.es

todo, como sostiene Owen (1965: 95), “*el transporte es un ingrediente esencial de casi todo cuanto el hombre hace para atender las necesidades de su vida*”. El avance físico en las comunicaciones podría ser materia de estudio sobre los pueblos y sus necesidades en los vínculos internacionales, de algún modo similar a propuestas de autores como Renouvin (2001: 15-279) en el marco de *las fuerzas profundas*, hacia un análisis que permita aprovechar las oportunidades de progreso y rechazar las amenazas contra la integridad de la humanidad, según distintas perspectivas.

Los trabajos de Toynbee³¹ intentan demostrar la continuidad de la historia en forma cohesionada y en constante evolución, reparando en los detalles de los acontecimientos como también en aspectos morales. El autor piensa que el fin de la civilización no es inevitable, en tanto se enfrenten los desafíos, y que el futuro es una incógnita donde el crecimiento urbano planteará nuevos problemas ávidos por soluciones creativas. En su libro *Ciudades de destino* (Toynbee, 1985) es posible acceder a una visión de los cambios desde la aparición de las primeras ciudades hasta las grandes urbes de mediados del siglo XX, en el ámbito del mundo entero. Según este autor, los primeros núcleos urbanos importantes surgieron entre el siglo VI y el s. I a.C. Por circunstancias de riesgo, en adyacencias del Mediterráneo, los pueblos construyeron sistemas de defensa basados en fortalezas antes de 1200 a.C., los que luego entrarían en decadencia antes del surgimiento de las primeras ciudades en la antigua Grecia. Más tarde, la cultura de la civilización grecorromana fomentaría el crecimiento de nuevas ciudades en torno a la cuenca del Mediterráneo. Empero, la idea de ciudad se plasmaría ya en la *polis* griega, constituida en su origen por la asociación de clanes patriarcales que pronto se convertiría en una comunidad de ciudadanos con gobierno propio. Para los ciudadanos de una *polis*, la ciudad y sus leyes constituían un orden moral, en palabras de Aristóteles³² “una vida común por un fin noble”. Con el tiempo, las ciudades dejarían de ser un organismo político autónomo y se convertirían en parte de un conjunto político-ideológico superior. El poder de Roma y su control imperial llevarían a numerosas ciudades a dejar la autonomía por un *status* subordinado de forma provincial o municipal. Las invasiones bárbaras, entre otros factores, derrumbaron el Imperio romano y abrieron el camino en Europa a la Edad Media. La sociedad

³¹ Arnold Joseph Toynbee (1889-1975), historiador británico especialista en filosofía de la historia, en su teoría cíclica consideraba que las civilizaciones se reorganizaban a partir de los desafíos naturales o sociales que debían enfrentar los seres humanos. Así, la civilización crece y prospera cuando logra superar los desafíos y decae cuando no logra superarlos. Su obra más reconocida es *A Study of History* o «Estudio De La Historia», escrita en doce volúmenes que se ocupan de la historia de las civilizaciones.

³² En la realidad política de la época de Aristóteles, el enfoque se ubica dentro de los límites de las tradiciones de la *polis*, adoptando una orientación ética a la felicidad, o eudemonismo, y hacia la virtud. La propuesta es una teoría política pragmática contenida en el campo de la ciencia empírica.

de la Alta Edad Media que estaba en relación directa con el campo, adquiriría luego características de vida asociables a un Estado funcional con un orden feudal. Según Toynbee, la ética y la organización social alimentaron la idea de sumisión al bien común por la supervivencia en el mundo terrenal y la recompensa divina en la “ciudad de Dios”. Hacia el siglo XIII, con la aparición de una “clase social” de mercaderes y comerciantes, las urbes comenzaron a crecer y paulatinamente a perder las obligaciones feudales. Desde ese momento hasta la llegada de la Revolución Industrial, la autonomía municipal de las ciudades fue en aumento desafiando el poder de los señores feudales e intensificando los burgos. A partir del siglo XIV el movimiento urbano sufriría conflictos provenientes de situaciones anárquicas, de guerras y enfermedades. Entrando en la Edad Moderna, las monarquías absolutistas privarían a las ciudades de gran parte de su independencia política y económica, imponiendo unidades territoriales centralizadas en el poder del soberano. En el siglo XVIII, los grupos insatisfechos con la monarquía, la burguesía y el empuje de la Revolución Industrial, combatirían los excesos e inyectarían dinamismo en el desarrollo económico. Desde 1850 la población comenzaría a crecer inexorablemente y cien años más tarde aparecerían las grandes ciudades interconectadas por un vasto sistema de comunicaciones. Para el autor, una ciudad no es solamente el *hábitat* de una población dedicada a la compra-venta de lo necesario para la vida, sino que lo esencial para definirla como tal, es que los habitantes constituyan una verdadera comunidad. Las ciudades, en sentido de comunidades cívicas, han crecido de tal forma hasta convertirse en la regla de vida en la ocupación humana sobre la superficie de la tierra, y el campo, en gran medida, es la excepción. El efecto de la Revolución industrial, los avances en la ciencia y las innovaciones tecnológicas han llevado a integrar a las capitales políticas, principalmente de Occidente, a una “Megalópolis” mundial. Esta es una nueva fase de la historia de la urbanización que plantea problemas sin precedentes. La Megalópolis empequeñece la vida del ser humano y plantea un problema: ¿cómo mantener una vida segura en la Megalópolis? El autor sostiene que todas las ciudades aisladas se fundirán en una ciudad mundial, en una urbanización similar a la de Japón. Entre los temas centrales en su análisis, considera el cambio ambiental, las condiciones de vida, la infraestructura y los transportes. Sostiene que hacia fines del siglo XXI se consolidará una ciudad mundial llamada “Ecumenópolis”, sobre una red de dimensiones mundiales con centros de orden diverso, entrelazados por zonas habitadas de distinta importancia organizadas según una estructura jerárquica. Si bien no puede afirmar con exactitud cómo será esta forma de urbanización ya que desconoce el futuro, por los acontecimientos históricos sostiene que no se puede dejar la evolución al azar (Toynbee, 1985; Doxiadis, 1985).

Otro enfoque acerca de los cambios a nivel global puede ser el del politólogo estadounidense S. Huntington, profesor que se ha ganado reconocimiento por sus trabajos sobre sistemas y regímenes políticos, formas de gobierno y su propuesta en lo referente a los posibles conflictos sociales futuros. Entre sus obras, se destaca su libro titulado *The clash of civilizations and the remaking of world order* publicado en Nueva York, versión en castellano, *El choque de las civilizaciones y la reconfiguración del orden mundial*, en donde sostiene que los conflictos sociales del futuro en toda la humanidad estarán más determinados por factores culturales de las civilizaciones que por motivos puramente económicos o ideológicos (Huntington, 2009). El autor predice que los principales actores políticos del siglo XXI ya no serán tanto los Estados, sino las civilizaciones. Por sostener que la inmigración en los Estados Unidos constituiría una amenaza a la identidad nacional, lectores y especialistas dedicaron una atención crítica a sus trabajos. En ellos refuerza la idea central sobre la identidad nacional y su defensa y las posibles amenazas de cambio por la inmigración a gran escala que, según él, podría incluso llegar a dividir los Estados Unidos en dos pueblos diferenciados, con dos culturas. En términos generales, Huntington piensa que el Occidente, como civilización, se encontrará cada vez más enfrentado con otras civilizaciones no occidentales que desafiarán frontalmente los principios tradicionales de democracia, de libertad, de la ley, de la religión y del Estado. Según él, los conflictos tendrían bases en el enfrentamiento entre las civilizaciones con frentes de batalla sobre las líneas divisorias que las separan y las ponen en contacto al mismo tiempo. Sostiene que las civilizaciones no occidentales rechazarán los principios básicos que definen la identidad y la cultura occidental, presentando un futuro lleno de conflictos. Para preservar y potenciar la influencia occidental, con todo lo que ello pudiera implicar, recomienda alcanzar un conocimiento profundo de las civilizaciones no occidentales para estar en condiciones de tomar medidas, ya sea por medio del fortalecimiento de las relaciones entre algunos países o del aprovechamiento de las diferencias entre los Estados o del mantenimiento de la superioridad tecnológica en lugares estratégicos del continente asiático. Huntington sostiene que, cuando aparece el Estado universal de la civilización se produce lo que Toynbee llamaba “el espejismo de la inmortalidad”, una forma final de configuración de la sociedad humana. Ejemplos citados son el imperio romano, el imperio mongol, el imperio otomano y otros. Cuando las sociedades creen que han llegado a un estadio superior en que su historia ha terminado, es el momento cuando habitualmente la historia de esas sociedades comienza a declinar o vuelve a empezar. El autor considera la forma más útil de clasificar los períodos de la evolución de las civilizaciones históricas en las siguientes fases: mezcla, gestación, expansión, época de

conflicto, imperio universal, decadencia e invasión. La civilización occidental comenzó a tomar forma entre 370 y 750 d.C. a partir de la mezcla de cualidades propias de las culturas clásica, semítica, sarracena y bárbara. En la actualidad, Occidente estaría tomando la forma de un sistema equivalente a un imperio integrado por federaciones, confederaciones y otros tipos de instituciones, en una sociedad madura. Según él, una civilización comienza a decaer cuando empieza el proceso de deterioro cultural y cuando deja de invertir en el crecimiento humano saludable de su población. Huntington plantea que es inmoral creer que los pueblos no occidentales deban adoptar los valores y las instituciones de la cultura occidental, ya que resultaría difícil llevar a la práctica el proceso, por una civilización madura que está perdiendo dinamismo económico o demográfico y que podría afectar la democracia y la autodeterminación de los pueblos. Así el universalismo occidental es difícil porque se construye sobre un espejismo de creer haber sido Occidente el centro en la historia universal. En su visión, también es peligroso porque es posible que se produzcan guerras entre Estados y contra Occidente. Aún, preservar la civilización occidental redonda en interés de sus integrantes, aceptando las diferencias culturales y estimulando la cooperación de grupos de otras civilizaciones, por ejemplo, en Latinoamérica. El autor considera el equilibrio de poder y los recursos económicos como factores importantes por controlar, para evitar un conflicto a gran escala. En su esquema, para evitar el choque de civilizaciones y para permitir el surgimiento de una civilización universal existiría un factor clave: los valores compartidos entre los seres humanos. En una visión sombría, el choque máximo es el choque a escala planetaria y los choques son la mayor amenaza para la paz mundial. Así, un orden internacional fundado en las civilizaciones es la mejor protección a favor de la paz mundial. Más allá de su subjetividad y con la única intención de mostrar su posición, una representación aproximada de las civilizaciones según Huntington (*Ibíd.*: 29) es la presentada en la Figura 11 siguiente³³, con los Estados-nación como actores fundamentales y las civilizaciones principales del mundo en su último estadio considerado.

³³ Hacer dos *click* o *enter* para ampliar y *escape* para salir, en la versión electrónica en Word.

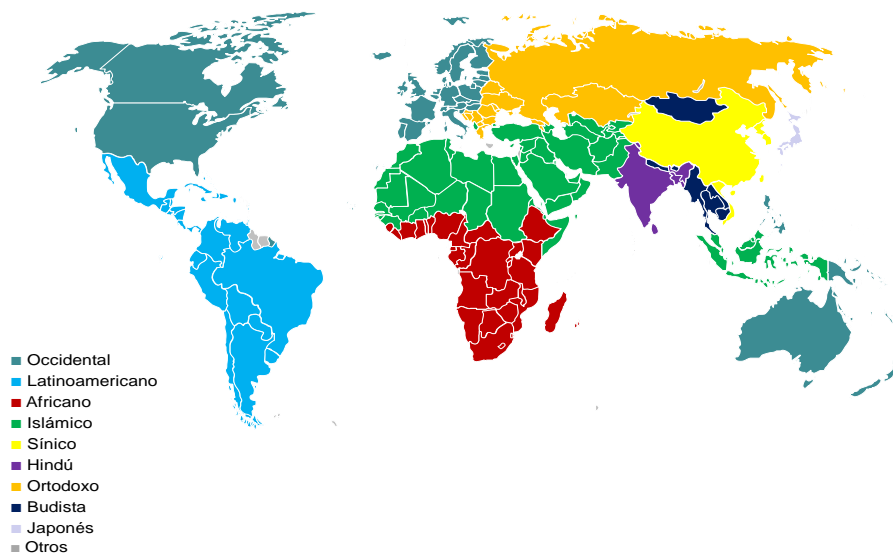


Figura 11. Mapa del mundo y civilizaciones después de 1990 según Huntington
 Fuente: Adaptación propia sobre el mapa de Huntington (2009: 27-29).

Desde un punto de vista focalizado en aspectos económicos, políticos, sociales y empresariales, es posible mencionar el planteo del ingeniero Ohmae (2005), a partir de su libro *El próximo escenario global*. El autor analiza el crecimiento de la economía global, las tendencias globales en la política relacionada con las comunicaciones, la forma en que los cambios pueden afectar a la organización estatal y la globalización como una realidad concreta. Piensa que es necesario comprender el escenario global para poder aprovechar los cambios que se presentan, en particular en el plano económico. Ohmae cree que las economías estructuradas del pasado están cayendo y que un nuevo mundo ordenado sobre la relación región-Estado será la nueva plataforma de la actividad económica mundial. Según él, la revolución en la tecnología para la transferencia de datos ha tenido impacto en la naturaleza del dinero y en el movimiento de capitales, por lo cual las viejas recetas económicas comienzan a perder validez en los países cuyas economías se ven afectadas. Cualquier corporación global involucra en sus proyectos a participantes del escenario mundial, en un mundo sin fronteras. La contratación laboral corporativa se desplaza por todo el mundo, así como la subcontratación logística para empresas como DHL, FedEx y UPS. La tecnología ha transformado el trabajo y la geopolítica. Así, la prosperidad y la riqueza ya no dependen de lo ya existente, sino de lo que se haga para atraer a la inversión productiva. Aquí, una región-Estado no es una unidad política, sino económica que puede ser un foco productivo con un tamaño importante de población, una organización institucional y una infraestructura de

transporte desarrollada. Hay ventajas cuando empresas del área de las comunicaciones electrónicas o computacionales se asocian con empresas dedicadas al transporte, como Dell y Federal Express, llevando los servicios a un nivel logístico avanzado.

El sociólogo Bauman (2013) considera una nueva situación en el desarrollo a nivel planetario de las dimensiones del flujo de información, de la economía, de las finanzas, del comercio y de los negocios en general. Para él, la globalización puede ser un proceso beneficioso y liberador para algunos, o localizador e indeseado para otros. La misma libertad en el desplazamiento de personas, conocimiento y mercaderías, se convierte en un factor de estratificación para una gran parte de la población, con una cultura de elite en la cima del proceso de globalización y otra cultura de la población “localizada”. En su libro, *La globalización* (Bauman, 2013), trata estos problemas y los aspectos encubiertos que influyen a la humanidad. Sostiene que existen fuerzas que nos están globalizando a todos y que el “ser globalizado” significa estar sometido a un proceso más profundo de lo que se piensa habitualmente, donde algunos pueden verse como “globales”, aquellos en condiciones de imponer reglas, y otros pueden quedar “localizados” bajo las condiciones de vida impuestas. Aparece lo que el autor llama la “propiedad absentista”, la independencia de las elites globales de los territorios limitados por el poder político y cultural en donde actúan los procesos de influencia. El control social supera la idea del Panóptico como patrón moderno, donde se afecta la privacidad. La idea de la distancia ha cambiado, en una historia moderna caracterizada por el progreso constante de los medios de transporte, principalmente por la producción de vehículos. Considera a la disponibilidad de medios de comunicación como una causa de cambios culturales y erosión de algunas identidades sociales. Las personas deben adaptarse a la vida urbana de la megalópolis moderna, donde la estrategia de supervivencia es la de evitar al otro y no la de solidarizarse. La globalización expresa lo indeterminado y autopropulsado de los asuntos mundiales. Bauman señala:

La aclamada “globalización” está estructurada para satisfacer los sueños y deseos de los turistas. Su efecto secundario – un efecto colateral, pero evitable – es la transformación de muchos más en vagabundos. Éstos son viajeros a los que se les niega el derecho de transformarse en turistas. No se les permite quedarse quietos (no hay lugar que garantice su permanencia, el fin de la movilidad indeseable) ni buscar un lugar mejor. (*Ibíd.*: 122).

Dentro del marco del presente trabajo, es posible abordar la situación mundial en materia de seguridad también incursionando en la obra del experto M. Bartolomé. Según el autor, es posible observar cómo en el concepto de globalización, que puede ser considerado de distintas formas por el hablante en tanto contenido o límites, pueden distinguirse dos

enfoques básicos para comprenderlo: en un enfoque amplio, el concepto se refiere a un fenómeno dinámico de aceleración e influencia sobre la actividad humana a escala global, y desde un punto de vista más limitado, se refiere a la dimensión económica de los aspectos de integración internacional de los mercados de bienes y servicios (Bartolomé, 2009). Así, en un mundo inmerso en una creciente interdependencia económica, es muy importante poseer una perspectiva clara sobre el desarrollo que contemple la evolución del tema en el ámbito político internacional. Resumiendo el fenómeno para su comprensión general en continuidad con la propuesta del autor, la integración internacional creciente de los mercados se manifiesta impulsada por la tendencia generalizada hacia el crecimiento del comercio, los flujos de capitales, la dinámica de las estrategias empresariales de producción y el avance tecnológico. El fenómeno de la globalización viene acompañado de una paradoja en los efectos y, en su heterogeneidad, puede aumentar o reducir las brechas de bienestar social, con todo lo que ello implica sobre los conflictos humanos. Para Bartolomé (2013), en un área tan importante como aquella de los temas en materia de seguridad hay un doble proceso político: el seguimiento de principios westfalianos por parte de los Estados y la aparición de fenómenos recientes que superan la concepción Estado-céntrica, con la consecuente implementación de nuevos mecanismos de seguridad. En esta visión amplia sobre una heterogeneidad de factores, el autor señala que, según ciertos enfoques, el tablero global en las relaciones internacionales se vislumbra como de una baja conflictividad después de finalizado el enfrentamiento Este-Oeste; empero, la realidad se ha ocupado de mostrar otra situación a través de acontecimientos como la invasión de Kuwait y la operación Tormenta del Desierto, además de los sucesos de otros conflictos armados. Acerca de la situación y citando a J. Woolsey, el autor menciona la frase acuñada luego de los hechos del 11 de septiembre: “*una jungla llena de una desconcertante variedad de serpientes venenosas*” (Ibíd.). El autor concluye subrayando que el tablero global es inestable y volátil, considerando que una perspectiva amplia en materia de seguridad permite observar un panorama más rico y heterogéneo donde se destacan dos situaciones, principalmente en América Latina: un plano tradicional westfaliano con los menores índices de conflictividad del mundo y, al mismo tiempo, un escenario de amenazas no convencionales de alta actividad como el terrorismo o la criminalidad organizada. La reciente obra del autor permite considerar un conjunto de cambios, después de los atentados con aeronaves civiles efectuados en los Estados Unidos el 11 de septiembre de 2001, en el área disciplinar de la Seguridad Internacional. Aquí, para seguir algunas pautas y en ese sentido, el libro de Bartolomé (2006) titulado *La seguridad internacional post 11S* brinda un recurso de análisis para observar los cambios y para

reformular la compleja agenda de la Seguridad Internacional. El autor sostiene que, a pesar de la heterogeneidad de posturas presentes en las distintas corrientes de pensamiento, el conflicto del plano internacional no ha sido eclipsado y mantiene aún interrogantes acerca de su tratamiento. El conflicto se traduce en una lucha que involucra valores, derechos, unidades políticas, poderes y recursos, donde el propósito central hacia el logro incluye la neutralización, el daño o la eliminación del rival. En forma simplificada para una adecuada exposición, el problema del conflicto es presentado como “*una interacción antagónica que surge cuando hay dos aspiraciones para lograr una misma cosa, u objeto social*” (Ibíd.: 23). Así se reconoce la existencia del conflicto, las amenazas y los riesgos que implica, y la oportunidad para ser considerado en el transporte aéreo internacional³⁴. Bartolomé señala que la confluencia del liberalismo con algunos aspectos del realismo dentro de las teorías de las Relaciones Internacionales, permite la posibilidad de analizar la conflictividad del mundo contemporáneo y comprender los cimientos del sistema desde un “*espacio teórico común*” (Ibíd.: 59). Este espacio comprendería las vertientes del Liberalismo, el Liberalismo estructural y el Institucionalismo con el Neo institucionalismo; y del Realismo con el Realismo existencial. Indistintamente de la opción de pensamiento, cualquier conflicto de magnitud proveniente de múltiples fuentes o actores puede, sin duda, afectar el desempeño del transporte aéreo como muestran los atentados de 1988 en Lockerbie, Escocia, en el vuelo 103 de Pan Am y los del 11 de septiembre. Luego de este último acontecimiento, el orden de la post Guerra Fría comenzaría a ser reformulado. El poder de la aviación militar sería utilizado en forma distinta con la disponibilidad de nuevos recursos técnicos, mientras la aviación civil implementaría nuevas medidas de seguridad en el transporte de pasajeros o carga y en los aeropuertos internacionales. La seguridad es un concepto que cobra más valor como un estado de cosas o como acción, en un conjunto de medidas y políticas para lograr la ausencia de amenazas. El planteo del término seguridad lleva inequívocamente a la consideración de diversos elementos, siendo el concepto “necesidad” quizás el más relevante. Tal vez resulte conveniente observar que, en general, esa carencia de algo o estado de algo requerido puede ser analizada desde distintos abordajes científicos, pero siempre estará relacionada con alguna fase del proceso de motivación del ser humano. Como se expondrá más adelante, según autores como el psicólogo estadounidense Maslow (1987), el ser humano tiene necesidades

³⁴ Un principio general del Derecho Aeronáutico es el de “seguridad”, un bien jurídico protegido a respetar y cuidar en el desarrollo del transporte aéreo internacional ordenado y eficiente. La estructura de seguridad ha sido construida ya desde el Convenio de Chicago de 1944 y a partir de su preámbulo, concepto que dentro del ámbito de la aviación civil comprende las normas que regulan la actividad y los procedimientos operativos tanto a bordo durante la aeronavegación, mediante el empleo de aeronaves, como también las operaciones en tierra. Las reglas acerca de la seguridad son coordinadas internacionalmente y multilateralmente entre los Estados.

que pueden ser jerarquizadas en niveles sucesivos ascendentes, desde las básicas fisiológicas como la alimentación, pasando por seguridad, afiliación y reconocimiento, hasta la superior de autorrealización. En esta escala o pirámide, el segundo nivel lo ocupa la seguridad o protección contra el daño. Las necesidades básicas inherentes a todas las personas son las primeras en ser satisfechas, luego gradualmente las de orden superior. En la sociedad, el proveedor central de seguridad es el Estado en sus distintas áreas, pero también la comunidad busca alternativas. A nivel internacional, el estudio de la seguridad como situación o como acción específica, pertenece al campo de la Seguridad Internacional. El eje central pasa por el análisis interdisciplinar de la violencia, el conflicto en el sistema internacional, las amenazas a la seguridad de los Estados y otras circunstancias que integralmente constituyen un elemento potencial de daño cierto que pueda producirse. De esta forma, el significado de “amenaza” engloba al concepto de entidad menor entendido como “riesgo”. En el campo temático de la Seguridad, para Bartolomé la seguridad ocupa la cúspide de la “pirámide estratégica”, incluyendo a la defensa y al instrumento de una organización del poder armado o militar en la base. Dada la complejidad de la agenda en materia de seguridad internacional, tratar de sintetizar exhaustivamente los cambios en unos pocos conceptos resultaría difícil. Empero, no se puede eludir una explicación de la situación en las últimas décadas, con miras a ello la Figura 12 trata de condensar los cambios.

Complejidad en materia de Seguridad Internacional		
<i>Factor</i>	<i>Guerra Fría</i>	<i>Post Guerra Fría</i>
Sujeto	Estado	Estado y actores no estatales
Objeto	Estado	Estado, sociedad e individuos
Relación	Interestatal	Interestatales y transnacionales
Poder	Poder Militar	Poder duro y poderes blandos

Figura 12. Síntesis del proceso de complejización
Fuente: Adaptación basada en: Bartolomé, *op. cit.*: 144.

La complejidad del sistema internacional resulta cada vez menos comprensible con tan sólo un análisis estricto desde la visión del paradigma de Westfalia o de Clausewitz en el marco teórico de las relaciones internacionales. Uno de los principales desafíos para comprender la situación, con miras a reducir la incertidumbre que enfrentan los Estados para afrontar los problemas actuales, consiste en dilucidar aspectos relevantes de las formas de violencia nuevas y tradicionales que rodean a todos los actores del plano internacional. Puede concluirse que el transporte aéreo requiere de un conocimiento profundo compartido para implementar medidas tendientes a preservar la seguridad de los vuelos, el control de las aeronaves, la protección de pasajeros, el manejo de la carga, la prevención de ilícitos y los daños a terceros en superficie.

Un punto de vista que refuerza la explicación de la metamorfosis de la actividad a escala mundial después de la Guerra Fría es la del escritor estadounidense F. Zakaria (2008), columnista editor de *Newsweek International*. En su libro *The Post-American World* (2008), desarrolla como tema central el surgimiento del resto de países más allá de Estados Unidos de América, considerando la gran transformación que está teniendo lugar en el mundo, muy discutida, pero no tan entendida. El autor sostiene que en un mundo diferente, ha habido “movimientos tectónicos de poder” a lo largo de los últimos quinientos años, cambios fundamentales en la distribución del poder que ha remodelado la vida internacional en política, economía y cultura. Para él, el primer movimiento fue el surgimiento del mundo occidental en el siglo XV que estimuló la modernidad en ciencia y tecnología, comercio y capitalismo, agricultura y revolución industrial. El segundo movimiento se produjo hacia fines del siglo XIX con la gestación del poder de los Estados Unidos que sería el mayor desde la Roma imperial. Durante la mayor parte del último siglo, Estados Unidos ha dominado globalmente asuntos económicos, políticos, científicos y culturales. Actualmente se está viviendo, entonces, el tercer gran movimiento de poder de la era moderna, lo que podría llamarse “*the rise of the rest*” (Zakaria, *Ibíd.*: 1-5). Con esa frase el autor se refiere al ascenso que países de distintos lugares del mundo han experimentado en un crecimiento económico antes impensado, como Brasil, China, India, Kenia, Sudáfrica y Rusia, entre otros. Para él, la reducción en los niveles de pobreza y la inclusión laboral generan un crecimiento que impulsa a un sistema internacional que incluye a distintos países de todas partes del mundo como jugadores por derecho y no simples observadores. De las observaciones acerca de los cambios y la difusión del poder de esa era nueva, es posible deducir las implicancias para el transporte aéreo internacional como medio de traslado entre las distancias que separan o unen a los países y las relaciones económicas entre los miembros de las comunidades. Probablemente, las líneas aéreas y las autoridades aeronáuticas deberán enfrentar nuevos desafíos operativos.

Durante la década de 1980 se produjo una ampliación de la agenda de seguridad (Waeber, 1999), donde un abordaje distinto se desplazó desde el estricto enfoque sobre la seguridad nacional o de Estado hacia una alternativa más amplia sobre la población, ya sea considerando a los individuos o a la comunidad global internacional, pero ciertamente reconociendo un plano dinámico social y estatal. El sociólogo alemán Ulrich Beck (2007), refiriéndose a los aspectos nuevos en la sociedad global acerca de la relación “viejos peligros-nuevos riesgos”, señala que la sociedad moderna del riesgo está cada vez más ocupada debatiendo y lidiando sobre los riesgos que ella misma ha producido, y que puede existir

cierta histeria o políticas basadas en el miedo agravadas por los medios de comunicación que inciden en el tratamiento de los problemas. Ante una multiplicidad de factores, el objeto y el alcance del concepto de “seguridad nacional” utilizado en las estrategias de los Estados influyentes se ha visto ampliado con respecto a la concepción tradicional (Enseñat y Berea, 2009), incluyendo otros significados como: la vida de la población del territorio nacional como objeto; diversas dimensiones como la ecológica, la económica y la sociopolítica; amenazas y riesgos tanto externos como internos más allá de los militares; amenazas de actores no estatales o de catástrofes; y otros aspectos que contribuyen a la atención de la seguridad internacional. Numerosos autores consideran que en un planeta donde se desarrollan vínculos entre las personas y se generan nuevas oportunidades, también surgen amenazas como la violencia³⁵. Entonces emerge la necesidad de un nuevo paradigma que contemple una situación más amplia, como sostiene la Comisión de Seguridad Humana, una seguridad centrada en la gente más que en los Estados, apoyando el desarrollo humano. Siguiendo el razonamiento, es posible visualizar que ante un incremento de la actividad humana a nivel global acompañado de nuevos problemas y de un crecimiento de la violencia con todos los daños ello que pueda implicar, quizás sería útil profundizar más el estudio del transporte aéreo civil en la amplia agenda de Seguridad Internacional.

→ *Consideraciones:* A partir de las propuestas de los distintos autores, es posible observar que la situación internacional se presenta muy compleja y dinámica, en especial para una actividad como el transporte aéreo internacional. Las medidas administrativas requieren satisfacer no sólo las necesidades de la demanda de transporte, sino también la seguridad y el bienestar de las partes intervinientes. Los Estados, los organismos de carácter público y las organizaciones no gubernamentales necesitan continuar trabajando en conjunto para resolver los problemas de una actividad en constante avance. El ya mencionado Convenio de Chicago considera que el desarrollo de la aviación civil internacional puede contribuir a crear y preservar la amistad y el entendimiento entre las naciones y los pueblos del mundo, mientras que su abuso puede constituir una amenaza a la seguridad general, y que por ello su reglamentación busca la cooperación internacional con igualdad de oportunidades y eficacia económica³⁶.

³⁵ Véase, por ejemplo, el trabajo *Human Security Now*, 2003, de la Comisión de Seguridad Humana, ONU.

³⁶ El Convenio sobre Aviación Civil Internacional realizado entre el 1 de noviembre y el 7 de diciembre de 1944 con la participación de 52 Estados, consta de una estructura de 96 artículos distribuidos en 4 partes con sus respectivas especificaciones en los anexos. Establece en su artículo 1º: “Todos los Estados tienen soberanía plena y exclusiva sobre el espacio aéreo sobre su territorio”. Luego define los derechos y obligaciones en materia de

Desde la década de 1950, luego de los avances técnicos producto de la carrera armamentística de la Segunda Guerra Mundial, quedarían definitivamente atrás las rudimentarias aeronaves con motores limitados en potencia, comenzando la era del reactor. Después de los accidentes del primer avión a reacción de línea aérea, el De Havilland Comet, aumentarían las medidas de seguridad en material de vuelo y en los sistemas de aeronavegación. La aviación comercial encontraría un nuevo rumbo con el exitoso Boeing 707 y más tarde con el Boeing 747. Desafortunadamente, desde la década de 1970 la actividad aerocomercial ha sido víctima de ataques y amenazas, razón por la cual las líneas aéreas y las autoridades han debido reforzar las normas de seguridad, desde la información que ingresa a los sistemas y el sector de embarque, hasta todos los detalles en la aeronavegación. Desde la plataforma del Convenio de Chicago se han incrementado las medidas de seguridad tanto en el plano operacional (*Safety*), con alta prioridad (Cfr. Bisignani, 2013), como en el de la seguridad de la aviación civil principalmente en lo referente a la protección en general (*Security*). Algunas herramientas para mejorar la seguridad son el SMS (*Safety Management System*), el GNSS (*Global Navigation Satellital System*) y el USOAP (Programa Universal de Vigilancia de la Seguridad Operacional). De todos modos, el futuro parece prometedor para la continuidad de la actividad administrada a nivel internacional³⁷.

Como sostienen algunos sociólogos como Berger y Luckmann (1995), la realidad se construye socialmente, siendo interesante entonces el estudio de los procesos por los cuales esto se produce. En ese sentido, nuevamente, la condición humana de por sí subjetiva del “*mi aquí es su allí*” (Berger, *ibíd.*), propicia distintas interpretaciones de una misma cosa, pero esperanzadamente positivas para resolver los problemas. De tal forma:

La conquista del aire, por completa que pueda parecernos, todavía está en la primera fase de sus posibilidades sociales. Ha logrado que todos nos diéramos cuenta de la interdependencia planetaria, para bien o para mal: sea para circunnavegar el mundo con mayor facilidad, sea para suministrar a las naciones medios que les permiten destruirse mutuamente desde el cielo. Más aún está pendiente la tarea de vincular auténticamente el aire con la libertad. (Sampson, *op. cit.*: 318).

aeronáutica civil entre los miembros. Entre los anexos es posible destacar: “1. Licencias del personal; 2. Reglamento del aire; [...] 4. Cartas aeronáuticas; [...] 6. Operación de aeronaves; [...] 8. Aeronavegabilidad; [...] 13. Investigación de accidentes e incidentes de aviación; 14. Aeródromos; [...] 17. Seguridad: Protección de la aviación civil internacional contra los actos de interferencia ilícita”.

³⁷ El problema de la seguridad en el transporte aéreo es de carácter complejo e internacional, involucrando distintos Estados y elementos de riesgo. Tanto es así que países como Estados Unidos de América y el Reino Unido de Gran Bretaña como prevención controlan y restringen cada vez más las condiciones de actividades en vuelo, por ejemplo, la prohibición de llevar equipos electrónicos como *notebooks* y *tablets* en cabina a pasajeros provenientes de algunos países de África y Oriente Medio, medida adoptada hacia marzo de 2017. Véase: <https://www.tsa.gov/travel/security>. Por otra parte, existen organismos que se ocupan específicamente de aspectos de seguridad operativa y sus normas, como la Agencia Europea de Seguridad Aérea. Véase: <https://www.easa.europa.eu>

Capítulo 3. El transporte aéreo en la actividad internacional entre los países

El siglo XX ha visto el nacimiento y el desarrollo de la aviación, incluso antes de la creación de diversos organismos internacionales. Los recursos económicos y la gestión administrativa se han modificado a lo largo del tiempo transcurrido. La utilización de modernas aeronaves para el traslado de personas y cosas se ha convertido en un fenómeno propio del entramado social a nivel local e internacional. Si bien diversos aspectos humanos y técnicos pueden ser abordados³⁸, este capítulo está dedicado solamente a una introducción integradora que incluye aspectos destacados de tres áreas de estudio entrelazadas: la demanda económica del servicio de transporte de la línea aérea, la actividad del transporte aéreo en su utilización del espacio aéreo y el transporte aéreo comercial como agente internacional. El texto distribuido en las siguientes tres secciones propone una presentación de la demanda de los servicios de transporte aéreo, en su contexto internacional, visualizando factores conducentes a la interpretación de la imagen.

3.1. Aspectos económicos de la demanda del transporte aéreo internacional

Con la única intención concentrada en despejar posibles dudas acerca de la pertinencia de considerar aspectos económicos, se propone en esta sección abordar el interrogante: ¿Por qué es necesario visualizar conceptos y características básicos de la demanda de transporte aéreo internacional? Aquí se ofrece una respuesta. El estudio de la demanda, junto al de la oferta según los modelos teóricos, es fundamental en la actividad económica y en particular en el transporte aéreo internacional porque de su situación depende en gran medida el nivel de desarrollo y bienestar de un país o región en distintos rubros, en especial en aquellos territorios insulares aislados o espacios geográficos alejados de los principales centros de actividad humana del planeta. Existen actividades inmersas en una simbiosis intensa como

³⁸ Otros aspectos que no han sido incluidos aquí, son considerados por distintos autores. Para una lectura de un resumen de aspectos humanos y técnicos relacionados con la producción de aeronaves en Argentina véase, por ejemplo: Rumbos Aeronáuticos digit@l (2015). La industria aeronáutica nacional, los proyectos y desarrollos. [Artículo en línea]. En: *Revista, Historia de la Aeronáutica Militar, Escuela de Aviación Militar, Universidad de la Defensa, Córdoba, Argentina, 6 de julio de 2015: año 12* (37). Para una introducción a los sistemas de radares del espacio aéreo argentino véase, por ejemplo, una síntesis en dos artículos complementarios: González, O. (2017). Características de los distintos tipos de radares. [Artículo en línea]. En: *Revista, Gaceta Aeronáutica, Defensa y seguridad, Buenos Aires, Argentina, 24 de julio de 2017*. Potenze, P. (2017, julio). Los radares argentinos. [Artículo en línea]. En: *Revista, Gaceta Aeronáutica, Aviación General, Buenos Aires, Argentina, 27 de julio de 2017*. Para una lectura de aspectos técnicos acerca de requerimientos en el ámbito de la comunidad aeronáutica entre el Estado y las personas según las normas y procedimientos de la aviación civil en Argentina, siguiendo al Convenio de Chicago y al Código Aeronáutico, véase por ejemplo: ANAC (2016, febrero). Regulaciones Argentinas de Aviación Civil (RAAC). Definiciones Generales, Abreviaturas y Siglas. 4ª ed. *Administración Nacional de Aviación Civil, Buenos Aires, Argentina, 19 de febrero de 2016, Parte 1*.

aquella entre el turismo y los servicios de transporte aéreo, tanto es así que los Estados se ocupan del estudio del tema analizando los factores que subyacen y determinan las respectivas demandas, como señala Orozco (2014), director de turismo sustentable en el ámbito de la Asociación de Estados del Caribe (AEC), sobre la relación simbiótica y la necesidad de atención por parte de los países.

Especialistas en turismo de distintas regiones reconocen la importancia del transporte, como señala el profesor Quesada (2001) acerca del medio de traslado como forma de comunicación entre el origen y el destino:

[...] constituye la condición *sine qua non* del turismo, pues sin él los traslados no serían posibles y en consecuencia no habría viajes.

La importancia de los medios de transporte es tal, que la misma evolución de la actividad turística ha estado íntimamente ligada [...]

Los transportes no solo permiten el traslado de los visitantes, sino también de todo lo necesario para el funcionamiento del turismo [...]. (Quesada, *ibíd.*: 89).

El mismo autor, Quesada, sostiene concretamente acerca del transporte aéreo:

Este es el medio de transportación de pasajeros y turistas internacionales más importante y que con su desarrollo no sólo ha acotado las distancias, sino que ha coadyuvado en gran medida al notorio crecimiento, consolidación y democratización del turismo moderno. En suma, el medio de transporte por excelencia y más utilizado para unir las regiones emisoras y receptoras del turismo internacional. La comodidad, rapidez, seguridad y conveniencia que ofrece la transportación aérea, aunada al crecimiento de las compañías y de las frecuencias de vuelos, facilitan el desplazamiento de los turistas a prácticamente cualquier destino del mundo, donde existan las condiciones necesarias para el aterrizaje, atención y despegue de las aeronaves.

De esta forma, las rutas aéreas internacionales comprenden a la totalidad del globo terráqueo y conforme se desarrollen más los países, nuevos aeropuertos de tráfico internacional se sumarán a los existentes. El turismo favorece esa circunstancia, lo que se demuestra con numerosos casos donde la demanda turística (actual o potencial) incidirá en la construcción de aeropuertos [...]

[...] Esa relación de la aviación y el turismo es determinante para el crecimiento futuro de los viajes, pues el avión es el medio de transporte que más ha contribuido a su desarrollo [...]

Es evidente, que tratándose de países con gran extensión territorial, el factor tiempo-distancia entre el origen y el destino del viaje, es fundamental para la escogencia del avión. De igual forma sucede con destinos remotos, inaccesibles por otra vía que no sea la aérea. (*Ibíd.*: 96-97).

La empresa global Amadeus, que es una importante oferente de soluciones tecnológicas en el mundo de los viajes aéreos tales como en las reservas, gestión de inventario, control de salidas de vuelos, comercio electrónico, servicios de asesoramiento, procesamiento de datos de pasajeros y otros servicios para líneas aéreas o agentes de viajes, detalla en su informe del año 2013:

En la actualidad, los viajes y el turismo constituyen uno de los mayores segmentos industriales de todo el mundo, con una contribución total estimada al Producto Interior Bruto (PIB) de 6,8 billones \$, según el Consejo Mundial de Viajes y Turismo (WTTC), lo que equivale al 9,8% de todo el PIB mundial.

[...] el volumen de los viajes se está beneficiando del crecimiento del PIB mundial y va a continuar haciéndolo. Según la Asociación de Transporte Aéreo Internacional (IATA), el volumen de pasajeros de las aerolíneas ha crecido en todo el mundo [...] [Previsión económica de la IATA (marzo de 2014)] Se espera también que las regiones en vías de desarrollo, como Asia-Pacífico, África, Latinoamérica y Oriente Medio, evolucionen a un ritmo más rápido debido al aumento de su nivel de renta, una mayor confianza de los consumidores y el incremento de la globalización. Se prevé un fuerte crecimiento del sector mundial de los viajes a lo largo de la próxima década. Según las predicciones de un informe encargado por Amadeus y elaborado por Oxford Economics, el número de pernoctaciones crecerá a un ritmo del 5,4% anual en todo el mundo durante la próxima década, con una cifra muy superior al crecimiento del PIB del 3,4% y más en consonancia con la expansión prevista de los flujos del comercio mundial del 5,8%. En este sentido, cabe señalar que el patrón de crecimiento del tráfico aéreo de pasajeros presenta una estrecha correlación con las tendencias de la evolución del PIB mundial. De hecho, desde 1970, el tráfico aéreo de pasajeros ha crecido de media a un ritmo de entre 1,3 y 1,6 veces el crecimiento del PIB.

En este contexto, Amadeus trabaja en la encrucijada de dos grandes sectores en fase de crecimiento: la tecnología y los viajes. En términos de nuestro negocio de distribución, somos uno de los principales representantes de la industria de los viajes y el turismo, [...] El Consejo Mundial de Viajes y Turismo (WTTC) define los viajes y el turismo como la actividad consistente en desplazarse fuera del entorno habitual por un periodo inferior a un año] uno de los sectores más importantes en la mayoría de los países del mundo. En términos de nuestro negocio de soluciones tecnológicas, suministramos productos y servicios destinados a las necesidades de los proveedores de la industria de los viajes y el turismo, formando parte así del sector de la “tecnología de viajes”.

El sector tecnológico ha experimentado grandes avances en los últimos 30 años dentro de los ámbitos de la informática y las comunicaciones, revolucionando la industria de los viajes y el turismo [...]. (Amadeus, 2013: 16-17).

Como se ha visto en el capítulo 2, el desarrollo del transporte aéreo durante el siglo XX ha sido importante y ha producido cambios económicos. Cabe recordar que la organización ATAG de Ginebra, considera que la industria del transporte aéreo comprende una red global de fabricantes y operadores de diversas aeronaves civiles y comerciales, aeropuertos y servicios destinados a la aeronavegación, actividades económicas conexas a nivel internacional y una serie de acciones que hacen posible la calidad moderna de vida. La ATAG reúne diversos sectores y organizaciones de la aviación comercial para alcanzar una perspectiva estratégica que contribuya al desarrollo económico sostenido de otros sectores de las distintas economías. Según la ATAG (2016), el transporte aéreo fomenta el intercambio comercial internacional y permite el acceso a nuevos mercados en la globalización de la producción. También afirma que este medio de transporte resulta indispensable para el turismo, un motor importante de crecimiento económico considerando que más del 54% del turismo internacional utiliza los servicios aéreos. La aviación comercial determina un impacto económico global en forma directa o indirecta, por ejemplo, en la provisión de puestos de

trabajo en diversos rubros, y favorece el crecimiento de las relaciones entre los Estados. El transporte aéreo facilita el movimiento de personas y mercaderías a través de las fronteras para el desarrollo socioeconómico y la integración, así lo entiende la ATAG destacando algunos de los valores más significativos según un estudio del año 2014 y que aquí es posible sintetizar de la siguiente forma:

- Alrededor de 62,7 millones de puestos de trabajo forman parte de la actividad del sector:
Directos 9,9; indirectos 11,3; Inducidos 5,2; áreas del turismo 36,3.
- Un volumen de USD 2,7 trillones constituye el impacto en la economía global.
- Alrededor de 3,5% del producto bruto global está sostenido por la aviación.
- Más de 3.300 millones de pasajeros al año son transportados por líneas aéreas.
- El tráfico aéreo de pasajeros según regiones es el siguiente:

Asia – Pacífico	33%
Europa	26%
América del Norte	25%
Latinoamérica y Caribe	8%
Oriente Medio	5%
África	3%

- En general, según el documento, la mano de obra o puestos de trabajo de la aviación son 3,8 veces más productivos que otras ocupaciones.
- El transporte aéreo traslada alrededor de un 35% del comercio mundial, medido en términos monetarios.
- Existen más de 1.400 líneas aéreas en el mundo.
- Existen más de 3.880 aeropuertos habilitados para vuelos regulares en el mundo.
- Más de 32,8 millones de vuelos comerciales fueron efectuados en el mundo durante el año 2014.
- El año 2014 tuvo alrededor de 9,8 millones de pasajeros transportados diariamente.
- Las tendencias muestran que hacia el año 2034 habrá más de 5,8 billones de pasajeros y cerca de 100 millones de puestos de trabajo relacionados con el transporte aéreo.
- La región de Latinoamérica y Caribe representaba en el año 2014 alrededor de 7,6% del tráfico global de pasajeros, con 5,2 millones de puestos de trabajo.
- La región de América del Norte representaba en el año 2014 alrededor de 25,4% del tráfico global de pasajeros, cubriendo 7,6 millones de puestos de trabajo.
- Las proyecciones del período 2014-2034 del tráfico internacional por región estiman:

África	5,4%
Asia – Pacífico	5,1%
Europa	3,6%
Latinoamérica y Caribe	4,7%
Oriente Medio	6%
América del Norte	2,7%
Unión Europea	3,6%
Pequeñas islas Estado	4,9%

- Aproximadamente cada USD 100 millones dedicados a la investigación produce un beneficio de unos USD 70 millones año a año.
- El transporte aéreo contribuye a la prosperidad económica global. (*Op. cit.*, 2016).

En el ámbito internacional, diversas organizaciones consideran la importancia económica de los servicios del transporte aéreo entre países. La Organización Internacional del Trabajo (OIT), reconoce la importancia de un sector que reúne varios actores interdependientes como, por ejemplo, las compañías aéreas, los proveedores de servicios y las autoridades en los países donde se desarrolla la actividad. La OIT sostiene en su documento preparado para el debate en foro internacional:

La aviación civil constituye hoy uno de los principales sectores de actividad económica. Sin el transporte aéreo, el turismo internacional de masas no existiría y las cadenas mundiales de suministro no podrían funcionar. Alrededor de un 40 por ciento de las ventas de productos de alta tecnología depende de la calidad del transporte aéreo, único medio que permite trasladar mercancías perecederas, como los alimentos frescos o las flores cortadas. (OIT, 2013: 2).

La mencionada organización destaca los miles de millones de dólares y la importante fuente de empleo de personas en todo el mundo que representa el transporte aéreo, medio que ha logrado un crecimiento sistemático que supera ampliamente al del PBI a escala mundial según surge de datos del programa global de la industria elaborado por el Massachusetts Institute of Technology (MIT). La OIT considera que el transporte aéreo es un sector realmente transnacional y que los Estados están orgullosos de sus aerolíneas de bandera. Además, señala que la actividad se encuentra muy reglamentada, tanto en el plano internacional como en el nacional, por razones políticas y económicas, pero también para asegurar la seguridad y el control de los aeropuertos (*Ibíd.*: 3).

Diversos factores interactúan en la actividad del transporte aéreo. En el área turística, por ejemplo, Potenze (2017) señala los siguientes puntos, aquí resumidos:

El ambiente aerocomercial, en su discurso, invariablemente, se define a sí mismo como un factor del crecimiento del turismo y un aliado de esta industria no tradicional, de inmensas posibilidades para la Argentina o cualquier país del mundo. Pero lo curioso es

que la industria turística (hoteles, restaurantes, agentes de viajes, proveedores de servicios terrestres), por lo general han enfrentado al sector aerocomercial, al que han visto como un factor que limita sus posibilidades. El fondo de la cuestión es la regulación. [...].

En numerosas oportunidades los congresos turísticos se han pronunciado en contra de la política restrictiva del país, y han luchado por la apertura de los cielos, si no total, al menos parcial en servicios específicos, y siempre han apoyado la presencia de charters o la operación de empresas cualesquiera que aporten pasajeros. Un dato que no es menor, es que las empresas hoteleras y gastronómicas tienen mucha más libertad que las aeronáuticas para la inversión extranjera, lo que hace que no tengan ningún prejuicio nacionalista como ocurre en el ambiente aéreo, que siempre está pensando que va a ser despojado.

El turismo tiene infinidad de ofertas al pasajero. La aviación sólo puede llevarlo a donde están esas ofertas [...].

El ambiente turístico piensa que el turismo es una actividad que trae divisas al país y que por ello la llegada de turistas debe ser favorecida con un sacrificio que, invariablemente, debe hacer la industria aeronáutica bajando sus tarifas. Nunca analizan la posibilidad de que los pasajes sean caros y los hoteles baratos. [...]. (Potenze, 2017 marzo).

Las organizaciones y sus directivos se ocupan de los aspectos económicos del sector en general y de las previsiones necesarias. Según una encuesta global realizada con entrevistas a CEOs (*Chief Executive Officer*) y focalizada en el pensamiento y la opinión de los ejecutivos de líneas aéreas durante el año 2014, alrededor del 82% de los CEOs de las compañías aéreas confiaban en que los ingresos del sector crecerían en el año siguiente, aún más en los tres años posteriores, y que los cambios en el poder económico serían el principal factor de transformación del negocio durante los próximos cinco años, por encima del tecnológico y el demográfico. La encuesta responde a una investigación centrada en el estudio de las tendencias y proyecciones económicas, tecnológicas y demográficas que están transformando el sector aerocomercial en todo el mundo. El informe destaca que unos tres billones de personas fueron transportadas por los distintos servicios aéreos durante el año 2013 y que el transporte aéreo juega un rol vital en los negocios, el comercio y las relaciones entre la población de todas las regiones del mundo. A su vez, el informe considera que un gran impulso en el incremento exponencial de la demanda provendrá de la clase media de los países en desarrollo cuando comience a viajar a pleno alrededor del mundo. La mayor parte de los CEOs se muestran interesados en continuar sin perder de vista los cambios y el crecimiento de la demanda y de los mercados, considerando además los riesgos que podrían afectar el crecimiento tales como la volatilidad de los costos de la energía, la disponibilidad de fuerza laboral especializada, las posibles amenazas informáticas, el aumento del costo laboral, el ingreso de nuevos competidores y los giros en el comportamiento del consumidor. La visión estratégica de la encuesta considera que el transporte aéreo pertenece a una de las industrias que han transformado al mundo. La encuesta fue realizada *online* entrevistando a 39 CEOs de líneas aéreas en colaboración con la IATA. (PwC, 2014).

Como se podrá ver más adelante, en general, la demanda de transporte aéreo es una “demanda derivada” de otras, como de la demanda de turismo y de su comportamiento, y ésta última, en algunos casos, depende a su vez sensiblemente de los servicios de transporte aéreo y de la infraestructura disponible provista por la aviación civil.

El mercado del servicio de transporte aéreo es sumamente dinámico, siendo complejo por características propias en cuanto a cambios en los aspectos económicos, tecnológicos y normativos que se presentan a nivel internacional. Las empresas, los Estados y los organismos internacionales necesitan adelantarse o adaptarse constantemente a los cambios que afectan a esta actividad altamente regulada. La teoría económica ofrece un interesante aporte para comprender la naturaleza y el comportamiento de la demanda de transporte, para decidir sobre la asignación de recursos en materia de política económica o para analizar relaciones en Economía Política, y, en particular, un enfoque microeconómico puede resultar útil para resolver problemas en lo que respecta a las decisiones individuales de los agentes económicos internacionales en decisiones de variables como el precio (Mansfield, 1990: 8). Si se considera que una metodología científica requiere de conceptos claros y exactos que sean pertinentes a la cuestión bajo estudio, debiendo reunir las características inherentes a la información tanto en el aspecto significativo como en el cognoscitivo para el científico o el profesional interesado de algún modo en el tema (Koontz y Wehrich, *op. cit.*: 10), y como se ha visto que las imágenes mentales de cosas u objetos se traducen en palabras que ponen de manifiesto los fenómenos o circunstancias en los que se piensa, aquí se aclara que se entiende por “demanda” la cantidad que se está dispuesto a adquirir de un bien o servicio, en este caso del servicio de transporte aéreo, a un precio en un período determinado. Una clasificación de los bienes es la que los distingue en tangibles, como sucede con las mercaderías, pan o harina, y en intangibles, como los servicios, tal como el transporte aerocomercial de personas. En el estudio económico, en ambas situaciones, debe existir un precio para los bienes, y para que lo haya en términos económicos éstos últimos deben ser útiles, accesibles, transferibles y escasos (Stonier y Hague, 1968: 9). Los servicios aéreos reúnen todos los requisitos. Ante la existencia de recursos limitados, la Economía se ocupa del estudio de la forma en que las personas o sociedades deciden qué van a producir, cómo y para quién se decide producir y asignar los recursos escasos de los que puedan disponer los agentes económicos (Dornbusch *et al.*, 1992; Salvatore, 1992). En el enfoque “positivo”, acerca de lo que *es*, destinado a estudiar cómo los diversos agentes económicos tratan de resolver los problemas vinculados a la escasez y la selección de alternativas, se toma como supuestos que todos los recursos

económicos son utilizados y que existe una situación de economía de libre empresa, aunque en algunos aspectos esté regulada o sea mixta, donde el precio es fijado por el libre juego de la oferta y la demanda.

En el estudio del comportamiento de los agentes económicos en sus decisiones de compra, puede ocurrir que la unidad considerada que toma la decisión como consumidor sean individuos en particular, las familias o las organizaciones. Pues bien, en las decisiones referentes a la adquisición del servicio de transporte aéreo ocurre lo mismo. Un individuo puede acercarse hasta un punto de venta de una compañía aérea o agente de viajes y solicitar un pasaje para determinado destino, además de la posibilidad de efectuar la reserva y adquisición a través de la *web* por medio de algún dispositivo³⁹; o una familia puede solicitar información para vacacionar y elegir las condiciones del transporte para un lugar turístico. También, una empresa puede decidir sobre el traslado de personal o incluso el despacho de una carga para exportación con una línea aérea o a través de un agente de carga internacional respectivamente. Aquí se verá un conjunto de proposiciones enfocado a las decisiones referentes a la demanda de transporte aéreo en lo que hace al mercado o la línea aérea, ya que el empresario aerocomercial u organismos estatales, en general, están interesados en la demanda del servicio en su conjunto. Esto no significa que no sea importante el estudio del consumidor en forma separada como unidad tomadora de decisión, pues en ciertos casos esto podría ser indispensable, como, por ejemplo, en la situación de monopolio o en la demanda de una empresa monopsonista que es única en contratar servicios de transporte programados especialmente para el traslado a un destino específico de un país a otro, sino que se iría más allá del propósito de esta sección. Por otra parte, ya se abordará en el cuarto capítulo el estudio de aquello que piensan las personas acerca del servicio de transporte aéreo, individualmente como consumidores o usuarios y como especialistas, en la indagación general sobre aspectos de la imagen. Siempre, el mercado de todo bien o servicio tiene dos lados, dos “fuerzas”, el de la oferta y el de la demanda. Aquí se focalizarán, sin la intención de indagar en corrientes de pensamiento, los principales elementos que hacen a este último: la demanda.

Las empresas brindan bienes y servicios que son demandados por los consumidores y estos los desean porque son útiles o porque lo consideran así para satisfacer necesidades. Esto sucede en mercados de competencia perfecta o de competencia imperfecta, tanto en los

³⁹ Véase, por ejemplo, en líneas aéreas o empresas: aerolíneas.com, despegar.com y skyscanner.com

sectores de las empresas de producción de bienes de consumo final como para los bienes y servicios intermedios, como también en gran medida el servicio de transporte aéreo, donde la demanda de éste se ve afectada por la de otros bienes y servicios. Más allá de la teoría del consumidor y de la utilidad, es posible establecer que las necesidades dan origen a una serie de acciones hasta llegar a la demanda. En presencia de una necesidad percibida, o estado de carencia de algo en determinada situación en que se encuentra una persona, el sujeto puede estar dispuesto o no a satisfacer dicha necesidad y adoptará cierta actitud hacia la adquisición del bien o servicio que crea adecuado. La determinación de las necesidades juega un papel de suma importancia para comprender al consumidor y poder definir cómo debería ser el producto apropiado. En la compra, la demanda de un producto por parte del consumidor puede ser decidida en forma racional o bien impulsiva, pero siempre en un proceso necesidad-motivación-satisfacción. En este proceso, la necesidad percibida da lugar a deseos o intención de búsqueda que permite la acción o plan de compra en busca o consecución de satisfacción (Koontz y Weihrich, *op. cit.*: 466-473).

El concepto de demanda describe la conducta o actitud de los compradores y los compradores potenciales de un bien o servicio. Si se desea conocer el motivo por el cual los bienes tienen determinado precio y qué sucede con éste al cambiar ciertas variables, la teoría económica puede asistir a obtener la respuesta. La utilidad de un bien o servicio, o sea la aptitud o propiedad que tiene para satisfacer una necesidad, se manifiesta a través del precio según el valor asignado por el consumidor demandante y por el valor que le asigna la empresa oferente o la autoridad. En una economía libre, el mecanismo de juego de la oferta y la demanda establece el precio. El estudio del precio no es ajeno a otras disciplinas y es analizado, por ejemplo, en el conjunto de las cuatro variables del *Marketing Mix* o Mezcla de Mercadotecnia⁴⁰, las llamadas “Cuatro P” por producto, precio, plaza y promoción; según estudios desarrollados a partir de 1953 con trabajos de N. Borden y con la introducción como mezcla de J. McCarthy (1960), posteriormente desarrollado por diversos autores. El precio se expresa en términos monetarios, ya sea en pesos argentinos, dólares estadounidenses o en la moneda del país en cuestión, y multiplicado por la cantidad determina un volumen o valor monetario como unidad básica de medición en los estudios económicos (Dornbusch *et al.*, *op. cit.*: 33; 48).

⁴⁰ En algunas áreas de estudio puede considerarse la existencia de otras variables más sumadas a las cuatro “P” mencionadas, por ejemplo: “personas”, “procesos”, “presencia”, “participación”, “posventa”, etc.

La cantidad de un bien o servicio que el consumidor está dispuesto a adquirir en un período determinado depende del precio y otros factores. El período puede ser breve, un día, un mes, un año o más largo. Al decir “dispuestos a adquirir o comprar” se está sosteniendo que los consumidores desearían hacerlo y que podrían pagar la cantidad demandada. En cambio, si se habla de “la cantidad comprada” significa la cantidad realmente adquirida. Mientras que la cantidad demandada depende de los consumidores, la cantidad comprada depende de los compradores y de los vendedores de un bien o servicio. Si el precio por la prestación de un servicio fuese muy bajo, probablemente muchas personas lo demandarían, pero si ese precio no fuese conveniente para los oferentes, serían pocos los que lo ofrecerían o lo harían en menor cantidad, por lo cual la cantidad realmente comprada podría ser menor que la demandada. Cuando la cantidad demandada es igual a la cantidad ofrecida se dice que es la “cantidad de equilibrio”. El equilibrio se refiere a una condición de mercado que, una vez alcanzada, tiende a persistir bajo ciertas condiciones (Salvatore, *op. cit.*: 18-25). La función básica del servicio de transporte aéreo comercial, como bien económico, es la de trasladar personas, carga y correo, pero a su vez incluye otras prestaciones que en su conjunto redundan en un beneficio específico para el consumidor (Hamm, *op. cit.*: 23; 24). Es interesante conocer cuáles son las necesidades que definen la demanda de transporte de las personas además de la demanda efectiva para un momento dado, tanto para satisfacer las necesidades con un servicio adecuado como para la planificación de la estructura de servicios comprometidos (Button, 1994: 50; 52).

Considerando el estudio previo realizado sobre el transporte aéreo internacional y el análisis de texto a partir de obras de autores sobre el tema seleccionadas como guía (Fromm, 1974, cap. 2: 41; Owen, 1965, cap. 4: 96-101; Grupe, 1971: 134-138; Jones y Darkenwald, 1978: 636, 637, 908, 909; González Paz *et al.*, 1973: 29), es posible organizar un listado nominal de las principales necesidades básicas que determinan la disposición al consumo del servicio de transporte aéreo:

a) Rapidez: El desplazamiento en menor tiempo. La mayor velocidad que otros medios por el uso de aeronaves como vehículos permite al usuario un mejor aprovechamiento del tiempo, en especial en distancias largas y en el rápido traslado de productos que lo requieren como los perecederos. En los viajes transoceánicos la diferencia con cualquier otra alternativa es realmente significativa: mientras un viaje en avión de Buenos Aires a Barcelona emplearía quizás alrededor de doce horas, para un pasajero en buque llevaría más de diez días si el servicio estuviese disponible.

b) Seguridad: En el transporte de personas y carga. Por ser el medio de transporte más seguro con respecto a otros medios, no sólo por ser el más bajo en promedio de accidentes en tráfico por kilómetro en servicios regulares con el índice estadístico más bajo, sino también por disponer de seguros obligatorios para indemnizar por daños, siendo una actividad altamente regulada.

c) Ubicación del punto de salida y de llegada: Para el traslado de un origen a un destino en particular. Donde no existe otro medio o forma de transporte, o bien el traslado no puede ser efectuado en forma directa con un solo modo. En el traslado desde o hacia alguna ciudad continental mediterránea entre un continente y otro, es probable que no se pueda efectuar regularmente la travesía con un solo modo que no sea por avión, por ejemplo de Buenos Aires a Madrid.

d) Confort: Un viaje relativamente cómodo y con servicios. Para el pasajero, por los distintos servicios de a bordo y facilidades según las configuraciones alternativas que ofrecen las cabinas de las modernas aeronaves. Aun en un vuelo de pocas horas mientras se recorre cientos de kilómetros, el pasajero dispone de una serie de servicios como las comidas, entretenimiento y comunicación, pudiendo llevar su equipaje de mano y despachar otros en bodega.

e) Frecuencia: Los numerosos vuelos disponibles para el traslado. La posibilidad de contar con el servicio de transporte aéreo en distintas franjas horarias, todos los días del año, conectando todos los países y lugares del mundo. Ante la necesidad, es posible contratar un servicio sin escala o con conexión prácticamente en cualquier día del año.

f) Social: El hombre es un ser social y con costumbres. Puede plantearse la necesidad dentro del plano socioeconómico, o en algún aspecto sociocultural del individuo en sí mismo y en su relación con los demás. Existen al menos tantas necesidades como personas, pero estas pueden demandar el servicio aéreo en especial por diversos motivos de elección de orden social en lo económico como también cultural.

g) Consumo complementario: En la demanda con otros bienes y servicios. Para permitir el consumo de otros bienes y servicios que se ofrecen en forma conjunta con el transporte aéreo. El servicio puede ser consumido complementariamente, por ejemplo, en un paquete turístico o en el aprovechamiento del traslado de equipaje.

h) Vinculación estable: Entre distintos lugares del mundo. Por la necesidad de mantener relacionados los distintos puntos de un país, países o región con servicios aéreos, por diversos motivos, por ejemplo, para fomentar el desarrollo económico o el progreso e integración de una comunidad. La prestación del servicio en una ruta puede ser imprescindible para la continuidad de las actividades humanas habituales entre países.

En el estudio de la demanda, como un plan de disposición hacia la compra para un período determinado, se puede observar la relación funcional entre las cantidades que serían adquiridas a distintos precios. En dicha relación, respaldada por la posibilidad de pago del consumidor, juega un importante papel el poder de compra según el nivel de ingreso del consumidor y la voluntad hacia la compra relacionada con la intensidad de las necesidades y las preferencias de la persona. La demanda individual comprende la cantidad máxima de un bien o servicio que un individuo está dispuesto a comprar en un período determinado y a un precio dado, el plan de compras de una sola persona. En este esquema, la relación funcional depende del precio del bien o servicio en cuestión, del precio de otros, del ingreso monetario de la persona, de los gustos del individuo, de preferencias como la liquidez monetaria, de la identificación social de la persona, de la tendencia en continuar con el consumo previo, de las expectativas sobre cambios en precios relativos o futuros, de la posible falta del producto o servicio hacia adelante y de otros factores relacionados con la estacionalidad. El esquema considera al precio como variable independiente y todo lo demás constante durante el análisis económico, supuesto *ceteris paribus*, para obtener valores representados en tablas o gráficos como los correspondientes a la curva de demanda (Mansfield, *op. cit.*: 20-23; Stonier y Hague, *op. cit.*: 35-41; Dornbusch *et al.*, *op. cit.*: 60-66). La representación gráfica de una curva de demanda puede ser curvilínea o rectilínea, suave y regular o irregular según los valores, y en general con pendiente negativa que refleja la relación inversa entre el precio y la cantidad, la cantidad disminuye cuando sube el precio y viceversa, constituyendo esta “generalidad” la Ley de la Demanda. La representación gráfica de la curva de demanda puede ser modificada básicamente por dos situaciones, ante un cambio en la demanda o desplazamiento de la curva, cuando se modifica la situación constante del supuesto *ceteris paribus*, o por un cambio en la cantidad demandada, por una modificación en el precio manteniendo lo demás constante del supuesto *ceteris paribus*. La demanda de mercado o demanda total o global consiste en la cantidad de un bien o servicio que todos los individuos en un mercado están dispuestos a comprar, en un período determinado y a distintos niveles de precio. En general, no es la cantidad demandada por un único consumidor lo que más interesa

sino la cantidad demandada en forma conjunta por todos los consumidores del mercado en cuestión. Por ejemplo, una línea aérea estará más interesada por los servicios demandados por el mercado al que atiende o desea alcanzar que en la cantidad que podría demandar un pasajero poco frecuente. La demanda de mercado depende de todos los factores que determinan la demanda individual del bien o servicio en cuestión, y además de otros factores como la cantidad de población y cambios demográficos. La representación de la curva de demanda de mercado y sus modificaciones resulta de la suma de las respectivas curvas individuales de demanda del mismo bien o servicio según la situación y a cada precio (Krugman y Obstfeld, 2001: 128). Como, en general, los consumidores no suelen comprar individualmente lo suficiente de un servicio como para interesar en particular a una empresa con numerosos demandantes, máxime si se tratase de un producto masivo, entonces a la empresa le interesará más la demanda de mercado, o sea la demanda global de todos los individuos. Así, una línea aérea estará interesada en la demanda de mercado en que opera, la demanda de sus servicios en particular, la de una ruta y de un segmento o grupo de consumidores según determinadas variables. La OACI considera aspectos económicos en su análisis del acceso básico a los mercados de la siguiente forma:

*Un **mercado de transporte aéreo** entre dos lugares consiste en el tráfico real o posible de personas y mercancías entre ambos lugares en servicios aéreos comerciales. En una estructura jerárquica, los mercados de transporte aéreo internacional pueden pertenecer a cuatro categorías: un **mercado de par de ciudades**, o sea, la ruta aérea que une dos ciudades (p. ej., Nueva York-Londres); un **mercado de par de países** que consiste en todas las rutas de pares de ciudades que unen a dos países (p. ej., Estados Unidos-Reino Unido); un **mercado de región a región** que incluye todas las rutas que unen dos regiones (p. ej., Norteamérica-Europa, llamado también mercado del Atlántico septentrional); y el **mercado mundial** que incluye todos los puntos del globo a los que prestan servicio las líneas aéreas. Un servicio aéreo regular puede transportar tráfico de numerosos mercados de pares de ciudades en cada vuelo; en cambio, un servicio aéreo no regular suele prestar servicio a un solo mercado de un par de ciudades en cada vuelo, pero existen excepciones. (OACI, 2004, cap. 4.1) (Fuente en cursiva y negrita según texto citado).*

El concepto de “mercado” puede ser visto desde la óptica de distintas disciplinas. Como señala el economista P. Kotler (1993), en términos económicos la palabra mercado se refiere básicamente al conjunto de compradores y vendedores que efectúan transacciones sobre un producto específico o una clase de producto, mientras que en el ambiente empresarial de los negocios se emplea coloquialmente el término mercado para designar grupos de clientes con alguna característica en común. Destacando el concepto de intercambio y las necesidades, el mismo autor propone desde la mercadotecnia: “*Un mercado está formado por todos los clientes potenciales que comparten una necesidad o deseo específico y que podrían estar*

dispuestos a tener la capacidad para realizar un intercambio para satisfacer esa necesidad o deseo". (Kotler, *Ibíd.*: 9).

Una definición de *mercado* puede ser la siguiente: Un mercado es el conjunto de relaciones habituales entre compradores, compradores potenciales y vendedores de un producto o servicio donde existe un mecanismo de fijación de precio por la conjugación de la oferta y la demanda.

La reunión de las relaciones entre los agentes que desean comprar y aquellos que desean vender puede ser directa o indirecta en el ámbito de un mercado, no necesariamente en un lugar físico en particular sino dentro de un conjunto de relaciones transaccionales que pueden ser llevadas a cabo por distintos medios, como el electrónico, en un área del mundo o aun sobre todo el planeta. Una dimensión de la magnitud del tamaño que puede alcanzar un mercado la pueden dar las miles de transacciones electrónicas en la compra y reserva de pasajes que son efectuadas a través de los sistemas globales⁴¹. Hay habitualidad en las transacciones dependiendo de las características propias del mercado y se distingue de una única aislada transacción de compraventa porque ésta por sí misma no constituye un mercado (Ceva, 1993: 18; Mansfield, *op. cit.*: 19). Hay un mercado para cada clase de bien o servicio. Se considera que en los mercados actuales de libre empresa o de economía libre, el juego entre las fuerzas de oferta y demanda establece el precio, mientras que en una economía planificada o centralizada la formación de los precios depende principalmente de las decisiones adoptadas por una autoridad central. La oferta y la demanda se contactan en el ámbito del mercado para la compra y la venta de un bien o servicio donde se establece un precio y sin ser necesario que en todos los casos el contacto sea individual o cara a cara entre los agentes (Stonier y Hague, *op. cit.*: 10). En oposición al trueque, en el que una persona desea intercambiar con otra un bien o servicio por otro u otros debiendo hallar a quien esté dispuesto a aceptar, en el mercado existe el nexo "precio", más allá del vínculo directo o no entre el comprador y el vendedor. De algún modo, los mercados están constituidos por

⁴¹ Véase, por ejemplo, información de la guía de la mesa de ayuda *online* del sitio *web* de acceso al más grande mercado unificado del mundo para distintos productos con más de 500 millones de consumidores al momento de este escrito, del "mercado europeo" correspondiente a la unión aduanera de los 28 países miembros asociados de la Unión Europea (UE) disponible en, www.tradehelpdesk.europa.eu o <http://trade.ec.europa.eu/tradehelp/es> También puede apreciarse la envergadura de mercados relacionados con los viajes, los negocios y el turismo considerando las plataformas informáticas desarrolladas en el sector como CRS (*Computer Reservations System*), sistema informático o computarizado de reservas que conecta a los proveedores de viajes con las agencias de viajes, y las plataformas GDS (*Global Distribution System*), sistema de distribución global, siendo algunas de las más importantes al momento en orden, Amadeus, Sabre, Galileo, Worldspan, entre otras, disponibles en: amadeus.com, sabre.com, y travelport.com (Galileo y Worldspan), respectivamente.

personas y, aunque no existen economías puramente de libre mercado ya que generalmente de una u otra forma el Estado interviene en el funcionamiento del mecanismo de juego de la oferta y la demanda, el precio es la principal variable en la asignación de los recursos (Dornbusch *et al.*, *op. cit.*: 15-17).

El nacimiento del mercado del transporte aéreo es relativamente reciente, como se ha visto, hacia comienzos del siglo XX. Empero, aquello llamado “mercado” ha existido desde las primeras civilizaciones. Ya en la antigüedad, en Grecia existían espacios destinados al comercio en el ágora dentro del área central de la *polis* y en Roma el foro destinado a las asambleas públicas también albergaba al *macellum* como lugar de reunión entre vendedores y compradores. Las ciudades romanas se abastecían de productos ofrecidos por comerciantes y campesinos y demandados por los ciudadanos. En los sistemas económicos de las sociedades occidentales que contaban con mercados locales desarrollados con actividad centrada en las áreas urbanas desde el siglo XII, la configuración de los mercados en el ámbito nacional se consolida hacia el siglo XVI, comenzando luego una paulatina transformación en el intercambio comercial con el abandono del feudalismo y el surgimiento de los Estados modernos. Con el paso del tiempo, los cambios en las estructuras jurídicas que anteriormente impedían o dificultaban la realización de determinadas actividades, como la existencia de aduanas interiores, juntamente con el desarrollo del transporte y las vías de comunicación, permitieron el desarrollo del mercado internacional. Hacia el siglo XVIII, con el empuje de la primera Revolución Industrial comienza a crecer la actividad económica a nivel internacional que se profundiza con la segunda Revolución Industrial gracias a la utilización de numerosas invenciones y al crecimiento de los elementos de comunicación (Lajugie, 1992: 29-47).

La demanda derivada, como se ha mencionado, comprende la cantidad de un bien o servicio (Intermedio) que depende, es decir, se deriva, de la demanda del bien o servicio final (Principal). En general, la demanda de cualquier factor de producción de la empresa dedicada a un proceso de transformación o elaboración es una demanda derivada. Los factores de producción adquiridos por la empresa poseen la propiedad de contribuir a la producción de otros bienes y servicios, y la demanda de dichos factores se deriva de la demanda directa de los bienes o servicios que resultan del proceso operativo o de producción (Dornbusch, *op. cit.*: 343-344). Pero también, la demanda de otros bienes y servicios que no participan directamente es considerada como demanda derivada. Ejemplificando lo dicho, se puede ver que la demanda de aeronaves comerciales depende de la demanda de servicio de transporte aéreo, la cual se deriva de otras funciones de demanda como es la demanda de un destino

turístico o de otra actividad de un sector económico. La demanda derivada dependerá del comportamiento de las variables que determinan la demanda del producto final a la que está asociada en un espacio de tiempo. El transporte es un servicio raramente demandado por sí mismo, sino que usualmente se deriva de otra función de demanda (Cole, 1993: 15; Rus *et al.*, 2003: 129). La representación de la curva de demanda de un servicio de transporte dependerá del precio, pero a su vez de la formación de los precios establecidos por la demanda de los bienes y servicios finales o principales correspondientes. Mientras que la curva de demanda de los productos finales refleja directamente la utilidad que se les atribuye, la demanda de productos intermedios lo hace indirectamente, pues se deriva de la demanda de productos finales y su función. Esta relación descrita entre la demanda de productos es aplicable tanto a los distintos bienes intermedios para producir servicios finales como a los servicios que contribuyen a producir bienes. Sin la intención de otra mayor profundización en la exposición, es posible señalar que la función de demanda de los insumos de la empresa transportista puede ser derivada matemáticamente (Henderson y Quandt, 1972: 78-79) de la función de la respectiva demanda del servicio y al mismo tiempo esta última de la demanda de otros bienes y servicios.

Se ha mencionado precedentemente cómo el precio, elemento que constituye la variable independiente, permite trazar la curva de demanda mientras otros factores se mantienen constantes. Así, cuando varía el precio, *ceteris paribus* lo demás, varía la cantidad. Empero, existen esos otros factores que subyacen bajo los fundamentos de la demanda y que permiten un análisis metodológico y las representaciones gráficas. Si bien, a los efectos del análisis, los factores se mantienen inalterables, con el transcurso del tiempo éstos pueden cambiar y determinar una cantidad demandada distinta en una nueva situación. En forma complementaria, los párrafos escritos a continuación enumeran los “factores principales” que determinan e inciden en la conducta de compra de los “consumidores en términos generales” y que alcanzan también al transporte, siendo los cuatro primeros considerados más importantes (Cole, *op. cit.*: 16-17; Dornbusch *et al.*, *op. cit.*: 60-66; Ferguson, 1977: 73-76):

a) Precio: El valor del bien o servicio de la demanda en cuestión, y en la demanda derivada, el precio del bien o servicio que está asociado al comportamiento de los factores de la demanda del bien o servicio final. Por ejemplo, ante una baja del precio del servicio de transporte aéreo se produce un alza en la cantidad demandada por las personas, y si disminuye el precio del bien o servicio final de cuya demanda se deriva la del servicio de transporte aéreo, probablemente aumente aún más la cantidad demandada del servicio. El nivel de precio del

transporte puede determinar la elección de viajar, o decidir el traslado de mercadería o aún el desarrollo de una actividad en cierto lugar. El precio de un pasaje aéreo implica un esfuerzo económico en su adquisición y un factor importante como costo para el consumidor, además del costo de oportunidad. La reducción en las tarifas aéreas en Argentina, luego de la baja en los precios de los servicios prestados por algunas compañías aéreas en los últimos años de la década de 1990, trajo como consecuencia la competencia en los precios y el incremento de tráfico aéreo en ciertas rutas.

b) Precio de otros bienes y servicios: La relación con respecto al precio de otros bienes y servicios alternativos, lo suficientemente cercanos como para ser sustitutos. El cambio en la elección de un determinado medio de transporte recae en parte en los precios relativos asignados a los distintos medios y consumos. Por ejemplo, algunos operadores de líneas aéreas pueden bajar sus tarifas para viajes de placer considerando que el vacacionista puede adecuar su tiempo y así tener la alternativa de elegir el servicio por una tarifa más conveniente.

c) Ingreso de los individuos: El ingreso monetario o renta de los consumidores que aquí se refiere al del usuario del servicio en general. Cuando se incrementa el ingreso también crece la demanda de transporte. Principalmente, esto es aplicable a los viajes largos por motivos de negocio o vacacional, ya sea para un solo modo de transporte o transportes combinados. En algunos casos en particular, el aumento del ingreso no afecta sensiblemente el consumo del servicio de transporte como del traslado en colectivo o autobús urbano que utilizan los consumidores para concurrir al trabajo, pero no ocurre lo mismo con el transporte aéreo. Desde el punto de vista económico, en ciertos bienes o servicios de tipo “inferior” como el transporte en ómnibus o colectivo, un aumento del ingreso de los individuos genera una preferencia en la sustitución a favor de mayor utilización del automóvil o aun del avión en viajes en distancias largas.

d) Gustos de los individuos: Los gustos y preferencias, además aquellos emergentes de la naturaleza propia del ser humano, pueden estar condicionados en parte por la sociedad, los valores morales, los hábitos, la educación, la publicidad y por otros elementos o mensajes provenientes del entorno de la persona. Por ejemplo, las preferencias de los usuarios por determinado modo de transporte pueden cambiar por otro alternativo con una propuesta distinta, asimismo la demanda de transporte para ciertos destinos turísticos dependerá de la preferencia de moda de vacacionar en ellos. Un cambio en los gustos por viajar más o por

viajar menos en avión producirá respectivamente un aumento o disminución en la demanda y el correspondiente desplazamiento de la curva de demanda.

e) Población del mercado: El número de individuos que componen la población de una demanda de mercado es un factor importante en la determinación de la cantidad demandada. Manteniendo constante el ingreso medio, cuanto mayor es el número de consumidores de un servicio de transporte, mayor es la cantidad demandada del servicio a los niveles de precio. Para las autoridades de gobierno y los transportistas resulta importante el análisis de la demanda de mercado del servicio, considerando el tamaño y participación de cada servicio según la cantidad de consumidores como también en función de las frecuencias y horarios de uso de los servicios.

f) Expectativas de precios futuros: La cantidad demandada de un bien o servicio en un período depende no solo de los precios de ese período sino también de los que se esperan en los períodos futuros y sus efectos en el presupuesto familiar. Por ejemplo, la cantidad demandada de pasajes aéreos en temporada baja depende en parte del precio esperado de las tarifas para la temporada alta siguiente. Las expectativas participan en las decisiones sobre todos los precios, si los consumidores creen que sus ingresos futuros aumentarán probablemente desearán comprar más en el período cualquiera sea el precio.

g) Seguridad y confiabilidad: El consumidor busca que el producto sea seguro en su utilización manteniéndolo indemne y que al mismo tiempo sea confiable cumpliendo con los requisitos para satisfacer sus expectativas. La confianza en tener riesgos cubiertos interesa tanto al pasajero como a las autoridades y al transportista. Las noticias de catástrofes aéreas y los mensajes publicitarios adversos pueden reducir la demanda del transporte involucrado durante cierto tiempo, como así la falta de cumplimiento con las expectativas de los usuarios por parte de un transportista puede conducir a la preferencia por los servicios de otro transportista.

El texto precedente contiene la descripción de dos grupos constituidos por elementos o factores económicos que determinan la demanda, un “listado nominal de las principales necesidades básicas que determinan la disposición al consumo del servicio de transporte aéreo” y los “factores principales que determinan e inciden en la conducta de compra de los consumidores en términos generales”. Como se ha descrito, el precio es la variable independiente que determina la cantidad demandada, junto a los demás factores que se mantienen constantes para poder obtener la curva de demanda en un momento específico,

pero existen otras variables que afectan “la configuración y comportamiento de la demanda del transporte aéreo en particular”. Numerosas serían las variables que se podrían considerar, desde por qué una familia desearía cambiar su viaje a una isla turística en particular por un destino tradicional en América o Europa, pasando por los distintos fenómenos climáticos que pueden condicionar tanto a la demanda como a la oferta de un servicio, hasta los efectos de acontecimientos quizás poco pensados pero posibles de ocurrir como un conflicto bélico o hasta el impacto de un asteroide⁴². Sin embargo, a los efectos de exponer un conjunto de variables que puedan asistir al estudio de la realidad de aquello que afecta a la demanda del servicio, se presentan “diez de las principales variables” que podrían ser consideradas en el análisis, deducidas a partir de la combinación de la información del trabajo del autor con propuestas de material de lectura de otros autores (Button, *op. cit.*: 39-50; Cole, *op. cit.*: 18-23; Hamm, *op. cit.*: *pássim*; Jones y Darkenwald, *op. cit.*: 863-938; González Paz *et al.*, *op. cit.*: 19-43):

1) Oferta y demanda de bienes y servicios relacionados: Las distintas cantidades que requieren del servicio de transporte para ser colocados a disposición de los consumidores, en particular aquellos complementarios en un producto para una demanda según el precio en un período determinado. Incluye una amplia variedad como paquetes de viajes, eventos deportivos, convenciones y la posibilidad de traslado de una carga especial.

2) Precios de otros bienes y servicios en los distintos mercados: Los cambios en los precios en distintos países o regiones producen un aumento o disminución de la cantidad demandada por parte de las personas aumentando o disminuyendo a su vez la demanda de transporte aéreo para las respectivas rutas. La baja en los precios de productos turísticos y bienes de consumo en un país probablemente favorezca el crecimiento del turismo receptivo ya que resultaría más barato vacacionar en dicho país ofreciendo así una alternativa más atractiva para la persona interesada.

⁴² Si bien es habitual que las familias cambien sus preferencias y decidan elegir distintos destinos por cuestiones de precio o de expectativas de satisfacción, existe la probabilidad, aunque baja para ciertas rutas aéreas, que algún acontecimiento interfiera en los servicios de transporte aéreo, tales como fenómenos meteorológicos o geológicos, crisis sanitarias, tensiones políticas y conflictos bélicos, entre otros. Asimismo, aunque parezca curioso o anormal, casi todos los días el planeta tierra es alcanzado por más de 100 toneladas de polvo y pequeñas partículas provenientes del espacio exterior. Algunas rocas u otros cuerpos de más de 25 metros pueden eventualmente lograr atravesar la atmósfera y llegar a la superficie terrestre afectando al transporte. Véase, por ejemplo: NASA (2017). Asteroid Fast Facts. Asteroid Watch. [Online]. *Jet Propulsion Laboratory, California Institute of Technology, Caltech, National Aeronautics and Space Administration, Pasadena*. Disponible en: <https://www.jpl.nasa.gov/asteroidwatch/fastfacts.php> y acerca del monitoreo del planeta en: <https://cneos.jpl.nasa.gov/sentry/intro.html> [2020].

3) Actividad del comercio internacional: Los cambios en los niveles de actividad en el intercambio comercial entre distintos países y diferentes regiones del mundo generan aumento o disminución en la necesidad de viajar de pasajeros de negocio o pasajeros de organizaciones, llevando a su vez a una mayor o menor demanda del servicio de transporte aéreo respectivamente, como ha sucedido hace algunos años con los vuelos hacia otros países desde aeropuertos de AMBA.

4) Demanda de turismo: Los cambios en la demanda del turismo convencional, especializado y de afinidad, entre otros, en particular en el plano internacional, como consecuencia de un cambio en la motivación de los turistas, producen cambios en la demanda de transporte aéreo. El sector económico del turismo, para algunos la industria sin chimeneas, es importante para ser considerado en el análisis, no solamente en cuanto a la estacionalidad que pudiese haber, o por los efectos de restricciones legales o de otro tipo como de infraestructura, sino también por la actitud y disposición de las personas en el deseo de adquirir productos turísticos.

5) Ambiente geográfico: Elementos como la topografía y el clima del lugar pueden condicionar la existencia o conveniencia en la utilización de determinados medios de transporte y el aéreo también se ve alcanzado en su demanda. Condiciones topográficas de altitud del suelo y las meteorológicas adversas, pueden dificultar el uso del transporte automotor con efectos sobre la demanda de transporte aéreo, y asimismo condiciones climáticas desfavorables pueden llevar al cierre operativo de aeropuertos. El efecto sobre la demanda de transporte aéreo regular está ligado estrechamente con aspectos operativos de otros medios alternativos y con la infraestructura aeroportuaria del lugar geográfico.

6) Distancia entre los centros de actividad económica: La distancia que media entre los centros de actividad de producción y consumo y las grandes urbes, o entre la residencia y el destino de los consumidores, influye en la decisión de traslado y en la selección del medio de transporte teniendo en cuenta factores tales como el costo o la rapidez. El transporte aéreo, internacional por excelencia, se caracteriza por cubrir grandes trayectos en el menor tiempo posible con aeronaves con gran autonomía de vuelo y capacidad como el Boeing 747 (Véase la Figura 13), que puede alcanzar alrededor de 15.000 kilómetros, y aun a velocidades supersónicas como sucedía otrora con el Concorde.

7) Facilidades: Las comodidades y los servicios disponibles para los usuarios del transporte aéreo, desde la decisión de compra hasta la llegada al aeropuerto del destino, especialmente dentro del ambiente aeroportuario, ya sean aquellas facilidades prestadas por el transportista,

otras empresas o el Estado. La cercanía del aeropuerto a un centro urbano o mercado, como también los puntos de venta del servicio y la atención al viajero, probablemente afecten la disposición de los consumidores para elegir ciertos vuelos.

8) Ocupación de los usuarios: El grado de respuesta en la cantidad de servicio de transporte aéreo demandado ante un cambio en su precio será diferente en el caso del profesional que necesita viajar por negocios propios de su actividad o de un funcionario que requiere traslado, del caso de la persona que viaja por recreación o visita. La actividad del consumidor y su motivación hacia la compra influyen en sus decisiones sobre el traslado aéreo, en particular considerando sus obligaciones y la participación proporcional o incidencia de la tarifa del servicio en su presupuesto personal o familiar.

9) Características de lo transportado: La elección del medio y forma de transporte depende en gran medida de las preferencias del pasajero y del bien que se desee trasladar. Las necesidades y actitudes del consumidor participan en la elección de uno u otro medio de transporte, como también las cualidades de los bienes que se deseen trasladar, ya por el valor o por otra propiedad como el tamaño.

10) Identidad e imagen corporativa: La identificación propia de las compañías aéreas y las representaciones o concepciones de cada una de ellas en la mente de los consumidores influirán en las decisiones de compra de sus respectivos servicios de transporte, ya sea para viajar a determinado lugar y aun también para evitar ciertas ofertas o situaciones de incertidumbre.



Figura 13. Un modelo de la aeronave comercial Boeing 747
Fuente: Boeing (2017a). Ilustración de galería de productos. [En línea]. Disponible en:
<http://www.boeing.com/commercial/747/>

La demanda de una compañía aérea transportista u operador de aeronaves en particular, puede verse afectada por algún elemento específico relacionado con las características propias del servicio ofrecido o del mercado al que atiende (Hamm, *op. cit.*; Czar, 1995). Dentro de esos elementos específicos, el operador puede considerar: Frecuencia y puntualidad del servicio según el horario y los días de forma adecuada a las necesidades de los pasajeros, nivel de calidad del servicio respetando los requerimientos del usuario, velocidad del transporte en cumplimiento de la duración del viaje para una ruta aérea, características de la aeronave como vehículo destinado al transporte comercial, cambios en los servicios y tarifas del competidor, cambio en las costumbres y hábitos sociales del país o región, cambios demográficos según la cantidad y distribución de la población del mercado atendido y del escenario futuro, cambios de temporada y picos de demanda según los servicios diarios o semanales e incluso anuales del transporte programado.

Entre las acciones al alcance directo del transportista u operador para influir en la demanda, a pesar de las condiciones o variables no controlables del entorno y de las restricciones propias de estructura operativa, la compañía aérea puede influir sobre los cambios en la cantidad demandada de sus servicios y en la situación de sus ventas para lograr el efecto deseado (Cole, *op. cit.*: 24), atendiendo a dos formas básicas: 1) cambio en el precio, o ajuste de tarifa para que sea suficientemente atractiva para captar más pasajeros o lograr un mayor consumo del servicio; 2) mejora en el servicio, en cuanto al confort de la cabina de la aeronave, la atención, las frecuencias, las conexiones y la puntualidad.

En los estudios económicos existe la medición que permite conocer la magnitud de cambio en la cantidad demandada y la ofrecida observando cómo influyen las modificaciones de los factores subyacentes: se trata del concepto de elasticidad. La medida de elasticidad puede parecer insignificante, sin embargo se refleja claramente en las campañas publicitarias en la industria del transporte y en la respuesta de los consumidores. En el estudio de la demanda, la medición más utilizada es la elasticidad precio de la demanda, además del criterio de medición para otras variables como el precio de otros bienes y servicios relacionados o el ingreso del consumidor. La elasticidad no solamente se ocupa de demostrar en qué proporción varía la cantidad demandada ante el cambio en una variable, sino también en qué sentido se produce el movimiento y cuál es el efecto en el ingreso de la empresa. Por ejemplo, según la Ley de la Demanda, la empresa que vende un servicio de transporte aéreo sabe que si bajase el precio aumentaría la cantidad demandada del servicio, pero omitiendo la elasticidad no sabría qué sucedería después con su ingreso que podría ser mayor, igual o

menor. Para resolver dicha situación es importante el papel que juega el estudio de la elasticidad precio de la demanda que permite conocer lo que sucedería con el ingreso y si convendría o no bajar o subir el precio ante una demanda elástica o inelástica según la oportuna situación. La elasticidad, como medida de sensibilidad, es utilizada principalmente para ayudar a comprender mejor cómo se ajusta el consumo a las variaciones de los determinantes de la demanda, lo que resulta de interés para la empresa, para los participantes en un mercado y para el diseño de políticas económicas de la autoridad de gobierno (Rus *et al.*, *op. cit.*: 141).

Si bien el tratamiento de la elasticidad (precio/ingreso/cruzada) puede ser visto innecesario o muy teórico, en la realidad puede ser muy práctico, y considerando su valor se hace una mínima presentación del coeficiente que mide la sensibilidad del “cambio porcentual de la cantidad demandada” de un servicio que resulta de un pequeño cambio en su “precio”, manteniéndose constantes todos los demás factores que afectan a la demanda:

$$\text{Elasticidad precio de la demanda del servicio } x: E_{px} = \frac{\text{Variación \% de } Q}{\text{Variación \% de } P} = \frac{\text{Variación de } Q/Q}{\text{Variación de } P/P} = \frac{\Delta Q/Q}{\Delta P/P}$$

Luego, para calcular puntualmente la elasticidad precio de la demanda puede utilizarse la siguiente fórmula:

$$E_{px} = \frac{\Delta Q}{\Delta P} \times \frac{P}{Q}$$

$$\text{Si se desea considerar el promedio aritmético entre dos puntos: } E_{px} = \frac{\Delta Q}{\Delta P} \times \frac{(P_1+P_2)}{(Q_1+Q_2)}$$

Donde: Δ , variación; Q, cantidad; P, precio.

En términos generales, cuanto mayor es la elasticidad precio de la demanda más sensible es la cantidad demandada a las variaciones del precio y se acostumbra a decir que la demanda es más elástica. Se dice que la demanda es elástica si la elasticidad precio de la demanda es mayor que 1, es inelástica si es menor que 1 y unitaria si es igual a 1. Existen determinantes que hacen que una demanda sea elástica o inelástica, y que a su vez la elasticidad sea mayor o menor en ciertas condiciones. Es posible mencionar los principales factores o elementos que determinan el tamaño de la elasticidad para bienes y servicios como el transporte aéreo analizando la teoría económica (Button, *op. cit.*: 40-49; Cole, *op. cit.*: 50-51; Mansfield, *op. cit.*: 121-122; Salvatore, *op. cit.*: 62; Lambin, *op. cit.*: 479-481) y concentrándolos en cuatro categorías: 1) grado de sustitución del servicio por otros alternativos entre distintos modos de transporte o entre distintos operadores, 2) elementos propios del servicio que lo hacen más necesario o indispensable para el demandante, 3) nivel

de ingreso de los consumidores que demandan el servicio considerando la participación del precio en sus presupuestos personales o familiares, 4) tiempo de adaptación de la demanda o longitud del período de tiempo al que se refiera la demanda.

Los distintos elementos y factores que se han presentado en el texto de esta sección pueden servir de lineamiento o guía para el establecimiento de políticas de precios. La política de precios se refiere a las pautas y condiciones establecidas para encauzar la toma de decisiones y establecer el marco de discrecionalidad con el fin de definir la “medida de valor” que mejor contribuya a los objetivos de la organización. Una política, de estar constituida, puede ser de carácter declarativo, establecida formalmente y escrita como plan o bien un lineamiento interpretativo que se desprende de las decisiones de la gerencia o de los funcionarios directores (Koontz y Weihrich, *op. cit.*: 73-75). Todas las decisiones sobre el precio son de suma importancia para la empresa y constituyen en el transporte aéreo un factor clave para la competitividad. Considérese, por ejemplo, la situación de público conocimiento en Argentina sobre la apertura a la posibilidad de ingreso de nuevos competidores en el mercado, donde el gobierno nacional siguiendo su Plan Aero comercial y a través del Ministerio de Transporte de la Nación oficializó en marzo del año 2017 la concesión de más de cien rutas aéreas⁴³ a empresas que ofrecerán principalmente los servicios llamados *low cost*, bajo costo, como alternativa para atender al consumidor (Véase la Fig. 3 del Anexo II), por un lapso de unos quince años. Como enfoque de negocio económico, el término *low cost* puede ser empleado de distintas formas y se refiere generalmente a una estructura relativamente más baja en costos que permite una tarifa reducida de los servicios aéreos nacionales o internacionales. Así, según la OACI:

un transportista con servicios mínimos [...] se concentra en proporcionar a los pasajeros un servicio de transporte aéreo a bajo costo, con servicios sencillos o limitados en vuelo [...] un transportista económico es generalmente aquél que cuenta con una estructura relativamente barata, respecto a otros transportistas comparables y ofrece tarifas económicas de pasajeros y carga. Puede tratarse de un transportista independiente, una filial o división de un transportista importante o, en algunos casos, la antigua división chárter de un grupo de líneas aéreas. (OACI, 2004, cap. 5.1-2) (Fuente en cursiva).

Por otra parte, la OIT (2013), en consonancia con la OACI, señala que una línea aérea de bajo costo es aquella cuya estructura de costos es relativamente baja en comparación con otras aerolíneas semejantes y al mismo tiempo ofrece tarifas reducidas. La misma

⁴³ Véase la Resoluciones N°136-E/2017, N°137-E/2017 y N°138-E/2017 (Argentina, 2017a, 2017b, 2017c), y normas sucesivas publicadas en el Boletín Oficial, habilitando a las aerolíneas a explotar servicios regulares internos e internacionales de transporte de pasajeros, carga y correo en rutas específicas.

organización distingue entre las características de las líneas de bajo costo el mayor uso de sus aeronaves, las operaciones con una flota homogénea, la configuración de la red de rutas con tramos sin escala, la oferta de servicios mínimos a bordo y la simplificación en la emisión de pasajes aéreos (*Ibíd.*: 9).

La línea aerocomercial o el transportista aéreo internacional en general, se encuentran en un sector competitivo distinto del resto de las empresas privadas de otros rubros como aquellas dedicadas a la producción de bienes, ya que no pueden determinar los objetivos vinculados a los precios con amplia o total libertad. Los condicionamientos del sector refuerzan el interés por el estudio de factores económicos, como también está sucediendo en otras áreas de la investigación científica y académica sobre el comportamiento de los individuos y la demanda económica⁴⁴. El mercado del servicio de transporte aéreo es muy complejo, dinámico y altamente regulado por los Estados y organismos internacionales, siendo la tarifa un elemento bajo la lupa del control de las autoridades⁴⁵.

3.2. Aspectos regulatorios del espacio aéreo en la aeronavegación civil internacional

Esta sección ofrece una exposición integrada de aspectos centrales que hacen de la aeronavegación una actividad propia del espacio aéreo sobre todo el planeta y del sistema de relaciones intervinientes entre organismos o de acuerdos entre Estados en donde se efectúa el transporte aéreo.

La atmósfera terrestre es la capa o parte gaseosa que cubre todo el planeta, sin la cual la vida no sería posible de la forma conocida hasta ahora. La atmósfera está compuesta por gases, principalmente nitrógeno y oxígeno y en menor medida dióxido de carbono u otros

⁴⁴ Véase los Premios Nobel otorgados en Ciencias Económicas por el interés y la dedicación en el estudio del análisis económico y psicológico en la toma de decisiones de los individuos, el análisis empírico de factores económicos del precio y elementos de la demanda en: https://www.nobelprize.org/nobel_prizes/economic-sciences/laureates/

⁴⁵ En Argentina, por ejemplo, algunas formas de explotación conjunta, los acuerdos de *pool* entre líneas aerocomerciales y la fusión de negocios del sector requieren de aprobación previa por parte de la autoridad aeronáutica como indican los artículos 110 y 129 del Código Aeronáutico y leyes complementarias. Los Estados miembros de la OACI están comprometidos en la búsqueda de uniformidad de normas en el ámbito internacional según el Capítulo VI del Convenio de Chicago de 1944 del cual son signatarios. El principal organismo no estatal que interviene en el mecanismo tarifario es la IATA, una organización empresarial internacional del derecho privado internacional que reúne a la mayor parte de las grandes líneas aéreas brindando un foro de discusión y cooperación. El organismo cuenta con un sistema normalizado de billeteaje y reservas dentro de un conjunto de tarifas acordadas multilateralmente entre todas las líneas aéreas. En materia de acuerdos internacionales sobre precios entre compañías aéreas y Estados para vuelos con origen y destino en distintos Estados, se celebran acuerdos bilaterales sobre tarifas que respetan tres principios básicos: Regla del país de origen, la aprobación corresponde solo a la parte del tráfico generado en el territorio de origen; doble aprobación, los dos países participantes efectúan la aprobación de común acuerdo siendo lo más habitual; doble desaprobación, cuando no hay aprobación por ambas partes las compañías podrían continuar hasta tanto no haya una desaprobación expresa.

como argón, siendo el aire que la compone una mezcla más densa a nivel de la superficie del planeta y menos densa a medida que se asciende o se aleja de dicha superficie. El espacio aéreo de la aviación es la porción o ámbito de la atmósfera del planeta en donde se realiza la actividad aeronáutica y es en dicho espacio donde las normas buscan también ordenar y regular la actividad. Dada la importancia de la actividad en el espacio aéreo y la potestad soberana de los Estados sobre el dicho espacio ubicado sobre sus territorios, la aeronavegación adquiere importancia en aspectos tales como administrativos, económicos, jurídicos, políticos y sociales, entre otros.

3.2.1. El espacio aéreo y la aeronavegación internacional

En la República Argentina, la norma principal que sirve de directriz para la regulación del transporte aéreo es la Ley 17.285, que establece: “*Este Código rige la aeronáutica civil en el territorio de la República Argentina, sus aguas jurisdiccionales y el espacio aéreo que los cubre [...]*” (Código Aeronáutico de la Nación, artículo 1º). Como se ha visto, las aeronaves, sean públicas o privadas, son los aparatos o mecanismos que se valen de la existencia y condiciones del espacio aéreo para circular en su ámbito con el fin de transportar personas y cosas por medio de la aeronavegación. Sobre la reglamentación que regula la actividad, la OACI (2004) señala:

La reglamentación nacional del transporte aéreo es la reglamentación que lleva a cabo un Estado dentro de su territorio en el ejercicio de su soberanía sobre dicho territorio y el espacio aéreo situado sobre el mismo. Así, la reglamentación nacional se aplica a los servicios aéreos interiores e internacionales y a los transportistas aéreos nacionales y extranjeros. En la reglamentación nacional de los servicios aéreos internacionales deben tenerse en cuenta las obligaciones internacionales del Estado en virtud de acuerdos y arreglos bilaterales y multilaterales, así como las acciones y los intereses de otros Estados.

Los objetivos particulares de la reglamentación nacional en la esfera del transporte aéreo internacional varían de un Estado a otro y dependen de la política económica nacional, de las dimensiones y de la situación geográfica del territorio, del grado de desarrollo nacional, de las políticas nacionales e internacionales, etc. [...]. (*Ibíd.*, cap. 1.0) (Fuente en cursiva según texto citado).

Es necesario destacar la relación entre el espacio aéreo, el territorio y el Estado según el Convenio de Chicago de 1944, en vigor desde 1947, con respecto a la navegación aérea según los principios generales adoptados, la aplicación del convenio y sus definiciones:

“Artículo 1

Soberanía

Los Estados contratantes reconocen que todo Estado tiene soberanía plena y exclusiva en el espacio aéreo situado sobre su territorio.

Artículo 2

Territorio

A los fines del presente Convenio se consideran como territorio de un Estado las áreas terrestres y las aguas territoriales adyacentes a ellas que se encuentren bajo la soberanía, dominio, protección o mandato de dicho Estado.

Artículo 96

A los fines del presente Convenio se entiende por:

- a) “Servicio aéreo”, todo servicio aéreo regular realizado por aeronaves de transporte público de pasajeros, correo o carga.
- b) “Servicio aéreo internacional”, el servicio aéreo que pasa por el espacio aéreo sobre el territorio de más de un Estado.
- c) “Línea aérea”, toda empresa de transporte aéreo que ofrezca o explote un servicio aéreo internacional.
- d) “Escala para fines no comerciales”, el aterrizaje para fines ajenos al embarque o desembarque de pasajeros, carga o correo”. (Convenio de Chicago, *ibíd.*: 2; 43) (Fuente trazada según texto citado).

Por otra parte, la Convención para la Reglamentación de la Navegación Aérea Internacional, la *Convention Portant Règlementation de la Navigation Aérienne*, conferencia internacional celebrada en Francia que a través del Convenio de París de 1919, ya introducía el concepto de soberanía, reconociendo que cada Potencia podía ejercerla en forma plena y exclusiva. Ya admitía la navegación aérea por encima de un territorio extranjero, estableciendo que las aeronaves de un Estado contratante podrían atravesar la atmósfera de otro Estado siguiendo el itinerario fijado para el vuelo y sin aterrizar⁴⁶. Luego, la utilización de aeronaves cada vez más desarrolladas modificarían la situación del transporte aéreo y de sus implicancias tanto en el espacio aéreo como en el territorio alcanzado de los países, dinamizando nuevos estudios y acuerdos donde el interés sobre la materia se vería reflejado en el año 1945 en La Habana, Cuba, con la fundación de la IATA con 57 miembros de 31 naciones.

El desarrollo del transporte aéreo ha sido notable durante el último siglo de la historia de la humanidad y hasta la actualidad, como se ha visto en el capítulo dos. En busca de integración, es posible recordar el primer vuelo comercial desde San Petersburg hasta Tampa en Florida en 1914 efectuado por T. Janus, trasladando un pasajero en un hidroavión y que hacia febrero de 1919 la línea aérea comercial alemana Deutsche Luft-Reederei sería la primera en iniciar vuelos una vez finalizada la Primera Guerra Mundial, utilizando variantes de aviones militares como del bombardero Gotha AEG. Después, el bombardero británico

⁴⁶ La Convención de París entro en vigor en 1922 con la adhesión de 27 Estados y seguidamente fueron adhiriendo otros Estados. La República Argentina adhirió en el año 1935 mediante Ley 12.152 a partir de las consideraciones de la Dirección Nacional de Aeronáutica Civil.

Vickers Vimy convertido en avión⁴⁷ comercial de pasajeros atravesaría el espacio del océano Atlántico sin escala en el año 1919. El Boeing 247 fue el primer avión moderno civil de pasajeros, bimotor de línea revolucionario en su momento, con capacidad para transportar diez pasajeros y tripulación de un piloto, copiloto y personal de cabina, en un monocasco de ala baja con tren retráctil y que podía alcanzar la velocidad crucero de unos 300 km/h hacia el año 1933 (Véase la Figura 14). Asimismo, en 1938, el avión civil Focke-Wulf Fw 200 de Lufthansa cruzaría el Atlántico en alrededor de un solo día de Berlín a Nueva York sin escalas, otras versiones militares serían empleadas después durante la Segunda Guerra Mundial. El Douglas DC-3 fue el primer avión que desde 1946 permitiría volar con cierta regularidad, eficacia de línea en los traslados y estandarización de operaciones con sus distintas variantes de diseño (Véase la Figura 15). La aeronave, como el modelo B-707 logrado a partir del Dash 80 y que superaría a otros modelos como el accidentado De Havilland Comet y el alternativo Douglas DC-8, se convierte en un vehículo destacado en el tiempo de las grandes creaciones humanas, empleado como medio de transporte de personas en distancias largas dentro y fuera de los territorios de los Estados atravesando fronteras.



Figura 14. Los primeros aviones comerciales modernos Boeing 247

Fuente: Boeing (2017b). Ilustración de historia de productos. [En línea]. Model 247 Commercial Transport. Historical Snapshot. Disponible en: <http://www.boeing.com/history/products/model-247-c-73.page>

⁴⁷ Una definición básica y general de avión: “**Avión** (Aeroplano): Aerodino propulsado por motor, de ala fija, que se mantiene en vuelo por la reacción dinámica del aire sobre su superficie sustentadora” RAAC PARTE 1 (2008). Definiciones Generales, abreviaturas y Siglas. 3ª ed. Regulaciones Argentinas de la Aviación Civil, Administración Nacional de Aviación Civil (ANAC), Comando de Regiones Aéreas, julio 2008, Subparte B 2.7



Figura 15. Un modelo de la aeronave DC-3

Fuente: Boeing (2017c). Ilustración de historia de productos. [En línea]. Model DC-3 Commercial Transport. Disponible en: <http://www.boeing.com/history/products/dc-3.page>

En la reglamentación de la OACI (2004), condensando, se utiliza el término genérico aeronave para referirse a todo avión o aerodino de alas fijas que es propulsado por motor y que debe su sustentación en vuelo principalmente a reacciones aerodinámicas ejercidas sobre superficies que permanecen fijas. Los términos aeronave y avión, habitualmente en la práctica suelen ser utilizados ambos indistintamente. La nacionalidad de la aeronave se refiere al Estado en el que está matriculada. Las aeronaves de transporte son aquellas diseñadas para transportar personas y carga. Las aeronaves de transporte comercial son aquellas que se utilizan por remuneración o alquiler, mientras que las aeronaves estatales se utilizan en servicios militares, de aduana, de policía u otros servicios de aplicación de las leyes de un Estado. Las aeronaves privadas no son estatales y son aquellas destinadas a fines no comerciales. Una clasificación dentro de la reglamentación económica según lo transportado es la siguiente: Una aeronave de pasajeros es aquella cuyo diseño y configuración tienen por objeto principal el transporte de personas y del equipaje acompañado; una aeronave exclusivamente de carga, carguero puro, es aquella destinada únicamente al transporte de mercancías aunque puede también transportar personas que acompañan determinadas cargas; una aeronave mixta, también llamada *combi* por las líneas aéreas, es una aeronave de transporte con diversas configuraciones aptas para llevar tanto a pasajeros como carga en la cubierta principal. Una clasificación según las dimensiones es la siguiente: Una aeronave de fuselaje ancho es una gran aeronave de transporte con una anchura interna de la cabina que permite acomodar a los pasajeros en tres grupos de asientos separados por dos pasillos, en un fuselaje de no menos de 4,72 m de ancho; una aeronave de fuselaje estrecho tiene un solo pasillo que separa dos grupos de asientos ordenados en la cabina. La definición de aeronave grande puede variar según sus aplicaciones, por ejemplo, para fijar derechos de aterrizaje en

los aeropuertos o para reglamentar la capacidad; para las estadísticas de la OACI una aeronave grande es aquella cuya masa máxima certificada de despegue es de 9 toneladas o más; en el contexto de la reglamentación técnica, se trata de una aeronave con masa de despegue de 5.700 kg. Una aeronave pequeña o ligera es aquella cuya masa máxima certificada de despegue es inferior a 5.700 kg. (*Ibíd.*, cap. 5.2-1).

En tiempos de la Convención de París y de la Convención de Chicago no quedaba aún definida una delimitación exacta del concepto “espacio aéreo” y su aspecto físico. El espacio aéreo era considerado en su relación con el territorio de un Estado, aquello sobre las áreas terrestres y las aguas territoriales que se encuentren bajo la soberanía, el dominio, la protección o el mandato del Estado. Así, el espacio aéreo cubriría la misma extensión horizontal que la totalidad de la superficie terrestre y marítima o acuática sometida a la soberanía estatal, abarcando todo el territorio. Si bien el límite horizontal puede ser definido, aún no ha sido posible la delimitación vertical definitiva del espacio aéreo ni tampoco se ha alcanzado un acuerdo general acerca de su límite con el espacio ultraterrestre. La falta de una determinación al respecto ha dado lugar al planteo de teorías en el plano internacional. Algunas teorías consideran como base argumentos de la Física para demostrar el límite superior del espacio aéreo, mientras otras plantean escasez de voluntad para lograr un acuerdo consensuado para establecer dicho límite. De cualquier forma, es en el espacio aéreo y el territorio subyacente en donde el Estado ejerce su soberanía, no sobre el aire, con la implicancia que ello representa en el Derecho Público⁴⁸. La aeronavegación incluye además un interés sobre la propiedad por la actividad que realizan las personas concerniendo así al Derecho Privado. En la vastedad de temas de las ramas del Derecho Internacional y del Derecho Aeronáutico⁴⁹ y de las ideas pensadas en el campo del Derecho en general, existe la posibilidad de señalar solo algunos aspectos del régimen del espacio aéreo que pueden servir a una visión más amplia del transporte aéreo en la dimensión internacional que aquí se estudia.

⁴⁸ Considerando: “En rigor, el espacio es el continente y el aire el contenido e interesa realmente el primero como ámbito, medio físico donde la aviación desarrolla sus actividades” (Videla Escalada, *op. cit.*: 60).

⁴⁹ Sobre una síntesis de elementos de la disciplina, Videla Escalada (*Op. cit.*) propone una definición: “el Derecho Aeronáutico es el conjunto de principios y normas, de Derecho Público y Privado, de orden interno e internacional, que rigen las instituciones y relaciones jurídicas nacidas de la actividad aeronáutica o modificadas por ella” (*Ibíd.*: 9). El mismo autor, en la caracterización de la disciplina puntualiza, “que las notas dominantes son su dinamismo, internacionalidad, reglamentarismo, integridad y autonomía, a las cuales algunos autores agregan la politicidad” (*Ibíd.*: 17).

Los diversos criterios de análisis de factores vinculados a la utilización del espacio aéreo⁵⁰ y los distintos intereses han permitido la emergencia de múltiples teorías debatibles sobre el régimen del espacio aéreo, destacándose entre ellas:

a) Teoría de la libertad absoluta: la primitiva que contemplaba la libertad completa de la aeronavegación, por ser el espacio un bien común de la humanidad y por la imposibilidad de la apropiación material del aire debido a su fluidez, confundiendo la mezcla de gases con espacio, y además por la escasa consideración del potencial de la aviación en los conflictos bélicos. La circulación aérea es libre exceptuando la aplicación de medidas por parte del Estado por razones de seguridad o protección.

b) Teoría de la soberanía absoluta: la que considera que el Estado subyacente en un espacio aéreo ejerce una potestad de soberanía absoluta sin restricciones y en forma exclusiva sobre dicho espacio que cubre su territorio. Los Estados adoptan una actitud defensiva en sus derechos al momento de legislar sobre la decisión de la posibilidad de paso de las aeronaves, aunque el concepto “absoluto” parece estar enfrentado con el condicionamiento de la libertad de sobrevuelo, o de tránsito inofensivo o de paso inocente, que aceptan los Estados como miembros de la comunidad internacional.

c) Teoría de la soberanía restringida: si bien reconoce la soberanía del Estado sobre su espacio aéreo, lo hace admitiendo la limitación, consecuencia del derecho de paso inofensivo o inocente permitido de buena fe y sin constituir un derecho asociable al instituto de servidumbre de paso.

d) Teoría de las zonas: la que divide el espacio aéreo en dos zonas o áreas horizontales, una inferior bajo la soberanía del Estado subyacente y otra superior de libre aeronavegación. La dificultad estribaría en el límite divisorio entre las zonas o su arbitrariedad y la vulnerabilidad de los Estados según la altura de los vuelos.

⁵⁰ Sobre la circulación aérea en la República Argentina, el Código Aeronáutico establece entre los principios generales en el artículo 3: “El despegue, la circulación y el aterrizaje de aeronaves es libre en el territorio argentino, sus aguas jurisdiccionales y el espacio aéreo que los cubre, en cuanto no fueren limitados por la legislación vigente [...]”. En cuanto a la entrada y salida de aeronaves del territorio argentino el Código señala en el artículo 15: “El ingreso al país de aeronaves públicas extranjeras, salvo los casos previstos en el art. 17, está supeditado a la autorización previa del Poder Ejecutivo. Las aeronaves privadas extranjeras necesitan permiso previo de la autoridad aeronáutica”. El art. 17 se refiere a las excepciones posibles al régimen de ingreso según convenios por motivos de búsqueda, asistencia, salvamento y razones sanitarias o humanitarias. Asimismo, artículo 16: “La entrada al territorio argentino de aeronaves públicas o privadas, pertenecientes a países vinculados a la República por acuerdos sobre la materia, se ajustarán a las cláusulas de dichos acuerdos”. Artículo 20: “Las aeronaves que lleguen del exterior o salgan del país deben hacerlo por las rutas fijadas a tal fin y aterrizar en o partir de un aeródromo o aeropuerto internacional [...]”.

3.2.2. Sistema y régimen del transporte aéreo internacional

El establecimiento del principio de soberanía de los Estados sobre el espacio aéreo por encima de sus territorios fija un eje en torno al cual gira el régimen jurídico de navegación aérea y de tráfico comercial. Los Tratados Internacionales ocupan un lugar central en las normas, como acuerdos de voluntades entre dos o más Estados fijados en un documento donde se establecen los derechos y las obligaciones de las partes signatarias. Los tratados entre Estados en la órbita del Derecho Internacional pueden ser denominados acuerdos, convenciones, estatutos, pactos y protocolos, entre otros términos. Como señala Podestá y Ruda (1985):

Las estipulaciones formales entre los Estados – que generalmente se denominan *tratados* usando esta expresión en sentido amplio, aunque en particular se llamen convenciones, pactos, acuerdos, protocolos, etc. – constituyen derecho internacional positivo para los Estados que son parte contratante. Por esta razón, los tratados son la fuente más importante del derecho internacional y su conjunto forma lo que suele llamarse “derecho internacional convencional”. (*Ibid.*: 14).

La costumbre internacional es la fuente más antigua del derecho internacional y surge cuando en la práctica los Estados se comportan continuamente de la misma forma ante una relación entre ellos en determinada situación. Así, la innovación en materia aeronáutica y el crecimiento de la actividad propiciarían nuevos estudios ya hacia principios del siglo XX, que llevarían luego a reuniones para lograr acuerdos internacionales estables. Para que una costumbre internacional se convierta en regla, se requiere del cumplimiento de ciertas condiciones y acuerdos. Como se ha dicho en el desarrollo de este trabajo, la aviación comercial es hoy una actividad altamente regulada, y con el fin de asignar una ubicación en la estructura normativa básica en el escenario global se estima conveniente repasar aun brevemente el desarrollo del andamiaje normativo internacional de la aviación cuya génesis ya ha sido presentada precedentemente.

La idea del vuelo ha estado presente desde la primera mirada humana del cielo. Las representaciones artísticas simbólicas hechas a través de grabados, pinturas y estatuas dan cuenta de seres alados u objetos dedicados en numerosas ocasiones a transmitir mensajes. Los mensajes y la necesidad de comunicación, el poner en común, necesitan del transporte, de conocimiento y de las personas mismas. Más allá de las representaciones artísticas, la idea de la aeronavegación recién comenzaría a tomar forma práctica hacia comienzos del siglo XX con los pioneros de la aviación. Con la utilización de globos aerostáticos, luego dirigibles y más tarde con máquinas más pesadas que el aire como los aeroplanos, se inicia el comienzo

de la aviación y la conquista del aire. La nueva actividad generaría la necesidad de crear un marco normativo. Entonces, estudios mediante, surgiría la reglamentación de la aeronavegación que sería instaurada primeramente en el derecho interno de cada Estado, la que resultaría insuficiente por tratarse de un medio de transporte cada vez más utilizado en lo internacional. Luego, los Estados concertarían tratados bilaterales, más tarde, como consecuencia del rápido desarrollo de la actividad, los países comenzarían a celebrar acuerdos más amplios en convenciones multilaterales.

Según la OACI (2004), la reglamentación bilateral del transporte aéreo internacional se ocupa de los acuerdos o entendimientos entre los gobiernos de los Estados relativos a servicios aéreos entre los territorios y los espacios aéreos de las dos partes relacionadas. La actividad de reglamentación bilateral intergubernamental comprende consultas oficiales para interpretar, concertar, crear, modificar o enmendar un acuerdo o entendimiento intergubernamental sobre servicios aéreos internacionales, como también la solución de controversias. La introducción al concepto propone:

*La **reglamentación bilateral** es la que deciden conjuntamente dos partes, generalmente dos Estados, si bien una de ellas o ambas pueden estar constituidas por un grupo de Estados, un **supra Estado** (es decir, una comunidad u otra unión de Estados que actúa como un solo ente con la autoridad que le han otorgado los Estados miembros), o bien un órgano gubernamental regional, o incluso dos líneas aéreas (p. ej., para determinar la capacidad o fijar precios). (Ibíd., cap. 2.0-1) (Fuente según texto citado).*

Luego de la finalización de la primera gran guerra de 1914-1918, algunos Estados procuraron cubrir a la actividad aeronáutica con ciertas reglas internacionales uniformes, ya que las posibilidades de desarrollo de la actividad se expandirían entre los Estados.

En la década de 1910 comienzan las primeras reuniones de estudio sobre la materia entre peritos de diferentes Estados tales como Alemania, Canadá, Estados Unidos de América, Francia y Reino Unido de Gran Bretaña, entre otros. El primer acuerdo multilateral, hito en los tratados entre Estados relativos a la navegación aérea, fue la ya citada convención internacional suscripta en París el 13 de octubre de 1919, donde se establecieron algunas estipulaciones con criterio exclusivista por parte de los Estados que la concertaron, pues pertenecían solamente a un grupo de los Estados beligerantes de la primera gran guerra, empero, se establecieron normas y principios sobre la propiedad del espacio aéreo y soberanía de los Estados surgiendo además la Comisión Internacional de Navegación Aérea (CINA) que se ocuparía de los estudios. Lo dicho significa un antecedente importante en las relaciones

entre los Estados en la materia, ya que el documento producido por la Convención de París es el primer convenio internacional de derecho aeronáutico (Podestá y Ruda, *op. cit.*: 561-562).

La reglamentación multilateral en transporte aéreo se ocupa de concertar, instituir o conservar arreglos en políticas y acuerdos o reglamentos en común sobre asuntos de interés para las distintas partes participantes. Así, las reuniones multilaterales permiten la comunicación y la interacción entre los Estados para examinar problemas entre los participantes, principalmente para concertar acuerdos o para efectuar recomendaciones o dictar resoluciones. La reglamentación multilateral integra el plano institucional de organizaciones intergubernamentales con organizaciones no gubernamentales en la consideración de elementos jurídicos que forman parte de los tratados internacionales. Según la OACI (2004), la reglamentación multilateral comprende:

*La **reglamentación multilateral** es aquella que llevan a cabo tres o más Estados conjuntamente en el marco de una organización internacional o de un tratado o acuerdo multilateral, o como actividad específica distinta, y que puede interpretarse de forma amplia para incluir procedimientos y estructuras de reglamentación pertinentes, resultados redactados en forma de tratados u otros acuerdos, resoluciones, decisiones, directrices o reglamentos, así como observaciones, conclusiones, orientación y análisis de organismos multinacionales intergubernamentales y no gubernamentales. (Ibíd., cap. 3.0-1) (Fuente según texto citado).*

Los acuerdos multilaterales son complejos. Se ha visto que la falta de conformidad de algunos países, que habían sido neutrales en la guerra, con ciertas normas establecidas por la convención de 1919 con respecto a la circulación de aeronaves y al trato diferencial entre Estados, llevó a que el gobierno español concertara la Convención Iberoamericana de Navegación Aérea luego firmada en Madrid el 1 de noviembre de 1926 por España, Portugal y los países iberoamericanos. Es allí donde se sanciona la Convención de París de 1919 con las modificaciones requeridas sobre los puntos previos en disconformidad, creando a su vez una comisión con el nombre de Comisión Ibero-Americana de Navegación Aérea (CIANA). Es conveniente recordar que la Conferencia Internacional de Derecho Privado Aéreo, reunida en París en 1925, había creado el Comité Internacional Técnico de Expertos Jurídicos Aéreos (CITEJA) destinado al estudio de los problemas que origina la aeronavegación y el desarrollo del transporte aéreo en el campo del derecho privado, mientras que en Roma, Varsovia y otras ciudades se efectuaban reuniones con objetivos similares y para el estudio de los diversos aspectos aeronáuticos. Posteriormente, a través de la Conferencia Panamericana sobre Aviación Comercial suscripta en La Habana el 20 de febrero de 1928 se regló en 37 artículos todo lo relativo a la aviación comercial internacional, con principios análogos a los

sustentados en la Conferencia de París de 1919, adhiriendo al momento de dicho acuerdo los 21 Estados americanos.

En la mencionada Convención de Varsovia de 1929 se acuerda el Convenio para la unificación de ciertas reglas relativas al transporte aéreo internacional y se establecen normas correspondientes a la responsabilidad aérea aplicables tanto al transportador contractual como al de hecho. En los años sucesivos, dicho convenio sería modificado por el Protocolo de La Haya de 1955, el Convenio Complementario de Guadalajara de 1961, el Protocolo de Guatemala de 1971 y más tarde por los Protocolos de Montreal de 1975 y el Convenio para la Unificación de Ciertas Reglas para el Transporte Aéreo Internacional de Montreal de 1999, que finalmente sustituiría progresivamente gran parte del sistema de Varsovia. Este último entró en vigor el 4 de noviembre de 2003 con las firmas de los Estados convencidos de llevar adelante una acción colectiva para armonizar y codificar ciertas reglas que rigen el transporte aéreo internacional mediante un nuevo convenio actualizado más adecuado para lograr un equilibrio de intereses equitativos y responsables. Las convenciones lograron integrar normas de derecho internacional en un sistema entrelazado de instrumentos internacionales que facilitan la unificación de normas aplicables por las respectivas autoridades de los Estados⁵¹.

La Segunda Guerra Mundial produjo un estancamiento en los estudios económicos y jurídicos en materia de aviación civil. Empero, el conflicto generó una significativa evolución técnica, abriendo luego un amplio horizonte para la aeronavegación. La creación e incorporación de nuevos elementos aeronáuticos implicaría una nueva etapa en la evolución de la aviación comercial con los consiguientes cambios económicos⁵². Cuando se estimaba la culminación de las hostilidades bélicas en la segunda gran guerra, a partir del impulso del presidente F. Roosevelt de los Estados Unidos de América, se retomaron los estudios de los diversos problemas relacionados con la aviación civil y así más tarde, en noviembre de 1944, se realiza una conferencia en la ciudad de Chicago y a partir de ella se crea la Organización Provisional de Aviación Civil Internacional (OPACI).

⁵¹ Si bien no son estudiados en este escrito, algunos convenios o acuerdos internacionales que podrían ser de interés de lectura pueden ser vistos en el sitio de la administración de aviación argentina, ANAC (2017): <http://www.anac.gov.ar/anac/web/index.php/2/118/normativa/convenios-ltbr-gtacuerdos-internacionales>

⁵²“El término “aviación” se usa con frecuencia erróneamente en lugar de “transporte aéreo”. *Transporte aéreo es más concreto y se refiere al transporte por vía aérea* (generalmente, transporte aéreo comercial); *aviación es genérico y abarca aspectos mucho más numerosos que transporte aéreo, tales como vuelos militares, estatales y privados, fabricación de aeronaves, navegación aérea, transporte no comercial y servicios aéreos especializados*” (OACI, 2004, Preámbulo) (Fuente según texto citado).

El 7 de diciembre de 1944 se concertó la Convención de Aviación Civil Internacional y sus acuerdos relativos al tránsito y al transporte aéreo internacional, con el objeto de hacer más amplia la libertad de aeronavegación en los Estados que se hicieren parte y a su vez proveer un marco organizativo. Dicha convención, la ya mencionada en pasajes anteriores, conocida por su producto con el nombre de “Convenio de Chicago”, es la que erige definitivamente a OACI como órgano permanente entre los Estados miembros y especializado de la ONU, con atribuciones administrativas, de contralor y de estudio técnico, destinado a llevar a la práctica los objetivos señalados por la conferencia que consisten básicamente en desarrollar los principios y técnicas de la navegación aérea internacional y fomentar la organización eficiente del transporte aéreo para el beneficio de todos los países y comunidades (Podestá y Ruda, *op. cit.*: 563-569).

Es también necesario recordar que la Convención de Chicago, como consecuencia de dos posturas distintas entre la libertad absoluta del aire y la limitación a autorización previa, dio origen a los dos convenios adicionales optativos que establecieron las llamadas “Libertades del Aire”. Por medio del primer convenio llamado Convenio sobre Tránsito, *Transit Agreement*, se reconocen las dos primeras libertades del aire entre cada uno de los Estados firmantes respecto de servicios aéreos internacionales sujetos a itinerario fijo. Por el segundo convenio llamado Convenio de Transporte, *Transport Agreement*, las partes contratantes se reconocen otras libertades, conocidas como “Libertades Comerciales”. Los Estados han preferido así establecer acuerdos acerca de las libertades y sus distintas variaciones por medio de convenios bilaterales.

Los Estados comenzaron a celebrar acuerdos bilaterales entre ellos sobre rutas, frecuencias, capacidad de transporte y otros intereses específicos, después de Chicago. El Acuerdo de Bermudas de 1946 entre los Estados Unidos de América y el Reino Unido de Gran Bretaña constituye un ejemplo que fue tomado como precedente por otros Estados para fijar pautas en las sucesivas negociaciones. Los acuerdos producirían efectos en el desarrollo de la aviación y del transporte aéreo comercial en cada país, por ejemplo el firmado entre la República Argentina y el Reino Unido de Gran Bretaña del 17 de mayo de 1946; su contenido, basado en la teoría jurídica conocida como doctrina Ferreira, sobre el orden y derecho en el aire, sería importante en la formación de la aviación comercial argentina. Posteriormente surgiría la IATA que se ocuparía principalmente del orden tarifario y de la cooperación entre compañías aéreas.

Los primeros emprendimientos creados en los países por entusiastas de la aviación como el Aero Club Argentino fundado en 1908, fueron recibiendo empuje por parte de misiones aeronáuticas extranjeras públicas o privadas. Con la intervención de las misiones se formarían empresas que en muchos casos funcionarían como alimentadoras de la ruta troncal, por ejemplo, las misiones francesas en Argentina traerían la semilla que en 1927 daría fruto a Aeroposta Argentina por medio de la Compagnie Générale Aeropostale de 1925. Hacia la década de 1950, la unión por motivos principalmente económicos de distintas líneas aéreas daría nacimiento a la empresa nacional Aerolíneas Argentinas.

Las convenciones precedentemente mencionadas han sido fuentes de los principales acuerdos documentados inicialmente en materia de aeronavegación para el establecimiento y la unificación de la reglamentación de la actividad entre los Estados firmantes (*Ibíd.*: 293-295). La aeronavegación global ha requerido ser regulada a través del tiempo por su relación en el plano internacional de convivencia entre los Estados y sus poblaciones, de allí la importancia de los acuerdos entre Estados y empresas o de aquellos realizados en el ámbito de organismos internacionales, porque una vez ratificados rigen para las partes en tiempos de paz. En tiempos de guerra o de paz, el transporte aéreo internacional puede ser un elemento clave en las decisiones de los Estados acerca de cómo resolver problemas que afectan al bienestar de la población, como se recuerda en la memoria episódica y en las crónicas de la historia reciente de la humanidad (Véase la Figura 16).

En las relaciones entre los Estados existen normas permanentes que regulan la actividad aeronáutica. El Código Aeronáutico de la Nación Argentina ubicado en la cúspide de la pirámide jurídica inmediatamente por debajo de la Constitución Nacional resuelve en su artículo 6: *“Nadie puede, en razón de un derecho de propiedad, oponerse al paso de una aeronave. Si le produjese perjuicio, tendrá derecho a indemnización”*. El mismo código establece sobre la entrada y salida de aeronaves en su artículo 24: *“Si una aeronave pública extranjera hubiese penetrado en territorio argentino sin autorización previa o hubiese violado las prescripciones relativas a la circulación aérea, podrá ser obligada a aterrizar y detenida hasta que se hayan producido las aclaraciones del caso”*.



Figura 16. El transporte aéreo internacional en el tiempo
 Fuente: Ilustración de Selecciones del Reader's Digest (1944 junio). Gentileza de P. Potenze (Colección).

El sistema global del transporte aéreo internacional comprende un conjunto ordenado y regulado de procedimientos entre las distintas partes que interactúan en la actividad. Si bien el Estado es la parte más importante en la interacción, también los organismos internacionales, las organizaciones especializadas, las líneas aéreas y las personas participantes en el sector son significativamente importantes. Los Estados buscan beneficios y sus gobiernos tratan de llevar adelante políticas, reglamentando diversos aspectos como tarifas y rutas. Para ello, los Estados utilizan acuerdos dentro de un sistema accesible para asegurar y promover servicios internacionales con determinados transportistas aéreos. El desarrollo de los servicios de transporte aéreo durante las últimas décadas y el crecimiento de los lazos económicos entre Estados o uniones de Estados, han propiciado numerosas consultas y negociaciones entre las partes del sistema, ya sea en forma directa o a través de la participación de una organización de Estados en sus relaciones. Los acuerdos internacionales y los documentos dan cuenta de ello. Tanto es así, que la OACI (2004: cap. 2.4) ha tipificado ya diez *tipos* de negociaciones internacionales posibles y que pueden ser resumidas de la siguiente forma:

- 1) Negociación bilateral típica entre dos Estados soberanos, A y B, por ejemplo, para un acuerdo relativo al transporte aéreo entre Argentina y Brasil (Véase la Figura 17).
- 2) Negociación bilateral conjunta simultánea entre un Estado, A, y otros dos o más Estados, B y C o más.

- 3) Negociaciones bilaterales facilitadas por una organización de Estados que permite un ámbito común a las partes para celebrar acuerdos entre un Estado, A, y dos o más Estados, B y C o más (Véase la Figura 18).
- 4) Negociación bilateral entre dos Estados, A y B, donde uno de ellos mantiene consultas con una organización de Estados que le permite a la parte interesada acceder a la información de otros Estados distintos.
- 5) Negociación bilateral entre dos Estados, A y B, donde ambos mantienen consultas separadas con organizaciones de Estados que les permiten a las dos partes interesadas acceder a la información de otros Estados distintos a través de las respectivas organizaciones a las que están vinculados cada uno.
- 6) Negociación bilateral entre un Estado, A, y un grupo de Estados, B y C o más, reunidos en una organización común o una autoridad supranacional.
- 7) Negociaciones bilaterales conjuntas entre más de un Estado sobre aspectos comunes entre ellos, con organización de Estados común a varios o una autoridad supranacional.
- 8) Negociación bilateral entre dos grupos de Estados que delegan la facultad de negociar a su respectiva organización común o autoridad supranacional.
- 9) Elaboración de un acuerdo plurilateral que surge de un acuerdo bilateral entre dos o más Estados que tienen objetivos compartidos y que permiten la adhesión futura de otros Estados, o bien una situación similar en que ciertos Estados excluyan del acuerdo servicios aéreos suministrados por algunos transportistas en sus territorios.
- 10) Negociación multilateral conjunta, la más amplia, que abarca varias partes en una agrupación regional o mundial o de diversas partes integradas con objetivos similares o disímiles, pero que negocian un acuerdo que permite la adhesión de diversos Estados (Véase la Figura 19).

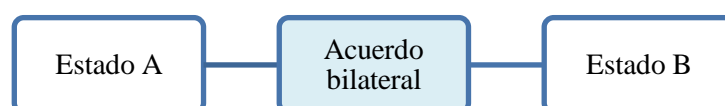


Figura 17. Negociación bilateral típica entre dos Estados
Fuente: Adaptación propia (OACI, 2004: 2.4-2).

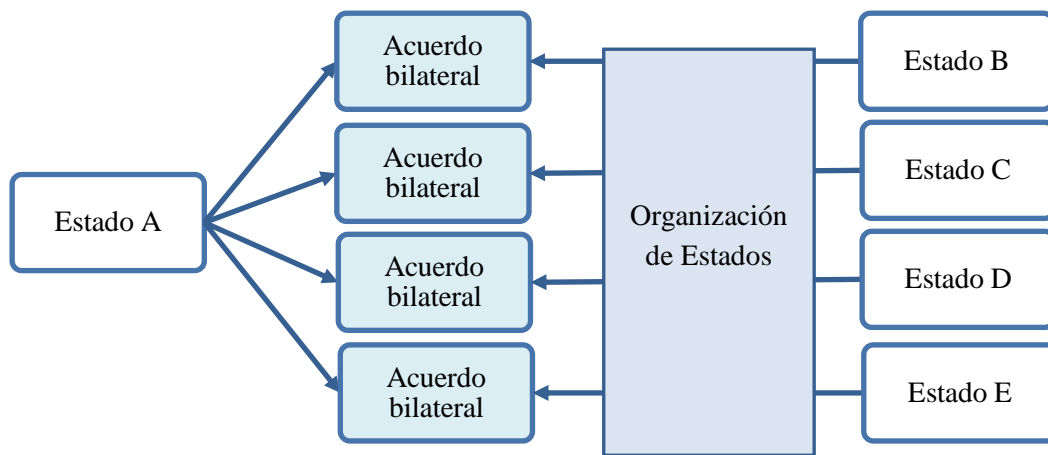


Figura 18. Negociaciones bilaterales facilitadas por una organización
 Fuente: Adaptación. *Ibid.*: 2.4-3).

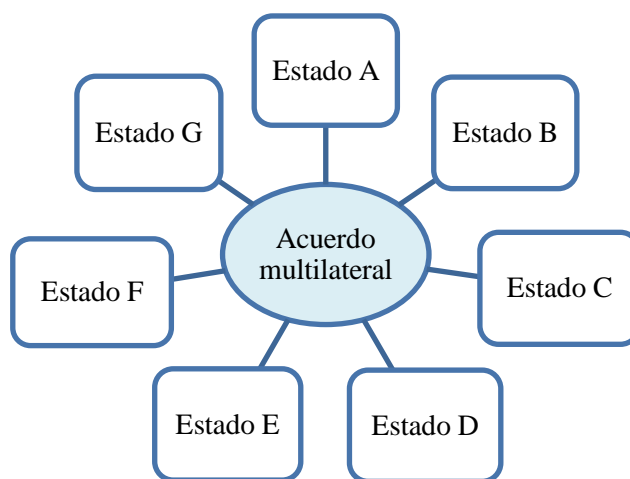


Figura 19. Negociación multilateral regional o mundial
 Fuente: Adaptación (*Ibid.*: 2.4-7).

Es posible advertir la complejidad creciente desde la más directa y común forma de las relaciones entre dos Estados para convenir un acuerdo bilateral⁵³, hasta llegar a la negociación multilateral. Luego, en esta última, la reglamentación multilateral alcanzada es aquella que convienen tres o más Estados en el contexto de una organización internacional o de un tratado internacional u otra actividad específica. *“El objetivo de la reglamentación multilateral en la esfera del transporte aéreo consiste fundamentalmente en concertar, implantar o mantener*

⁵³ Los acuerdos internacionales, en materia de transporte aéreo, son de suma importancia en las relaciones habituales transfronterizas y en ellos puede observarse como queda plasmado el interés de los Estados y de los transportistas en lo acordado a través de las negociaciones. Dada la envergadura de estos acuerdos, luego de concertaciones previas, intervienen funcionarios del Poder Ejecutivo, profesionales especializados y Ministros Plenipotenciarios designados. Aquí se ofrece solamente una breve descripción porque no se intenta profundizar aún más sobre el tema por motivos de extensión. Para otra lectura, véase algunos acuerdos bilaterales en el sitio de la ANAC, Aviación Civil Argentina, Ministerio de Transporte, Presidencia de la Nación, disponible en: <http://www.anac.gov.ar/anac/web/index.php/1/224/convenios-ltbr-gtacuerdos-internacionales/conveniosbilaterales>

arreglos, políticas, acuerdos o reglamentos comunes relativos a asuntos de interés para las distintas partes” (Ibíd.: 3.0-1).

En la complejidad del mundo contemporáneo, en términos generales y según los movimientos transnacionales entre los Estados, Nye y Keohane (1971) distinguen cuatro tipos de interacción global, donde intervienen: 1) comunicación de información; 2) transporte de objetos físicos o mercancías; 3) movimiento de dinero o instrumentos de crédito; 4) movimiento por viajes de personas. Las diversas actividades internacionales pueden involucrar en forma simultánea los cuatro tipos de interacción mencionados. En el ámbito de la aeronavegación internacional, las normas cubren la actividad de todas las partes intervinientes dentro del sistema. Como sostiene Knobel (2016), las normas relativas al transporte aéreo reconocen a éste en un sistema en el que las diversas partes se articulan para alcanzar resultados, donde los usuarios son un eje central en la dinámica de la actividad bajo protección del Estado que debe velar por el transporte aéreo en todas sus dimensiones. Según la observación jurídica del mismo autor, el sistema del transporte aéreo reclama para sí la adopción de normas específicas de protección del consumidor de servicios de traslado aéreo como es reconocido por la Ley 24.240, siguiendo en la República Argentina las normas del Código Aeronáutico, los tratados internacionales y supletoriamente la mencionada Ley de Defensa del Consumidor que reconoce a las normas aeronáuticas como fuente primaria de regulación.

El transporte aéreo contribuye a la actividad económica como nexo entre las naciones. Dentro de sus posibilidades, el medio favorece el desarrollo y el crecimiento de distintas actividades humanas tales como la fabricación de bienes, producción o comercialización de servicios, intercambio de conocimiento o modificación de paradigmas culturales y facilitación de amplios sectores o mercados como el turismo internacional. Los servicios de transporte aéreo internacional son indispensables en la República Argentina debido, principalmente, a la distancia entre el país y distintos lugares del mundo con gran actividad económica. El transporte aéreo regular mantiene conectadas a las distintas comunidades y además, a través de los pasajeros que contratan los servicios, aporta tasas y tributos al Estado nacional o provincial para cubrir necesidades presupuestarias de infraestructura o de turismo como, por ejemplo, los establece la Ley N°25.997 promulgada en el año 2005, en su artículo 24 inciso

‘b’ sobre la financiación del Fondo Nacional de Turismo⁵⁴ de la Dirección Nacional de Turismo (DNT) del país.

Es posible observar cómo el Estado argentino, considerando la evolución de las actividades económicas en las últimas décadas, ha decidido dotar con más competencias al Ministerio de Relaciones Internacionales, Comercio Exterior y Culto para asistir al Presidente de la Nación en lo político, económico, comercial, cultural y consular. Así lo expresa la Ley N°24.190, sancionada en el año 1992 y promulgada en 1993, que establece que el despacho de los negocios de la Nación está a cargo de dicho ministerio⁵⁵. El interés por la visión del país en el exterior queda manifiesto en una competencia en particular: “*Entender en la difusión de la imagen de la República en el exterior coordinando previamente con los organismos que corresponda*” (Art. 17, inciso 13). Por otra parte, la Ley N°22.520 en el texto ordenado del Decreto N°438/92 ya señalaba entre las competencias ministeriales de asistencia⁵⁶: “*Entender en la promoción y difusión de la imagen de la República en el exterior, coordinando previamente con los organismos que correspondan*” (Art. 18, inciso 16). Es evidente la necesidad del Estado en disponer de un organismo específico para asistir al Presidente de la Nación en las relaciones exteriores de la Nación ante los distintos gobiernos y entidades internacionales para facilitar actividades económicas y comerciales del país, entendiendo en convenios bilaterales y multilaterales.

3. 3. El mercado del transporte aéreo internacional y su organización

En las secciones precedentes de este capítulo se han presentado algunos conceptos y características entre los más destacados de ciertos aspectos económicos de la demanda y de aspectos jurídicos del espacio aéreo, considerando el núcleo de la investigación. Esta sección propone un acercamiento al estudio en la reunión del factor transporte aéreo regular internacional en las relaciones internacionales. Más allá de las raíces históricas de los estudios de las relaciones internacionales, cabe señalar que la sistematización disciplinar de la Teoría de las Relaciones Internacionales en el campo de las ciencias sociales comienza a principios del siglo XX, al igual que el desarrollo en similares condiciones espacio-tiempo del transporte aéreo comercial. Los estudios internacionales han evolucionado, como también lo han hecho

⁵⁴ Véase en: <http://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/100000-104999/102724/norma.htm>

⁵⁵ Véase en: <http://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/0-4999/588/norma.htm>

⁵⁶ Véase la respectiva Ley N°22.520 y el texto según el Decreto N°438 de 1992, en Buenos Aires: <http://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/45000-49999/48853/texact.htm>

otras disciplinas de la aviación, a medida que ha cambiado la realidad en las relaciones entre los Estados y sus sociedades y con la emergencia de nuevas ideas. Desde una perspectiva histórica y del lugar del Estado y otros agentes internacionales en sus relaciones, Renouvin y Duroselle (2001) señalan en la introducción a los estudios:

El estudio de las relaciones internacionales se ocupa sobre todo de analizar y de explicar los tratos entre las comunidades políticas organizadas dentro de un territorio, es decir, entre los Estados. En efecto, debe tener en consideración los vínculos establecidos entre los pueblos y entre los individuos que componen estos pueblos: el intercambio de productos y de servicios, las comunicaciones de ideas, el juego de las influencias recíprocas entre las formas de civilización, las manifestaciones de simpatía o de antipatías [...]. (*Ibíd.*: 9).

Los autores mencionados han optado por estudios históricos acerca de las fuerzas profundas y factores tales como la geografía, las condiciones demográficas, las situaciones económicas, los problemas financieros, el sentimiento nacional, las condiciones del estadista y la decisión, entre otros. Distintos autores y diversas teorías ponen énfasis en determinadas características. Algunas características disciplinares son descriptas por Hoffman (1991), quien sostiene que la disciplina en relaciones internacionales tardó en emanciparse de la ciencia política, desde los Estados Unidos. También sostiene que con el abandono de viejos regímenes de gobierno y la llegada de los nuevos, con democracia y con instituciones, se incrementaron las relaciones entre países y así comenzaron a desarrollarse nuevos estudios. Para él, después de la Segunda Guerra Mundial la disciplina se ocuparía cada vez más de los asuntos mundiales, con particular interés en el estudio de las relaciones polarizadas entre Estados Unidos de América y la Unión Soviética en el sistema internacional. Desarrolla el concepto de orden social en tres niveles de análisis desde el elemental o descriptivo, el teórico general de relaciones interestatales y el de teorías de sistemas interestatales de unidades competidoras. Describe tres dimensiones del orden entre potencias en horizontal, vertical y funcional. Por otra parte, Soudupe (2003) señala que después del fin de la Guerra Fría se ha incrementado el debate sobre los fundamentos de la disciplina de las relaciones internacionales, destacándose en ello principalmente los aspectos filosóficos y de paradigmas. Soudupe propone la reflexión, pensando que la disciplina se encuentra en un cuarto debate en ciencias sociales entre racionalistas y reflectivistas. En cuanto a la realidad del sistema político global, Attinà (2001), luego de realizar un análisis de las relaciones en el sistema internacional, llega a la conclusión de que casi todo disciplinariamente puede ser repasado, resistematizado o reemplazado. El mismo autor sostiene que las orientaciones en política pueden reducirse a dos grandes paradigmas, uno orientado a la cooperación y basado en el

intercambio o negociación, y otro de interacciones conflictivas basadas en valores o principios antagónicos con respecto a los bienes del sistema. De acuerdo con su criterio, el cambio del Estado y del sistema internacional es una evolución de la organización política del mundo. Mientras tanto, el historiador Hobsbawm (2007) plantea que el siglo XX ha constituido el período más extraordinario de la historia por las catástrofes humanas sin paralelo, los progresos materiales, las posibilidades como la de penetración en el espacio exterior y la capacidad de transformar o destruir la faz de la tierra. Cabe mencionar la visión de Goldmann (2001), quien a partir de la revisión disciplinar sobre temas polémicos, considera que la causa de las confusiones son las diferencias entre escuelas o enfoques sobre valores y métodos como en la forma de abordar un conflicto, y destaca el motivo de las investigaciones como central para el propósito de aporte positivo sobre la materia.

El estudio de la sociedad internacional puede ser emprendido desde distintos enfoques, paradigmas o modelos teóricos según ciertas tradiciones, escuelas o líneas de pensamiento apoyadas en las plataformas realista, institucionalista, funcionalista, positivista o reflectivista, entre otras, como también constructivistas de autores como Wendt (2003), quien se ocupa del estudio de las relaciones internacionales entre agentes, procesos y estructuras sociales de un sistema internacional como construcción social. El siglo XXI se inicia mostrando asimetrías dentro de una globalización llena de marcada competencia y cambios rápidos, circunstancias que impiden un único planteo permanente. Las teorías realistas y liberales han girado en torno al Estado, el poder y la anarquía del sistema, empero, como se verá más adelante, autores como Keohane se interesan asimismo por elementos sociales que hacen al interés del Estado, en tanto otros como Nye se enfocan en la dinámica del aprendizaje de los agentes del sistema. La teoría social constructivista considera la relación entre las personas de las diversas comunidades como agentes que tienen determinada perspectiva o poseen significados ya formados sobre determinado objeto por relacionar. A todo ello es posible sumar la situación que plantea Wendt en que el individualismo posee una identidad propia mientras el Estado posee múltiples identidades, en su problemática constructivista que se ocupa de la mutua constitución de las estructuras sociales y los agentes en las relaciones internacionales. Bull (1977) habla de un orden social en una sociedad anárquica, donde el orden es su principal interrogante en las relaciones entre los Estados soberanos del sistema político. Propone tres formas de orden básico o primario de aseguramiento de la sociedad con respecto a la defensa de la vida contra la violencia, al cumplimiento de acuerdos y al respeto de las posesiones de modo estable. Él concibe la idea de la sociedad internacional a partir de las tradiciones

hobbesiana o realista, kantiana o universalista y grociana o internacionalista, avanzando al mismo tiempo hasta el orden internacional y el mundial que es el superior. En su esquema, los actores pueden ser encuadrados como Estados o comunidades políticas independientes. Si bien no niega la presencia de conflictos, piensa que hay prácticas de cooperación y que tal vez algún día se logren los objetivos de vida en el mundo de la gran sociedad humana.

Existe una sociedad internacional y un sistema que interrelaciona a los actores. Allí la teoría constituye un conjunto ordenado de conocimiento relacionado con un paradigma científico establecido, que explica una parte significativa del campo de estudio internacional en un momento de la humanidad en forma provisoria. Las teorías son formadas con proposiciones sobre fenómenos observables, pudiendo existir más de una para la explicación de un mismo suceso. Cada teoría se encuentra delimitada y enfocada siguiendo distintos conjuntos de suposiciones, pero cada una puede ofrecer una explicación del sistema internacional y su comportamiento. Así, la teoría general de las Relaciones Internacionales en su génesis llega a configurarse en dos grandes escuelas o corrientes del pensamiento basadas en cosmovisiones propias acerca del sistema, siendo estas el realismo y el liberalismo. Luego, existen otras teorías o enfoques basados en ideas distintas de las partes, comportamiento, funcionalidad, estructura u otras propiedades del sistema a partir de la base que muestra la Figura 20. Desde las primeras posiciones antagónicas entre realistas y liberales ha habido diálogo, disidencia y reordenamiento de ideas entre autores neorrealistas y neoliberales, como también los llamados debates (Sodupe, 2003: 15-16).

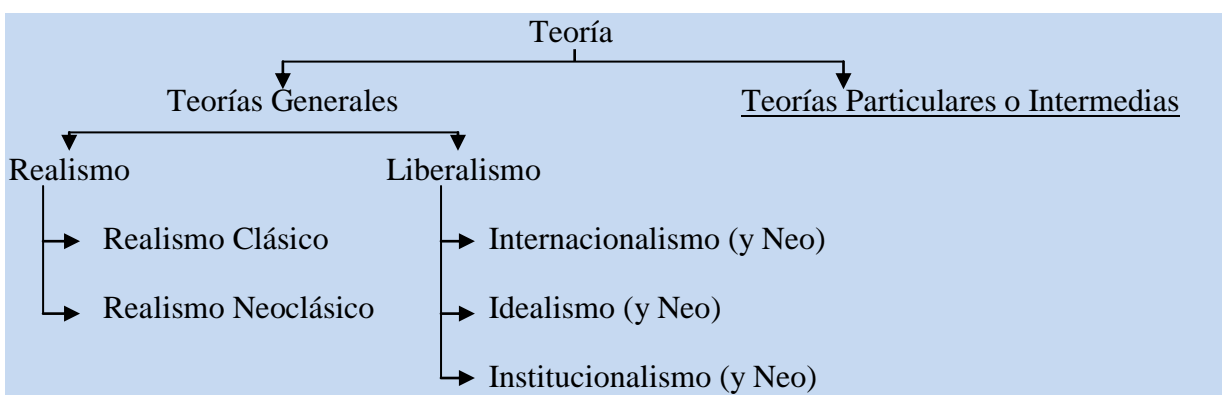


Figura 20. Esquema básico de las teorías
Fuente: Elaboración propia a partir del texto.

En principio, las primeras consideraciones vinculadas a los estudios de las relaciones entre pueblos y naciones surgieron, aunque en forma de relatos o narraciones históricas, en la Edad Antigua. Los relatos atribuidos al historiador griego Heródoto (484-425 a.C.) y al historiógrafo Tucídides (c. 460-396 a.C.) sobre las guerras, o al historiador romano Tácito (c. 55-120) en la Antigüedad, pasando por escritos de expedicionarios y religiosos en distintos continentes, como también los cambios en las ideas del siglo XVIII por la influencia del iluminismo y los cambios de la revolución industrial, hasta los Cien Años de Paz iniciados en el Congreso de Viena de 1815, han permitido el avance hasta comienzos del siglo XX, cuando surge el transporte aéreo internacional. Los trabajos de diversos autores sentarían las bases disciplinares que se consolidarían luego de las grandes guerras mundiales.

En la teoría general, la escuela *realista*, en el realismo clásico, representa una corriente importante de las relaciones internacionales, donde el Estado es el principal actor y único relevante. El poder del Estado ocupa el centro teórico en un mundo político anárquico que no puede erradicar el conflicto existente. Se basa en una corriente teórica o línea de pensamiento orientada de forma tradicional, sosteniendo la idea de la existencia del conflicto en el sistema internacional cuya presencia real no puede ser eliminada ya que forma parte de la naturaleza misma del hombre. La característica más importante del sistema internacional es entonces su anarquía, en el sentido de que no hay un poder central que toma las decisiones ordenadoras en la estructura del sistema. Precisamente, el conflicto en el sistema internacional es producto de la naturaleza humana, es el ¿por qué?, y a su vez, el hombre es quien conduce al Estado, que es el único actor internacional concreto. Ya en tiempos del primer sistema bipolar de la historia con los liderazgos de Atenas y Esparta, en los escritos sobre las Guerras del Peloponeso entre la Liga de Delos y la Liga del Peloponeso respectivamente, Tucídides escribe que el hombre es egoísta por naturaleza tendiendo a la guerra y que los Estados acumulan poder para imponerse. El principio de “supervivencia del Estado” es central en la concepción realista, como lo es también el “principio de autoayuda”, una situación en donde el Estado solo puede confiar en sí mismo. Estos principios prevalecen en la corriente neoclásica.

La escuela ubicada en la corriente del liberalismo llamada *liberal*, asociable al idealismo, posee una visión optimista de progreso basada en una interpretación positiva de la naturaleza humana, con un conflicto solucionable, en un mundo donde existen intereses complementarios y la posibilidad de búsqueda de una conducta moral internacional a través de la razón. El liberalismo, o idealismo, tiene dos pensamientos básicos necesarios y

diferentes de los del realismo: uno, que acepta la posibilidad de algo más en el estudio, el ¿podría ser?, un optimismo flexible; otro, un pensamiento liberal que considera la existencia de distintos actores internacionales además de los Estados en un pluralismo de agentes en el plano internacional, como el papel de los organismos y empresas. Las escuelas de esta corriente consideran los interrogantes ¿qué, por qué y cómo? Así, según el “cómo”, es posible distinguir el enfoque en tres vertientes o escuelas principales que pueden ser clasificadas según la orientación: Internacionalismo liberal, idealismo liberal e institucionalismo liberal. Diversos autores han escrito en términos de esta corriente de pensamiento y quizás haya sido I. Kant (2002) el más destacado precursor. Este autor consideraba dos clases de Estados: los maduros, regidos por principios de derecho y respeto a la ley en democracia, y los inmaduros, no integrados al equilibrio. Los Estados maduros configuran un grupo de naciones estables con un grado de mutuo entendimiento suficiente para evitar la guerra y preferir la seguridad colectiva ante desequilibrios. Considera que al pasar todas las naciones por esta transformación, las contiendas bélicas acabarían y se unirían respetando el derecho cosmopolita de la actividad del ciudadano del mundo hacia la paz.

Posiblemente, surja algún enfoque que reúna las propuestas principales y que a su vez concentre su estudio en el comportamiento humano, las motivaciones, las necesidades de la comunidad, la forma en que el ser humano busca satisfacción, los valores culturales y los problemas naturales planetarios para resolver los interrogantes del horizonte internacional. La situación actual y las posibilidades futuras permiten suponer un mayor avance científico favorable a un estudio con perspectiva sistémica de la compleja dinámica internacional, que permita dar respuesta concreta a interrogantes teóricos tales como ¿por qué y cómo se relacionan las organizaciones? De cualquier modo, como se ha visto, existen teorías enfocadas en ciertas particularidades según la cosmovisión dominante como la marxista, la llamada funcionalista, la Escuela Inglesa, la más reciente reflectivista postpositivista y la de interdependencia. En cuanto a esta última, el especialista en geopolítica Nye (Kehoane y Nye, 1988) visualiza la existencia de elementos que producen una interdependencia económica y la negociación sobre intereses dentro de regímenes internacionales como ámbitos intermedios en la estructura de poder del sistema internacional. Es la obra de Kehoane y Nye la analizada más adelante con especial atención.

La complejidad del mundo actual y el dinamismo en los cambios en distintos planos de la actividad humana permiten sostener que diversos elementos deberán ser considerados en los fundamentos del sistema internacional. Entre dichos elementos, sin duda alguna, como

señala Frost (2009), con miras a participar en las relaciones internacionales, actores tales como Estados, organizaciones e individuos, todos deben poseer competencia ética para proteger valores de libertad y diversidad. Efectuando un recorrido por los hechos históricos de la humanidad y por las formas en que se han producido los cambios más significativos, a través de obras como las de Toynbee o de Braudel⁵⁷, es posible sostener también que el comercio y el transporte internacional son factores clave en el contacto entre culturas y en las relaciones económicas globales. El comercio internacional y el transporte pueden contribuir al desarrollo de un intercambio armonioso en beneficio de la humanidad y como enlace permanente entre los distintos países. Sin embargo, desde una visión de la política mundial como la de Sørensen (2009), el fin de la Guerra Fría y un nuevo orden mundial no garantizan un mundo en paz. Según él, la situación internacional fluctuará entre una visión optimista y una visión pesimista, pero con la esperanza de libertad e igualdad de oportunidades. Por otra parte, como propone Huntington, una concepción trivial o un paradigma profusamente formulado puede llevar a percepciones erróneas, como en la euforia y la armonía de un nuevo mundo armonioso de la tesis *El final de la Historia* de Fukuyama⁵⁸, siendo un espejismo de un mundo único distinto, pero no necesariamente más pacífico en la década de 1990 o posterior.

En el estudio de las relaciones internacionales distintos autores se han ocupado de diversos elementos del sistema vinculante y del comportamiento de los individuos intervinientes en las relaciones entre dos o más Estados en un momento definido o a lo largo del tiempo, destacándose la Historia en su aporte a la base de análisis teórico de la disciplina. En otras palabras:

En las relaciones internacionales, el término teoría ha sido utilizado, al igual que tantos otros términos, de formas distintas y a menudo confusas. Entre los usos más importantes están los siguientes. La teoría ha sido igualada con una filosofía, una ideología, una hipótesis, un conjunto de conceptos interrelacionados, un conjunto de hipótesis interrelacionadas, un conjunto de hipótesis interrelacionadas con una cantidad necesaria de pruebas que la apoyan y un conjunto de axiomas y conceptos de los cuales pueden derivarse hipótesis [...]. (*Ibid.*: 28).

⁵⁷ Se menciona a Fernand Paul Achille Braudel (1902-1985) porque fue un destacado historiador francés que contribuyó significativamente a la historiografía del siglo pasado al incluir en los estudios los efectos de la geografía y de la economía en el conjunto de la historia. Fue miembro de la Escuela de los Annales y su trabajo fue profundo sobre estudios socioeconómicos en los procesos históricos, civilizaciones y comercio, siendo reconocido como un gran historiador contemporáneo.

⁵⁸ En el libro *El fin de la historia y el último hombre*, Francis Fukuyama, basándose en trabajos anteriores como su ensayo de 1989 *¿El fin de la Historia?*, presenta una tesis que considera a la "Historia" como una lucha de ideologías que ha terminado tal como era concebida, dando lugar a una democracia de corte liberal y triunfante sobre el comunismo. En el fin de la historia se acabarían las guerras y las revoluciones sangrientas, y la humanidad se dedicaría principalmente a las actividades económicas.

La diversidad de enfoques no impide la selectividad teórica particularizada de acuerdo con la naturaleza del objeto de estudio o la combinación de diferentes teorías para entender los distintos acontecimientos de las relaciones entre los Estados y sus organizaciones o individuos en ciertas condiciones del escenario mundial. Los agentes internacionales o unidades de estudio que en mayor o menor medida intervienen en los distintos niveles son: los individuos en algunas ocasiones desde un enfoque social, los grupos subnacionales en sus diversas formas organizadas políticamente o según otro interés de incidencia en política exterior, las estructuras naciones-Estado como agentes principales a partir de sus acciones o de la situación de sus gobiernos, las organizaciones transnacionales no conformadas por Estados, que comprenden a las distintas entidades que operan más allá de las fronteras no estando integradas formalmente por miembros de los gobiernos estatales, las organizaciones internacionales o grupos de organismos formados por Estados miembros con la participación de sus respectivos representantes, y el sistema internacional global o planetario que abarca la totalidad de las partes (*Ibíd.*: 33-36). Al momento no hay un consenso general sobre la importancia de cada una de las unidades de estudio: la corriente realista se concentra en el Estado-nación, mientras las corrientes pluralistas estudian un abanico más amplio de agentes que influyen o afectan a la política exterior de los Estados o al sistema internacional como las organizaciones internacionales, las empresas multinacionales, los grupos organizados al margen de la ley y las entidades que actúan como factores de enlace en la economía o el comercio internacional. Si bien los Estados son las unidades más importantes, no se puede negar que sus desempeños y sus relaciones puedan ser influenciados por otros agentes internacionales. En las últimas décadas se han desarrollado estudios interdisciplinarios con mayor interés en diversos fenómenos y nuevos aspectos de la cultura, la religión, la economía, la tecnología y la ciencia en diversos campos del conocimiento. La integración del mundo es aún mayor como consecuencia del avance en las comunicaciones, la economía y la tecnología que permite interconectar las partes del sistema global (*Ibíd.*: 37-38).

Un factor de interés de estudio compartido en el paradigma tradicional del sistema internacional, y en particular en la corriente teórica realista, es el «poder». Desde un enfoque realista amplio, puede decirse que la política internacional es una lucha por el poder en un entorno anárquico dentro de un sistema descentralizado de Estados, siendo principalmente el poder una facultad o atributo del Estado para alcanzar sus objetivos o solucionar controversias o conflictos e influir en el comportamiento de otros Estados (*Ibíd.*: 91). La política exterior es el conjunto de acciones que el Estado emite hacia el ámbito internacional en función de

intereses y capacidades. Según el diccionario de la lengua española RAE (2017) la palabra “poder” deriva de vocablos del latín como *potēre* y puede significar, por ejemplo, “*tener expedita la facultad o potencia de hacer algo [...] Dominio, imperio, facultad y jurisdicción que alguien tiene para mandar o ejecutar algo [...] Suprema potestad rectora y coactiva del Estado [...]*”. El poder puede ser entendido como la capacidad, facultad o atributo de aquel que lo posee para lograr que algo sea hecho o que suceda o no según alguna forma prevista. Así, además de la aversión al riesgo o a determinada situación, un individuo puede estar motivado en busca de satisfacción traducida en ansias de placer, gloria y poder; mientras el Estado busca conseguir y acumular poder como recurso para cumplir metas o para atender sus intereses. Cabe señalar la diferencia de comportamiento del humano con todos sus atributos como ser viviente y del Estado como unidad política organizada sin una comparación antropomorfa cercana. Aun así, probablemente puedan distinguirse ciertos patrones de conducta en las regiones, Estados o imperios, o regularidades en la tendencia por acumulación de poder durante la vida de los Estados, como señala Duroselle (*Op. cit.:* 339-356) refiriéndose a una serie de semejanzas que parecen trascender las épocas y que están ligadas a la naturaleza humana. El conflicto y el poder son dos conceptos relacionados, en particular por las raíces del deseo humano por aquello que está en territorio del otro y por la necesidad o el deseo de poder. El poder puede ser el medio para lograr algo o también un fin en sí mismo, construido sobre multiplicidad de recursos para disponer de la fuerza requerida en la capacidad de acción de un ente, en su independencia en las decisiones o en las relaciones de interdependencia con otros. Como recurso de poder para influir sobre el comportamiento de otros Estados o agentes internacionales, los países tratan de conquistar cierto poderío sumando las capacidades internas disponibles y los recursos externos asequibles de otros agentes. El llamado *poder blando*, propuesto por el experto estadounidense Nye (2004) a partir de su trabajo *Soft Power: The Means to Success in World Politics* y de estudios previos realizados hacia fines de la década de 1980, se ha transformado en un instrumento de acción de diversos agentes de la política y la economía internacional. Aquí el factor poder, o esta segunda cara del poder, no es presentado como concepto de carácter supletorio o incompatible con el poder duro, sino como posibilidad de utilización específica y complementaria a la vez. El *poder blando* es así un poder de atracción basado en la habilidad de convencer, atraer y persuadir a través de las ideas y la cultura, mientras que el *poder duro* está basado en la habilidad de llevar adelante coerción por la fuerza militar y económica. Probablemente un Estado o algunas potencias políticas encuentren conveniente la utilización de ambos poderes para sus estrategias geopolíticas en el plano internacional. Para autores como Nye existen

diferentes poderes, pero el central se ubica en el poder inteligente, el llamado *smart power*, aquellos ni duros ni blandos que consisten en la mejor forma de combinación para lograr los objetivos y que pueden ser compatibles con las nuevas formas de diplomacia. La medida y el uso del poder pueden llevar a diversas situaciones entre los extremos: la cooperación pacífica en la satisfacción de intereses mutuos o la violencia y el conflicto que desencadena la guerra.

En las últimas décadas, con los avances tecnológicos en las comunicaciones y con el impulso de la globalización, surge la dinámica transnacional en el mismo momento en que en el sistema internacional se dinamiza por el intercambio de nuevas ideas, conocimiento más amplio, flujo de capitales financieros, ubicuidad de bienes y servicios económicos y distintas vivencias humanas. Las fronteras se vuelven más permeables y se renuevan los cambios sociales con las migraciones, los movimientos sociales, la opinión pública diversa, el intercambio cultural, la participación religiosa, las nuevas producciones y el incremento del turismo y de los negocios internacionales. Así, todo aquello transnacional comienza a configurarse como el resultado de la actividad social que contempla ya una realidad más amplia que solo la realidad de los Estados y de las organizaciones internacionales gubernamentales, haciendo partícipe a la población en el plano internacional. Las organizaciones públicas y privadas, superando fronteras, comienzan a participar con mayor impulso en el tejido de la compleja red de los agentes internacionales. Como se ha mencionado, dos autores destacados en la materia son Keohane y Nye, quienes frente a la situación contemporánea de las ideas estado-céntricas del realismo proponen la *interdependencia compleja* basada en la participación y en el equilibrio entre los actores internacionales. Si bien los Estados continúan siendo los actores principales, otros actores públicos y privados y diversos factores son considerados parte de las fuerzas transnacionales.

Desde la década de 1970, las ideas de la teoría de la interdependencia han tratado de integrar conceptos del realismo de esos años en un modelo que considere los fenómenos empíricos de las actuaciones políticas de distintos agentes con capacidad de influir en la estructura internacional. La visión idealista liberal ya consideraba a las estructuras del plano internacional por la creciente dependencia mutua entre las sociedades debido al intercambio y acercamiento en sus lazos de cooperación internacional. Las tesis de Keohane y Nye presentan entonces una mirada del sistema internacional según la cual los Estados, en general, ya no tienen la importancia relativa como en el paradigma realista. Para ellos existe un complejo tejido de relaciones entre múltiples actores que efectúan constantes acciones y transacciones con diversos objetivos que penetran las fronteras entre Estados sin necesidad de

participación gubernamental directa y permanente. Más allá de los efectos sobre la soberanía, y a pesar de mantenerse la competencia y el poder del Estado, se observa una menor autonomía de las decisiones gubernamentales y una mayor participación de las decisiones de otros agentes internacionales distintos. Otros autores analizan la soberanía del Estado y sus contrariedades en sus decisiones, desde otro punto de vista. Krasner (2001) sostiene que en el contexto internacional las acciones no se ajustan sólidamente a ningún conjunto de normas y que la soberanía se ha visto afectada en el sistema internacional contemporáneo. Se adentra en la palabra soberanía y sus usos hasta llegar al concepto “hipocresía organizada”, principalmente en relación a la soberanía westfaliana. Sostiene que la palabra soberanía se ha utilizado de cuatro maneras distintas: 1) legal internacional: reconocimiento mutuo entre unidades territoriales con independencia jurídica formal; 2) westfaliana: organizaciones políticas con la exclusión de actores externos en las estructuras de autoridad de un territorio; 3) interna: organización formal de la autoridad política y sus capacidades como agentes públicos de control dentro de las fronteras del Estado; 4) interdependiente: capacidad de las autoridades públicas de regular el flujo de información y recursos a través de las fronteras del Estado en cuestión. Se interesa por las dos primeras en concordancia con los conceptos de autoridad y legitimación (*Ibíd.*: 13-14). Propone dos lógicas en la metamorfosis, la lógica de las consecuencias basada en la acción política con respecto a sus resultados y la lógica de la pertinencia según principios o valores. En el sistema internacional, la primera lógica prevalece sobre la segunda. En este esquema asimétrico, para él, la violación de la soberanía westfaliana es un ejemplo de dicha hipocresía organizada, y en los compromisos reglados sobre soberanías pueden suceder desvíos por los convenios, los contratos, la coerción y la imposición. Ni la soberanía legal internacional ni tampoco la westfaliana constituyen un equilibrio perfecto y la soberanía es entendida como un arreglo institucional con límites en el sistema internacional. Las soberanías, legal internacional y westfaliana, aluden a cuestiones de autoridad, como en el reconocimiento de autoridad para celebrar acuerdos entre Estados. El autor retoma el desarrollo de las cuatro soberanías, siendo algunas de sus propuestas: a) Soberanía interna, estrechamente relacionada con el desarrollo histórico del concepto, se refiere principalmente a la organización de la autoridad pública y la forma en que esta se ejerce siendo más importante en el análisis político que en su relación con la soberanía legal o la westfaliana; b) Soberanía interdependiente, con la declinación del control efectivo de Estado en el flujo a través de las fronteras: en la globalización se presentan problemas transnacionales sobre los cuales los Estados se muestran incapaces de proporcionar soluciones y se debilita la capacidad de control de las acciones en su interior, no se relaciona en la

práctica o lógicamente con las soberanías legal internacional o westfaliana; c) Soberanía legal internacional, el concepto más utilizado por el derecho internacional y de una manera general en las relaciones internacionales, donde la norma básica de reconocimiento se extiende a unidades o entidades como los Estados con territorio y autoridad jurídica formal; se estudia junto a la existencia de otras entidades reconocidas en la escena internacional como en la firma de acuerdos y todas las connotaciones que esto implica en las normas o factores socioeconómicos; d) Soberanía westfaliana, entendida como un acuerdo institucional para organizar la vida política de los Estados basada en territorialidad y exclusión de actores exteriores en las estructuras de autoridad interna que podría ser vulnerada o violada por la intervención e invitación ya sea por medio de acciones coercitivas o voluntarias. En el trabajo de Krasner es ejemplo de hipocresía organizada (*Ibíd.*: 22-42). En el sistema internacional, la interdependencia acarrea costos porque que se restringe la autonomía, pero en la relación entre los Estados también se pueden encontrar beneficios; la interdependencia puede ser social, económica, política o ideológica en un ambiente de asimetrías (Dougherty y Pfaltzgraff, *op. cit.*: 148-149). En los estudios de teorías sistémicas en las relaciones internacionales, acerca de los niveles de complejidad del sistema humano, siguiendo a K. Boulding, Dougherty y Pfaltzgraff detallan:

Cuanto más simple es el sistema, menos son los datos esenciales para la supervivencia. En contraste con los sistemas simples los humanos tienen una capacidad de autoconocimiento que hace posible la selección de información basada en una estructura cognitiva particular o “imagen”. La imagen puede suministrar la base para la reestructuración de la información, o estímulo, en algo fundamentalmente diferente de la información misma. El comportamiento humano resultante es una respuesta no ya a un estímulo específico, sino a una estructura de conocimiento que efectúa una visión abarcadora del entorno. Las dificultades en la predicción del comportamiento de un sistema surgen para dar cuenta de la intervención de la imagen entre el estímulo y la respuesta. En mucho mayor medida que los sistemas simples, los sistemas complejos tienen un potencial de colapso porque la imagen ha manifestado información esencial para la supervivencia.

Los sistemas sociales y políticos están estructurados desde las imágenes de los agentes humanos participantes. [...] El aparato de recolección de la información tanto de los sistemas nacionales como internacionales, por lo general sirve para confirmar las imágenes de los principales encargados de tomar decisiones y también el conocimiento folklórico de los sistemas. [...] Boulding considera la idea de las imágenes crucial para la comprensión de los sistemas a fin de estudiar fenómenos políticos tales como el conflicto y la toma de decisiones [...].⁵⁹ (*Ibíd.*: 153-154).

Nuevamente, los autores Keohane y Nye produjeron dos obras muy destacadas: *Transnational Relations and World Politics* y *Power and Interdependence: World Politics in*

⁵⁹ Para Boulding el conocimiento folklórico son las imágenes colectivas de los miembros de sistemas políticos e intervienen en las decisiones de los líderes políticos y en la proyección de información en el sistema.

Transition. En estos trabajos articularon una serie de ideas ya existentes en enfoques precedentes, sin la intención de construir un nuevo paradigma sino de adecuar la teoría realista según un enfoque válido para conceptualizar ciertos aspectos de la realidad internacional del momento con la interdependencia. En los párrafos siguientes se efectúa una aproximación al análisis, según la última de las obras mencionadas, «Poder e Interdependencia: La política mundial en transición» (1988), solo en busca de algunos puntos focales que puedan explicar aspectos del sistema internacional en el marco de este escrito. Una síntesis del texto puede ser leída en el Anexo II.

En el prefacio del libro, los autores comentan que cuando ellos estudiaban les enseñaban a ver la política internacional a través de una óptica realista con énfasis en la posibilidad de guerra entre los Estados soberanos. El inadecuado análisis de la integración económica y del desempeño de las instituciones internacionales movilizaron a los autores a efectuar una crítica a los enfoques tradicionales de la política mundial y a demostrar la relevancia de una organización internacional. Después del trabajo *Transnational Relations and World Politics* de 1971 decidieron escribir el libro sobre interdependencia para completar la tarea analítica de encuadre teórico acerca de la política exterior y de la naturaleza del sistema internacional. Los autores toman algunas ideas en su aproximación inicial de su referente en sociología histórica Stanley Hoffmann⁶⁰ y luego tratan de entender la política mundial ofreciendo explicaciones sobre estabilidad y cambio en el sistema (Keohane y Nye, 1988), que puede observarse una era de interdependencia, donde las telecomunicaciones y los transportes han transformado al mundo en una aldea global. Existe una dependencia mutua asimétrica en los distintos planos económicos y políticos en donde actúan los agentes internacionales. Los autores asignan importancia central a los procesos económicos y piensan que en la creciente interdependencia no pueden quedar excluidos del análisis las comunicaciones, el transporte y el comercio. Luego del análisis de los regímenes políticos y económicos, Keohane y Nye destacan dos problemas: el liderazgo internacional y la organización. Para el estudio, sugieren enfoques disciplinarios distintos. Los autores destacan la importancia de los actores tales como empresas y organismos internacionales que actúan como la correa de transmisión de un motor, ejemplificando con el transporte aéreo: “Una visita a cualquier aeropuerto importante se convierte en un medio contundente para confirmar la existencia de canales múltiples de contacto entre los países industrialmente avanzados [...]” (*Ib.*: 42).

⁶⁰ Los autores se refieren a su maestro, el profesor Hoffmann (1928-2015) de la Universidad Harvard, nacido en Viena y de nacionalidad francesa por opción, y su obra: Hoffmann, S. (ed.) (1960). *Contemporary Theory in International Relations*. Prentice-Hall, New Jersey.

Las explicaciones de Keohane y Nye⁶¹ sobre estabilidad y cambio en la política mundial no son las únicas, tal como ellos mismos señalan, sin embargo, la obra presentada lleva a cabo un análisis detallado que puede asistir a entender la naturaleza cambiante del sistema internacional y las diversas relaciones entre los agentes internacionales.

Los autores Nye y Keohane sostienen que los profesionales dedicados al estudio de la política internacional se han concentrado tradicionalmente en las relaciones entre Estados, siendo el actor de poder y unidad de acción el Estado. Sin embargo, como se ha visto anteriormente, también distinguen que existen agentes de los Estados y otros actores que participan activamente en las relaciones sociales y en la política internacional. Como las organizaciones mantienen relaciones con el entorno cambiante, a partir del esquema propuesto por Nye y Keohane en las relaciones transnacionales en el mundo de la política y de los resultados de la investigación es posible avanzar sobre este punto y presentar un esquema más específico que considere al transporte aéreo regular internacional en las relaciones políticas y sociales del sector, como se expone en la Figura 21 siguiente. Se está incluyendo al medio en sus distintos aspectos según su ámbito de relaciones habituales.

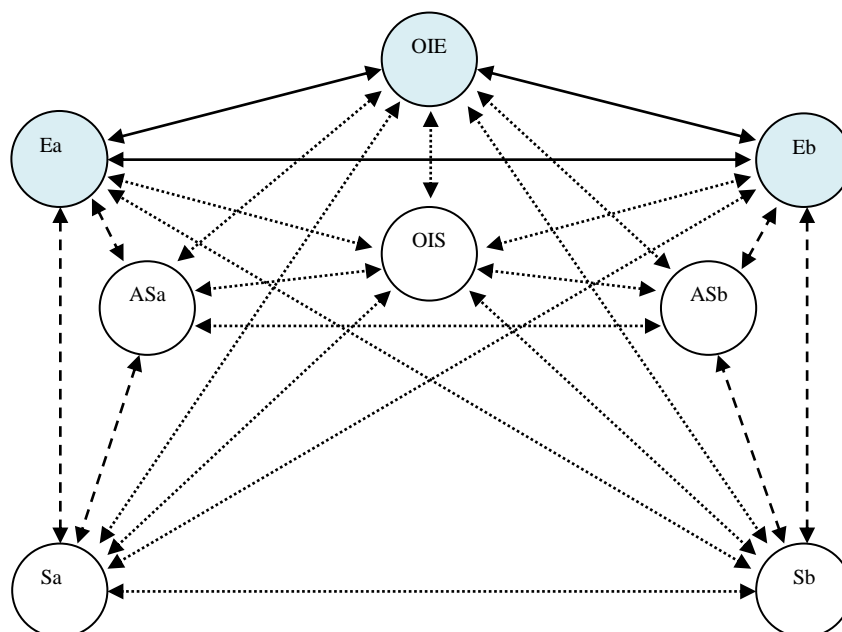





Figura 21. Interacciones políticas entre Estados y actores internacionales
Fuente: Elaboración propia a partir del análisis basado en Nye y Keohane.

⁶¹ Sobre los autores: El politólogo y profesor Robert Owen Keohane nació en 1941 en Chicago, se ubica en los Estados Unidos y su actividad académica es desarrollada en la Universidad de Princeton. El especialista en geopolítica y profesor Joseph Samuel Nye nació en 1937 en South Orange, se ubica en los Estados Unidos y su actividad académica es desarrollada en la Universidad de Harvard.

Nota: Relaciones ilustradas en la Figura 21:

- 1  Política clásica de interacción entre los gobiernos de los Estados
- 2  Política local o interna entre los integrantes de una sociedad y el gobierno
- 3  Interacción internacional incluyendo entes no estatales en las relaciones

Ámbito del transporte aéreo internacional:

OIE: Organización inter-gubernamental de Estados miembros, ejemplo OACI

Ea: Estado “a”, Argentina

Eb: Estado “b”, otro Estado

OIS: Organización inter-empresaria de un sector, ejemplo IATA

ASa: Asociación de un sector del país “a”, de Argentina, ejemplo ALADA

ASb: Asociación de un sector del país “b”, de otro Estado

Sa: Sociedad “a”, agentes de la sociedad argentina

Sb: Sociedad “b”, agentes de la sociedad de otro país

Lo visto hasta aquí permite interpretar que, así como diversos autores han incluido en sus estudio el sistema internacional, los regímenes en distintas áreas como las marítima y la económica, el Estado y otros agentes internacionales, los canales y las redes de contacto y el factor poder, entre otros, también es posible considerar el medio transporte aéreo regular internacional en su conjunto. El transporte aéreo es una actividad relativamente reciente en la extensa historia de la humanidad. Allí, la necesidad de regular la actividad en las relaciones entre los sujetos participantes daría impulso a la reglamentación y al desarrollo del Derecho Aeronáutico cuya característica fundamental es su internacionalidad. Se necesitaba de la aparición del vehículo capaz de transportar personas y cosas en condiciones adecuadas a través del espacio aéreo para que existiese el objeto de estudio en todas sus dimensiones, el presupuesto ontológico aeronave debía estar presente. La navegación en el espacio aéreo necesitaría ser reglada porque si bien el espacio no es susceptible de apropiación, *res nullius*, sí es susceptible de *imperium* por parte del Estado y apto para ser limitado como ambiente en donde se ejerce la soberanía. De allí que hacia la década de 1910 la circulación en el espacio aéreo y la libertad de sobrevuelo como derecho elemental comenzarían a ser legisladas a partir de distintas convenciones. Los estudios realizados tomarían forma inicial en la Convención de París de 1919, que ya se ha citado. A partir de la década de 1920 comenzaría una fuerte evolución del transporte aéreo, actividad que continuaría aumentando a un ritmo creciente después de la Segunda Guerra Mundial. El transporte aéreo pasaría a ser un factor clave en los contactos en grandes distancias entre los países (Véase la Figura 22), como señalaba previamente Biedma Recalde (*Op. cit.*) acerca del transporte aéreo en Argentina: “*El progreso de la aeronáutica argentina debía reflejarse en los vuelos de grandes recorridos y, muy particularmente, en aquellos que nos vinculan con los restantes países del grupo latinoamericano*” (*Ibíd.*: 223).



Figura 22. Una red de conexiones del transporte aéreo internacional
 Fuente: La Nación (1949, 10 de agosto). [Periódico]. Gentileza de P. Potenze (Colección).

Así, según lo visto, actualmente es posible destacar al transporte aéreo internacional como un subsistema complejo inmerso en la dinámica del sistema internacional, una actividad que dispone de un régimen jurídico, comercial y técnico propio que está organizado a nivel internacional, un medio internacional que no solo involucra al Estado sino también otros agentes internacionales como las grandes líneas aéreas, las autoridades gubernamentales, las empresas internacionales del sector de la aviación y las organizaciones internacionales. Aquí se destacan la OACI y la IATA (Véase la Figura 23). Se habla también de numerosos canales de comunicación por el distintivo desarrollo tecnológico de la aviación civil internacional que ha permitido configurar una red de agentes internacionales en distintos niveles en el plano mundial. Es necesario destacar la importancia del poder aéreo en tiempos de paz y aun en tiempos de guerra por sus implicancias técnicas y como medio en las relaciones permanentes entre los Estados en la comunicación, defensa, desarrollo y protección de sus intereses y de su población.



Figura 23. Dos grandes organizaciones del transporte aéreo en el mundo

Fuente: <https://www.icao.int/Pages/default.aspx> - <http://www.iata.org/Pages/default.aspx>

La tarea de focalizar tópicos de interés que sean significativos y relevantes en un estudio tan extenso como es el de la actividad del transporte aéreo entre los Estados y los distintos agentes internacionales no es sencilla. Empero, habiendo llegado a este punto, se estima conveniente realizar un sobrevuelo sobre el concepto diplomacia por sus posibilidades de cambio hacia nuevas formas.

La historia de la humanidad, reciente o remota, está construida sobre períodos de calma y tiempos de conflicto, algo de paz y cuotas de guerra, dos caras de una misma moneda en el devenir de la civilización. En las relaciones entre comunidades, culturas, naciones y Estados, es esencial contar con un instrumento capaz de negociar y resolver los diversos problemas de la vida en sociedad o de los conflictos de intereses. Para ello ha surgido la diplomacia, una forma de organización que intenta por medios pacíficos ocuparse de una importante parte de la aplicación de la política exterior de un Estado en sus relaciones con otros según determinada cosmovisión dominante de los ciudadanos y sus representantes. En una visión panorámica es posible distinguir dos grandes áreas de actuación de la diplomacia que convergen en un mismo sentido hacia la operación sobre el plano internacional. Por una parte, la diplomacia, como disciplina, se ocupa del estudio de las relaciones y los intereses de los Estados dentro de su marco de referencia. Por otra parte, la diplomacia, como actividad humana organizada, constituye un conjunto de agentes interrelacionados y recursos materiales o intangibles puestos al servicio de los intereses del Estado o naciones en sus relaciones con los demás. La diplomacia busca gestionar el entendimiento y la solución de conflictos procurando alcanzar objetivos por medios pacíficos en la satisfacción de las expectativas de las distintas comunidades.

La palabra «diplomacia» proviene del término griego y romano “diploma”, un documento del poder público que en la antigüedad era presentado en forma cerrada, con su material doblado o enrollado, para preservar su contenido hasta ser entregado por un representante o apoderado designado por una parte a una autoridad de la otra parte. Según la RAE y en general, la diplomacia comprende el conocimiento de los intereses y las relaciones de unas naciones con otras en el marco de los servicios de los Estados en sus relaciones internacionales. Así, en la práctica, básicamente la diplomacia es el conjunto de procedimientos e instituciones que los Estados utilizan para relacionarse entre sí.

Los orígenes de la diplomacia se remontan, aunque en forma poco orgánica u ocasional, a la Edad Antigua. Las culturas de las primeras civilizaciones como la sumeria y la egipcia dan cuenta de ello⁶², mientras en la antigua Grecia se enviaban mensajes con algunas misiones diplomáticas entre las *polis* y en el Imperio romano se implementaba un servicio durante las conquistas territoriales. Durante la Edad Media no hubo avances significativos en la consolidación de una actividad que comenzaría a echar raíces con la llegada del Renacimiento y las relaciones, aunque violentas o inestables, entre ciudades de la actual Italia hacia el siglo XV, como Venecia y Milán (Pluijijm, 2007). Después de la emergencia del Estado moderno en el siglo XVII, con todas sus implicancias acerca de soberanía, interés nacional, sistemas de creencias y equilibrio de poder, la diplomacia comenzaría a ser considerada como un elemento importante para alcanzar ciertos objetivos de seguridad o de bienestar. Luego, superada una fase de estancamiento durante las Guerras Napoleónicas, la diplomacia crecería lentamente durante los cambios sociales de la Revolución Industrial y los cien años de paz hasta llegar al comienzo de la Primera Guerra Mundial en 1914. El fin del gran conflicto bélico pondría a un lado un sistema diplomático de acuerdos secretos para dar lugar al inicio de una diplomacia abierta con objetivos de seguridad colectiva y de intervención en el equilibrio del poder político internacional. La nueva situación tendría referentes como el presidente estadounidense Tomas W. Wilson (1856-1924) en la consideración de los principios básicos generales y posteriormente la participación de diplomáticos profesionales. Anticipándose al desenlace de la Segunda Guerra Mundial, el presidente estadounidense Franklin D. Roosevelt (1882-1945) promovió el desarrollo de una nueva diplomacia más

⁶² Objetos documentales como las tablillas con escritura cuneiforme babilónica datadas alrededor del 2250 a.C., muy utilizadas en cuestiones diplomáticas entre los siglos XVI y XIV a.C., hablan de las relaciones de los pueblos de la región y sus gobernantes (Klíma, 1989). Las *cartas de Amarna*, con escritura cuneiforme principalmente en acadio, lengua franca diplomática utilizada por la administración egipcia en la comunicación con la de Babilonia y otros por un período desde el siglo XVI a.C., como entre los reinados de Amenhotep III (c. 1388-1352 a.C.) y Tutankamon (c. 1335-1327 a.C.), hasta fines del siglo XIV a.C. permitían el intercambio de información entre las partes y los registros del comercio.

abierta y la creación de diversos organismos internacionales, como serían luego la OACI y la ONU, pero el liderazgo de países como el Reino Unido y la Unión Soviética condicionarían la situación. La mayoría de los Estados del mundo construirían sistemas diplomáticos integrados por funcionarios especializados y con estructura organizativa con objetivos en materia de política exterior. Con la creciente intervención de los representantes de los Estados, en particular con la figura del embajador en la forma asignada por el Jefe de Estado, se han propiciado normas y acuerdos para regular y proteger la actividad, como la normativa bajo los auspicios de la ONU en la Convención de Viena de 1961 que consolida y refuerza el papel de la diplomacia con sus agentes en la dinámica de las relaciones internacionales. Aquí, es conveniente señalar que, si bien la política exterior de un Estado encuentra un canal en la diplomacia para alcanzar los objetivos, dicha política corresponde al ámbito de la estrategia, mientras que la diplomacia al campo de la táctica. Así, la diplomacia comprende una diversidad de actividades y formas para alcanzar los objetivos planteados en la política exterior.

La diplomacia ha mostrado diferencias a lo largo del tiempo, pudiendo considerarse una diplomacia antigua, en tanto tiempo pasado, y una diplomacia moderna, aquello más reciente o avanzado, luego de las grandes guerras. Según criterios básicos: 1) En la diplomacia antigua, anterior a la Primera Guerra Mundial, en general no había una estructura permanente y estaba personalizada según los agentes, el proceso era secreto y la coordinación se ajustaba entre las partes, la agenda consideraba principalmente la seguridad general y los temas de guerra o paz. 2) En la diplomacia moderna, posterior a la Segunda Guerra Mundial, ya existiría una estructura permanente de relaciones institucionales con estandarización, donde el proceso pasa a ser más bien público y según protocolos también estandarizados, y la agenda consideraría múltiples cuestiones cuya dinámica daría forma a nuevos enfoques institucionales. Desde el Derecho Internacional Público, es posible definir la actuación tradicional de los agentes de la diplomacia:

Son actos diplomáticos las manifestaciones de voluntad formuladas por un Estado a otro Estado. Puesto que originan efectos internacionales, los actos diplomáticos provienen únicamente del órgano que posee carácter representativo en el ámbito internacional; esto es, del jefe de Estado o sus delegados, que son el ministro de Relaciones Exteriores y los agentes acreditados con plenipotencia ante un Estado extranjero o una conferencia internacional. (Podestá Costa y Ruda, *op. cit.*: 11).

Los Estados son representados por individuos que pertenecen a órganos destinados a ocuparse de las relaciones exteriores recíprocas. Si bien tradicionalmente los órganos estatales

se han ubicado en la órbita permanente del Poder Ejecutivo, los cambios en las últimas décadas han generado nuevas necesidades.

Actualmente, las relaciones exteriores son encauzadas, además, dado [sic] la mayor interdependencia de los Estados, por agentes *ad hoc*, que pueden estar encargados de problemas políticos determinados, pero también de problemas técnicos, que devienen cada día más frecuentes. Por otra parte, el desarrollo de las organizaciones internacionales ha dado lugar a una activa diplomacia multilateral y ante tales organizaciones los Estados se encuentran representados por misiones permanentes diplomáticas o de observación o delegados ante órganos o conferencias convocados por la organización u observadores en tales órganos o conferencias. (*Ibíd.*: 587).

En el proceso histórico de las relaciones internacionales, la diplomacia ha ocupado una actividad importante en la creación y mantenimiento de las relaciones entre los Estados y sus respectivas acciones.

En estas relaciones la historia diplomática estudia las iniciativas o los gestos de los gobiernos, sus decisiones y, en la medida en que puede hacerlo, sus intenciones. Este estudio es indispensable, pero está muy lejos de aportar los elementos de una explicación. Para comprender la acción diplomática, hay que tratar de percibir las influencias que han orientado su curso. (Renouvin y Duroselle, *op. cit.*: 9).

Sin la posibilidad de agotar todas las propiedades o atributos que puedan ser presentados aquí, aún pueden distinguirse algunos aspectos. La diplomacia actual considera diversos problemas y mantiene, además de la relación organizativa, una interacción con el sector privado, por ejemplo, con organismos y empresas. En la actualidad, los contactos se realizan entre diferentes jerarquías, por ejemplo, entre el más alto nivel del presidente y otros como gobernadores o intendentes; o gobernantes en contacto con personalidades o entes del sector privado tales como Cámaras y organizaciones profesionales. Desde fines del siglo XX han surgido nuevas organizaciones para actuar sobre la opinión pública y en procesos de democratización, coincidentemente con el llamado poder blando de Nye. Una buena parte de la dedicación a estas actividades orientadas dentro de la política exterior es conocida como “diplomacia pública” definida como una estrategia de información y persuasión dirigida a una audiencia extranjera con el fin de conseguir una opinión o actitud favorable para determinada política exterior del Estado o de distintas organizaciones (Castro Arcos, 2012: 27). Además, existe una dinámica “diplomacia ciudadana”, y la “diplomacia de ciudades”, una actividad de la comunidad fuera de la órbita directa de la estructura diplomática del organismo estadual nacional. La diplomacia ciudadana es, en pocas palabras, una diplomacia no tradicional con la participación y la incidencia de ciudadanos comprometidos e interesados en temas que trascienden las fronteras geográficas, culturales y socioeconómicas que, de algún modo, influyen en ciertas instancias gubernamentales. Mientras en la diplomacia tradicional la

relación principal es gobierno-gobierno, en la diplomacia ciudadana es ciudadanos-ciudadanos (*Ibíd.*: 29-30). La diplomacia de ciudad puede ser definida como un conjunto que comprende las instituciones y los procesos por medio de los cuales las ciudades o los gobiernos locales, en general, se comprometen en relaciones con otros actores en el plano de la política internacional con el ánimo de poder representarse a sí mismos y sus intereses ante otros (Pluijim, 2007: 6). Según Pluijim (*Ibíd.*), la diplomacia de ciudad presenta seis dimensiones, que pueden ser mencionadas, a saber: seguridad ante conflictos, desarrollo de proyectos, actividad económica, cultura, redes de cooperación y representación en eventos. La comunicación es cada vez más dinámica y diversa, por ejemplo, con mensajes en distintos medios como los televisivos y los radiales, el uso de Internet, además de la evolución técnica desde las videoconferencias hasta el rápido traslado en aeronave desde un punto del mundo a cualquier otro. En la diplomacia contemporánea se reemplazan las relaciones informales u ocultas por las formales y de estructura. Los Estados deben mantener relaciones con más países que en siglos pasados, más allá de los físicamente limítrofes y del tamaño territorial, necesitando de una organización que satisfaga la efectiva disponibilidad de: a) ente organizado bajo alguna forma burocrática, en el propio país para entender en materia de política exterior y formar al personal diplomático; b) ente o representación en el extranjero, desde los que se protegen los intereses del Estado a través del conocimiento y los encuentros en el otro país a partir del ingreso; c) personal preparado o expertos, para llevar adelante las decisiones de política exterior. En la diplomacia moderna el cuerpo diplomático es seleccionado cada vez más según las cualidades del personal por trayectoria y por la capacidad de gerenciamiento de diversas situaciones políticas, económicas, financieras, comerciales, militares, legales y sociales. Mientras en la diplomacia antigua el territorio sobre el que se asentaba una representación o embajada era considerado como una parte aislada de soberanía del Estado según distintos criterios, en la diplomacia moderna se busca una uniformidad de criterios en la legislación internacional en la circulación de personas y mercancías en esos ámbitos⁶³. La Convención de Viena de 1961 estableció ciertos parámetros de inviolabilidad y de respeto de los derechos por parte de los Estados, así por ejemplo, los ciudadanos con distinta nacionalidad de la embajada no pueden ingresar sin consentimiento de la autoridad diplomática y la embajada goza de inmunidad o protección frente a acciones

⁶³ Véase, por ejemplo, el Código Aduanero de la República Argentina, en su título preliminar sobre las disposiciones generales en el capítulo primero acerca del ámbito espacial, en donde establece: Artículo 4: Enclave es el ámbito sometido a la soberanía de otro Estado, en el cual, en virtud de un convenio internacional, se permite la aplicación de la legislación aduanera nacional. Artículo 5: Exclave es el ámbito, sometido a la soberanía de la Nación Argentina, en el cual, en virtud de un convenio internacional, se permite la aplicación de la legislación aduanera de otro Estado.

como el embargo, debiendo el Estado anfitrión procurar todos los medios de protección ante intrusión o ataque.

La diplomacia moderna requiere participar en problemas complejos para conseguir reciprocidad y en la armonización de normas internacionales, tal como sucede en la aeronavegación. En su actividad, requiere del dominio del lenguaje técnico y las lenguas, no sólo en forma oral y escrita según los Estados participantes o la ONU, sino además del proveniente de la exteriorización de los sentimientos o pensamientos de la conducta humana en una sociedad compleja. Según el politólogo Morgenthau, autor de *Política entre naciones*, en el capítulo *El futuro de la diplomacia*, escrito con revisión de Kenneth W. Thompson, hay nueve requisitos o reglas de hierro (Morgenthau, 1985: 267-277) que representan condiciones ideales que debe cumplir cualquier país en la diplomacia moderna⁶⁴, desde el punto de vista de la tradición realista:

1. La diplomacia debe despojarse del espíritu de cruzada, o sea, el foco debe estar sólo en el interés nacional.
2. Los objetivos de política exterior deben ser definidos en términos de interés nacional y sustentados por una cuota adecuada de poder.
3. La diplomacia debe mirar el escenario político desde el punto de vista del otro Estado o nación.
4. En la política exterior, las naciones deben estar dispuestas a comprometerse en condiciones que no son vitales para ellas.
5. Abandonar las sombras de los derechos pétreos sin valor por las cosas realmente ventajosas.
6. Uno nunca debe ponerse en una posición de la que no se pueda retirar sin perder poder y en la que no se pueda avanzar sin grandes riesgos.
7. Nunca se debe dejar que un aliado débil tome la decisión por uno mismo.
8. Las fuerzas armadas son un instrumento de la política exterior del Estado, pero no el jefe en las decisiones.
9. El gobierno es el líder de opinión pública, no el esclavo que la sigue.

Algunos aspectos de la diplomacia tradicional de los últimos siglos aún perduran, tales como: un esquema de trabajo con embajadores como el de las ciudades-Estado italianas mediante la información y la negociación; los Estados poseen un área de asuntos exteriores que analiza los informes escritos de los embajadores, procesa las instrucciones, participa en el estudio de la política exterior y conserva la documentación; un elaborado sistema de protocolos, privilegios e inmunidades para los embajadores; el concepto de

⁶⁴ Una exposición concisa, sólo adaptada en una síntesis sobre sus puntos vista en diplomacia, poder e interés, en cuatro reglas centrales y cinco prerequisites de compromiso que deben ser considerados en los métodos y propósitos de una revitalizada diplomacia orientada a la preservación de la paz.

extraterritorialidad, donde el espacio físico de una embajada es asimilable a la idea de territorio soberano del Estado al que representa, ya que personas y patrimonio situados dentro de la embajada se encuentran bajo la jurisdicción del país representado. La diplomacia tradicional ha pasado de la situación antigua desestructurada, casual *ad hoc* y centrada en la seguridad sobre paz o guerra a una diplomacia moderna de múltiples facetas con una organización estructurada, procesos estandarizados y agenda diversificada. Los objetivos son múltiples y los actores intervinientes también, indicando que existe una necesidad de sinergia entre la acción diplomática y la política nacional. Hacia principios de la década de 1970 en Argentina se establecía:

La República Argentina adopta como política nacional de transporte aéreo de carácter comercial la que se determina en la presente ley, para regular esa actividad en todos sus aspectos, tanto con relación a los servicios internacionales como internos, manteniéndose la adecuada coordinación con las que se establezcan para los otros medios de transporte, conforme todo ello con los superiores objetivos de la Nación. (Ley 19.030 artículo 1).

A pesar de existir diferencias entre la diplomacia antigua y la reciente, la actividad central esencial que hace a su existencia se ha mantenido y, probablemente, se mantendrá por algún tiempo prolongado ya que la naturaleza humana parece demostrar cierta continuidad. Las principales concepciones o corrientes de pensamiento sobre la materia y el desarrollo social fruto del conocimiento humano por la evolución cognitiva y su contexto de vida, posiblemente se extenderán hasta llegar a un nuevo estadio en donde el paradigma de la diplomacia sea un renovado arte del diálogo y de la negociación en un marco de valores compartidos por la mayor parte de la comunidad internacional⁶⁵. Como señala Duroselle (2001) sobre la investigación histórica, que nunca son simples los motivos de influencia del comportamiento de los grupos humanos en las relaciones internacionales, proponiendo a su vez: *“Sin duda aislar uno de los aspectos del comportamiento de esos grupos humanos sería desnaturalizarla al eliminar la influencia que ejercen los diferentes móviles unos sobre otros”* (Ibíd.: 446). Así, inmersos en la complejidad de factores y desde un análisis temporal actual próximo al fenómeno transporte aéreo se podría esperar quizás una evolución de la

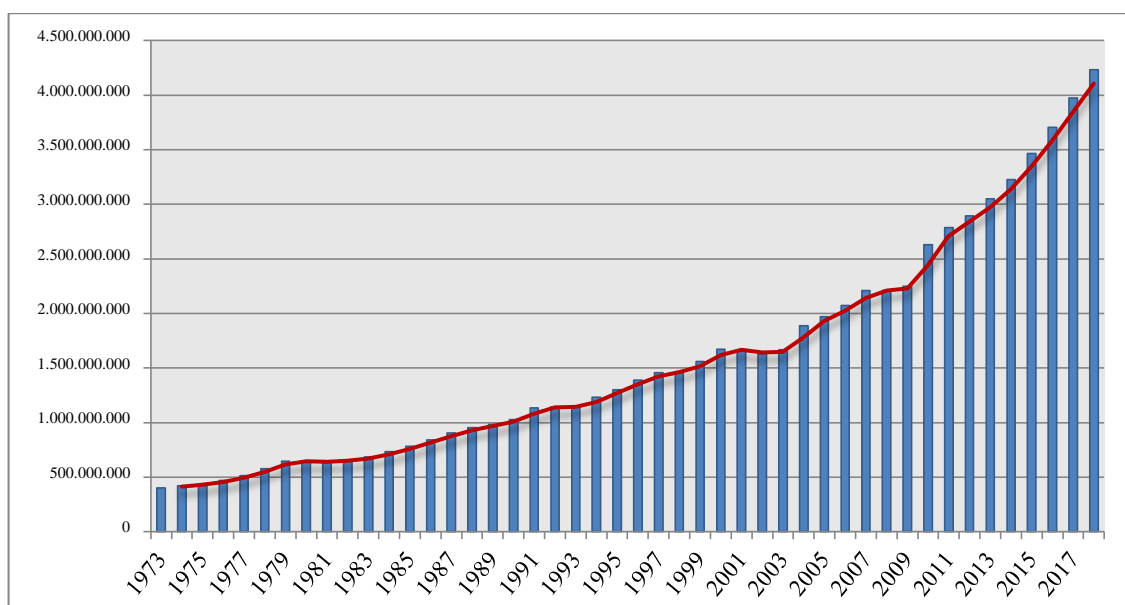
⁶⁵ Desde un punto de vista científico general y sólo con fines aclaratorios del texto aquí no médico, es posible la consideración entre diversos factores. Por algún motivo, hace ya más de unos 60.000 años, el cerebro del género *Homo* comenzó a poseer propiedades distintivas (Martín-Loeches, 2008), atribuidas a su evolución en cuanto a tamaño, volumen relativo encefálico, estructuras celulares, arquitectura de las partes, funcionalidad hemisférica y conexiones neuronales. Ha habido investigaciones como las de R. W. Sperry, P. D. MacLean y W. E. Herrmann, pero diversos estudios aún intentan dilucidar el tema. Existe un modelo propuesto por Paul D. MacLean (1913-2007) llamado *Teoría del cerebro triuno* o de los “tres cerebros”, destinado a explicar un posible desarrollo evolutivo de la estructura del cerebro humano (MacLean, 1990). Según este autor, el cerebro se ha constituido en una configuración con tres partes distintas con sus respectivas funciones específicas, desde lo profundo hacia lo externo: El más antiguo complejo reptiliano, el sistema límbico y la desarrollada neocorteza o neocórtex. Sus funciones se encontrarían separadas, pero interactuando en forma integral, sin una única línea explicativa general.

diplomacia más avanzada y entendida en los estudios inclusivos del sector que dependerá de cada Estado y cada conjunto de principios de sus respectivas comunidades.

Consideraciones: acerca de la demanda, su crecimiento y datos del mercado regulado según el traslado de pasajeros analizado ampliamente hasta aquí, en este capítulo.

En este punto de la exposición, parece conveniente realizar una breve exposición que muestre la situación de la demanda de los servicios del transporte aéreo referido, principalmente considerando el período temporal de la investigación. Como se ha visto, el capítulo 2 ha efectuado un acercamiento al ámbito del transporte aéreo internacional, focalizando la descripción en los antecedentes y la situación del sector. A continuación, ya en el presente capítulo 3, se detalla la situación del transporte aéreo en la actividad internacional como agente interviniente entre los países, focalizando la descripción en los principales aspectos económicos y en el marco regulatorio correspondiente. Sobre la base del análisis realizado, es posible destacar el volumen significativo y de importancia que implica la actividad del transporte aéreo a nivel internacional. Dicha actividad incluye la utilización de medios técnicos y administrativos que involucran diversas organizaciones de carácter público o privado que operan en distintos planos comerciales, políticos y sociales. El Gráfico 1 muestra la significancia y el volumen creciente de la cantidad de pasajeros transportados en el mundo entre los años 1973 y 2019 según la investigación.

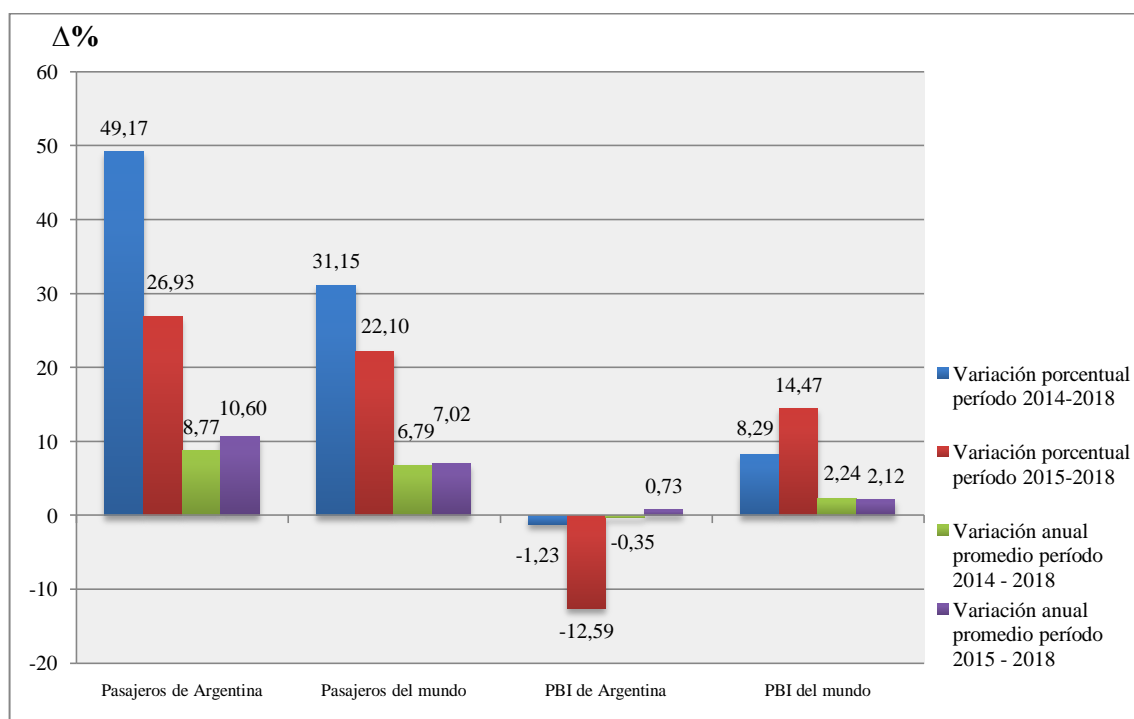
Gráfico 1. Cantidad de pasajeros de servicios de transporte aéreo en el mundo



Fuente: Elaborado sobre la base de los datos del Banco Mundial – OACI (2019) para cada año del período cubierto entre los años 1973-2018 de la Tabla 3 del Anexo II.

El transporte aéreo participa en diversas actividades económicas y contribuye con el desempeño dinámico del entramado productivo de otros sectores, como el del turismo, generando a su vez numerosos puestos de trabajo, directos o indirectos (*Véase la Figura 4 del Anexo II*). Considerando la producción de Argentina y del mundo, desde la perspectiva espacial y temporal de esta investigación, es posible afirmar que el crecimiento del transporte aéreo ha sido significativo y superior al del producto bruto interno (PBI) para el lapso central de estudio. Para visualizar la situación, el Gráfico 2 muestra comparativamente el crecimiento desde el año 2014 y 2015 respectivamente (*Una mayor profundización en relación al transporte aéreo y el PBI puede ser vista en los gráficos 1 a 5 y sus respectivas tablas del Anexo II*). El transporte aéreo comercial es un agente clave en el traslado de personas y en la actividad económica internacional.

Gráfico 2. Crecimiento del transporte aerocomercial y PBI



Fuente: Elaboración propia sobre la base de los datos del Banco Mundial y OACI.

La evolución histórica de la demanda de servicios de transporte aéreo muestra una creciente complejidad en el análisis de factores subyacentes en el plano internacional y el interés de los Estados, como Argentina⁶⁶, en la unificación de normas.

⁶⁶ La República Argentina ha venido participando activamente en la Comisión de Aeronavegación de la OACI desde la década de 1940. Véase: <http://www.anac.gob.ar/anac/web/index.php/1/2035/noticias-y-novedades/argentina-ratifica-su-lugar-en-la-comisin-de-aeronavegacin-de-oaci> [2020].

TERCERA PARTE

«La mayoría de las ideas fundamentales de la ciencia son esencialmente sencillas y, por regla general, pueden ser expresadas en un lenguaje comprensible para todos»

Albert Einstein, científico físico teórico

Capítulo 4. Aspectos de la imagen del transporte aéreo regular internacional

Este capítulo busca presentar aspectos investigativos y metodológicos sobre la imagen del transporte aéreo internacional según la propuesta considerada en el presente trabajo, luego de la exposición acerca de la demanda, desde el planteo de la imagen mental aludida hasta el conocimiento organizado a partir de la investigación.

La singularidad de la investigación llevada a cabo y la exigencia del contexto que contiene al presente estudio hacen necesarios detalles complementarios a lo dicho en la «introducción del capítulo uno acerca de la metodología». Por cuestiones técnicas, instrumentales y operativas, los problemas o reflexiones metodológicas singulares serán tratados a lo largo de las diferentes secciones de este capítulo conforme aparezcan. El procedimiento general procura lograr una sinergia enriquecedora entre las distintas entrevistas y el análisis de datos, junto al conocimiento de las respectivas fuentes documentales, para llegar a describir y fundamentar hipótesis sobre la imagen del transporte aéreo regular internacional, según lo planeado. Probablemente no exista un único método o forma de integración de distintas entrevistas que sea siempre el mejor, aún así se ha tratado de elegir aquel que ofreciera más precisión considerando la compatibilidad con respecto al objeto de estudio y a la optimización de los recursos limitados disponibles que hiciesen viable el curso de la investigación.

4.1. Sobre el abordaje investigativo específico acerca de la imagen

Los últimos avances en ciencia y tecnología han permitido desarrollar nuevos estudios del cerebro y su actividad, ofreciendo nuevas oportunidades de abordar problemas aún no resueltos. Algunos autores, como el médico catedrático F. Rubia (2011), ya hablan de una revolución neurocientífica. Es en ese órgano bajo estudio, el cerebro de humanos, donde reside la imagen. Sobre la importancia del tema asignada por las autoridades

gubernamentales, es posible destacar, por ejemplo, la del Brain Initiative, Brain Research through Advancing Innovative Neurotechnologies® (BRAIN) por el interés del gobierno estadounidense durante la presidencia de B. Obama hacia un mayor entendimiento del cerebro humano y el desarrollo de nuevos instrumentos científicos de estudio, verificable a partir de la disposición de un presupuesto especial en el año 2013 para desarrollos futuros. Un panorama sobre el tema mencionado está publicado en el sitio *braininitiative* del National Institutes of Health (NIH), Turning Discovery Into Health, en particular en WHAT IS THE BRAIN INITIATIVE? del U.S. Department of Health & Human Services⁶⁷ y material neurocientífico en la Library of Congress.

Un problema en el abordaje es la subjetividad del individuo que observa y piensa al objeto. En busca de “objetividad” y alguna aclaración, es posible mencionar cuestiones acerca de la imagen y su lugar en la complejidad mente-cerebro. Acerca de la existencia de subjetividad en la aproximación al entendimiento de algo, la forma en que se percibe y considera cualitativamente un objeto en la intermediación cognoscitiva, es posible considerar los *qualia* (En singular *quale*), cualidades subjetivas de algo desde la perspectiva del individuo, que, según la *Stanford Encyclopedia of Philosophy*, es un término que hace referencia a distintos aspectos de fenómenos mentales sobre sentidos y expresiones humanas, debatido en filosofía por la importancia del entendimiento de la naturaleza de la conciencia y por ende en el problema mente-cuerpo. El término puede recibir distintos usos, más allá de la experiencia consciente de un fenómeno y las propiedades de la información de los sentidos, adoptando diversos significados posteriores a la mención inicial de C. S. Peirce efectuada hacia 1866 (Tye, 2015). Los *qualia* podrían constituir alguna dificultad en el avance hacia el realismo o la objetividad científica y a la vez un elemento importante para considerar la experiencia del sujeto en contacto con el objeto.

Intentando una propuesta: los *Qualia* son cualidades epifenoménicas subjetivas acerca de propiedades o características de algo según la percepción y los procesos físicos del cerebro humano en sus experiencias individuales conscientes en su micro mundo.

En cuanto al modo en que la persona ordena acontecimientos durante la experiencia de la vida, ya a principios de la década de 1950 Hayek (2011: 65) escribía que “*Lo que llamamos «mente» es por tanto un orden particular de un conjunto de acontecimientos que tienen lugar*

⁶⁷ Véase algunos detalles de posible interés en los sitios <http://www.braininitiative.nih.gov/index.htm> y <https://www.loc.gov/search/?in=&q=neurosciences&new=true> respectivamente.

en cierto organismo y que en cierto modo están relacionados con el orden físico de los acontecimientos del entorno (aunque no son idénticos al mismo)”. El autor destaca además que no se podría discutir el mundo fenoménico si no hubiese una cierta similitud en el orden de la percepción de cualidades por parte de la mente consciente de las personas, en consecuencia, aunque el sistema de cualidades sensoriales de un individuo sea subjetivo en la clasificación de estímulos, es a su vez interpersonal y no totalmente exclusivo del individuo (Ibíd.: 76). Hayek sostiene que es posible constatar a través de métodos experimentales que las personas clasifican los estímulos según un orden similar en las experiencias sensoriales propias de los individuos y que así los principios generales de clasificación del sistema neuronal son, en líneas generales, semejantes en la actividad mental (Ibíd.: 77), donde una experiencia consciente es un caso particular de un fenómeno más general en el cual los acontecimientos ordenados a partir de principios análogos de la experiencia consciente constituyen los fenómenos mentales (Ibíd.: 78).

Acerca de los estados o procesos durante o por medio de los cuales alguna entidad siente, percibe, piensa, imagina, desea, rechaza y recuerda una cosa, la introspección y la neurociencia plantean, tal como señala Bunge (2011: 23-24), que aquello corporal y lo mental son interdependientes. El autor razona que los conceptos de estado mental, proceso mental y suceso mental solamente pueden ser considerados en el andamiaje de la ciencia contemporánea si son interpretados en términos neurales en los sentidos de estado, proceso o suceso cerebral respectivamente (Ibíd.: 25). En su obra, acerca del antiguo problema mente-cerebro, Bunge sostiene que los hechos que por experiencia introspectiva son mentales, son idénticos a alguna actividad cerebral, coincidentemente con el enfoque de la teoría de la identidad psiconeural o hipótesis psicobiológica de lo mental (Ibíd.: 92). En su trabajo, *“cualquier estado o proceso mental es un estado de actividad o proceso de algún sistema neural no comprometido (plástico) sin contar sus funciones «domésticas»: esto es, lo mental es la función específica de alguno de los sistemas”* (Ibíd.: 92). La tesis monista ontológica del autor sostiene que lo mental está en el cerebro, en la cabeza, y que todos los procesos mentales son procesos cerebrales, que los procesos mentales se encuentran donde los sistemas neuronales, pero también sostiene que los sucesos mentales están localizados tanto como los respectivos sistemas neurales plásticos y que la mente, el conjunto de todos esos sucesos, no se encuentra en un sitio espacial (Ibíd.: 107-109). Cabe señalar que el autor considera a la memoria como un sistema que va más allá de la definición de la retención de lo aprendido, en una situación donde el estado de memoria es función de algunos de los estados pasados, un

sistema de memoria con propiedades peculiares de grabar, almacenar y recordar ciertos estímulos (*Ibíd.*: 151). El estado del sistema es la composición específica de propiedades que posee en un momento dado, y cuando se produce un cambio en algunas propiedades hay un cambio en el estado, con un suceso o proceso neuronal. Continuando, propone que las ideas están en el cerebro en el momento del proceso de ideación, pero la idea en sí misma como resultado o producto es una ficción sin existencia física ya que solo son pensadas (*Ibíd.*: 108; 188). “*Elaborar conceptos, proposiciones, problemas y órdenes son ejemplos de pensamientos; también lo son comparar y transformar conceptos, proposiciones, problemas y órdenes*” (*Ibíd.*: 171). La posición de Bunge sobre el monismo psiconeural emergentista y el análisis de las principales concepciones de corrientes monistas o dualistas sobre el problema mente-cerebro son revisadas en su trabajo (Véase en especial pp. 23-51), pero, aunque su obra constituye una rica tesis coherente sobre el problema, no son tratadas aquí en este escrito ya que excedería la extensión del propósito central previsto y ciertamente no por soslayar consideraciones del autor.

Desde cualquier punto de vista, es posible decir que los seres humanos de todas las épocas y culturas, de distintos niveles socioeconómicos, experimentan sentimientos y emociones, como señala Damasio (2000: 51-52). El autor destaca la habilidad del cerebro para representar en patrones neurales y mentales, a través de los procesos cerebrales, el estado del individuo, como organismo viviente, de sentimiento sin llegar aún a saber conscientemente lo que está experimentando. Para él, el término sentimiento se refiere a la experiencia privada y mental de una emoción, mientras que el vocablo emoción comprende una colección de respuestas de soportes químicos y neurales que conforman un patrón, ya sea observable públicamente o no dicha emoción. “*El cerebro sabe más de lo que la mente consciente revela*” (*Ibíd.*: 58). Damasio distingue que las palabras imagen y representación pueden tener diversos significados, por lo cual decide aclarar el modo en que emplea algunos términos en el desarrollo del contenido de su obra (*Ibíd.*: 345), y aquí resulta adecuada una breve alusión. El autor de la llamada “hipótesis del marcador somático”, utiliza la palabra imagen para referirse a imagen mental, consciente o inconsciente, distinta del patrón de actividades neuronales del cerebro como aquellos involucrados en los procesos de las cortezas sensoriales de lo visual o lo audible. Las imágenes conscientes son siempre percibidas desde una perspectiva personal y las imágenes no conscientes no son accesibles directamente (*Ibíd.*: 345). Las imágenes, como patrones mentales, poseen una estructura diseñada a partir de las modalidades sensoriales auditivas, gustativas, olfativas, visuales y somatosensoriales como la

sensación táctil o visceral. Así, el vocablo imagen no se refiere sólo a lo visual, sino a distintas modalidades donde se retratan objetos de todo tipo, concretos y abstractos, y sus propiedades físicas o conceptuales, como también la relación temporal y espacial de algún modo, conformando en la mente un flujo continuo de imágenes (*Ibíd.*: 346). El pensamiento comprende las secuencias de ese flujo de imágenes que son construidas a partir de la captación de objetos externos, como seres vivos o diversas cosas físicas o químicas, o desde la memoria misma de la persona. El autor utiliza el término representación como sinónimo de imagen mental o de patrón neural, de forma convencional como “*patrón consistentemente relacionado con algo*” (*Ibíd.*: 348). En el sentir del humano y su entorno, las imágenes y sus respectivos patrones neurales son el resultado de estímulos de la realidad externa que genera su creación y de las creaciones del cerebro; están en la mente debido a la interacción de las personas con un objeto con el que han hecho contacto sus organismos (Cfr. *Ib.*: 349). Luego, el cerebro de cada persona puede construir sus mapas del entorno usando su diseño interno y sus parámetros individuales, y asimismo, aun con cerebros semejantes, se crean mundos únicos para cada persona ya que la actividad cerebral es el lugar de origen de las imágenes y de patrones neurales (*Ibíd.*: 350). La neurociencia se encuentra abocada en dilucidar y explicar en forma general cómo el patrón neural, que actualmente puede ser observado con instrumentos diversos, se convierte en la imagen multidimensional experimentada en un momento determinado bajo ciertas condiciones. La descripción que efectúa Damasio en dos niveles, uno para la mente y otro para el cerebro, no es fruto de una concepción dualista sobre la existencia de distintas sustancias, una mental y otra biológica, sino una separación de higiene intelectual en su enfoque (*Ibíd.*: 351). El autor emplea como marco de referencia en sus investigaciones los resultados alcanzados en neuroanatomía, neurofisiología, neuropsicología clínica y experimental; así considera un espacio de imágenes y un espacio disposicional. El primero, el espacio de imagen, es aquel donde acontecen todas las imágenes provenientes de las distintas modalidades sensoriales explícitas, mientras el segundo, el espacio disposicional, es el que alberga determinadas disposiciones de contenido implícito no conscientes de la base de conocimiento, de movimientos, de construcción de imágenes recuperadas o de su procesamiento en su generación. La totalidad de la memoria de la persona, heredada o adquirida, de todas las cosas y sus propiedades, tales como otras personas o lugares, eventos y relaciones, existe en forma implícita e inconsciente en los registros de la forma disposicional (*Ibíd.*: 359-360).

Una definición, cercana al uso general, puede entender a la *mente* como el conjunto de conocimiento o capacidades intelectuales y facultades cognitivas conscientes e inconscientes basadas en los procesos del cerebro de la persona.

Lo expresado hasta aquí supone un intento de clarificación acerca de la imagen mental y no un estudio que involucre de algún modo algoritmos o indagación en la Teoría de la Mente. Esta última locución acuñada hacia fines de la década de 1980, teoría de la mente (ToM), “*se refiere a la habilidad para comprender y predecir la conducta de otras personas, sus conocimientos, sus intenciones y sus creencias*” (Tirapu-Ustárrroz, 2007: 479). La cognición social se presenta allí como un proceso complejo de estudio, mientras la teoría de la mente se ocupa de esa “*habilidad para comprender y predecir la conducta de otras personas [...] y sus creencias*” (Ibíd.: 484), se analizan también las relaciones. Los párrafos siguientes recorrerán aspectos básicos psicobiológicos para completar esta exposición sobre el tema en la relación imagen-mente-cerebro, considerando aspectos de ese órgano vital del Sistema Nervioso Central (SNC) que algunos autores consideran que “*es, básicamente, una máquina predictiva encaminada a reducir la incertidumbre del entorno*” (Ibíd.: 479).

La interacción entre la imagen mental y el objeto físico es particularmente importante en la conceptualización a partir del procesamiento de la información que el individuo obtiene de su entorno. Esta interacción es posible gracias a la percepción y al funcionamiento de los sistemas sensoriales.

4.2. La imagen, su percepción y pensamiento a partir de las personas

En la experiencia de un suceso en donde se genera una imagen, y, si bien a cada área cerebral le corresponde un funcionamiento más especializado, es donde se produce una integración que permite el surgimiento de una sensación unificada para la persona. El cerebro combina la información provista por los sistemas sensitivos. El problema de cómo las distintas áreas sensoriales del cerebro se relacionan entre sí para producir una percepción determinada y combinada de un objeto es llamado “problema de la asociación” o *binding problem* (Kalat, 2004: 87). Un “área de asociación” efectúa el procesamiento avanzado de un sistema sensorial que previamente ha distinguido las propiedades del estímulo. Dicha área de asociación no es un único lugar en el cerebro en donde converge toda la información, sino que son varias áreas cerebrales que participan al mismo tiempo en la actividad que da forma a la percepción de un objeto. La hipótesis más firme considera que existe una coordinación, por ejemplo, entre la parte inferior de la corteza parietal y parte del núcleo de los ganglios basales,

para la sincronización de la actividad. De todos modos, aún no se conoce con exactitud cómo surge la experiencia unificada, y de saberse sería un gran avance para explicar el problema mente-cerebro (*Ibíd.*: 87-89). Empero, si algo es seguro, es que diversas sustancias y energías a través de alguna forma de contacto excitan los sentidos de la persona e informan acerca de sucesos internos o externos, por medio de sistemas sensoriales que permiten la construcción de representaciones parciales del mundo inmediato, llevando así a imágenes impulsoras de ciertas actitudes, conductas o comportamientos. El sistema sensorial proporciona entonces al cerebro determinada información que ha sido seleccionada o captada a partir de acontecimientos en relación con el organismo humano. Para mencionar algunas cuestiones acerca de los sentidos que pueden ser de interés en la indagación sobre el funcionamiento de los sistemas sensoriales, es posible considerar algunos elementos generales siguiendo desarrollos en la materia como se verá escuetamente en los párrafos siguientes.

3.2.1. Imagen: sistemas sensoriales y cognición

Hacia la década de 1960 comienzan nuevos estudios destinados a revisar y comprender la relación mente-cerebro-cuerpo basados en el análisis de estructuras y de procesos psicológicos cognitivos que involucran la percepción, la memoria, la emoción, el razonamiento y la adaptación (Leahey, 1998). Al mismo tiempo, se producen avances tecnológicos en áreas de la electrónica que permitirían otros enfoques y comparaciones como la inteligencia artificial. Los progresos en técnicas no invasivas de imágenes cerebrales, como la tomografía por emisión de positrones (PET) o la resonancia magnética funcional (MRIf), permitirían más adelante una vía privilegiada de estudio (Seguí, 2003). En complemento con estudios biológicos del cerebro humano, se logra comprender el proceso desde la recepción de estímulos, la identificación y selección, la información y la acción, que operan a través de los sentidos del sistema cognitivo hasta la conducta, destacando aquí solamente tres elementos por considerar en una rápida mención: *Atención, percepción y memoria*. Dichos elementos intervienen a su vez en los procesos complejos de la motivación, que se verá más adelante, y del lenguaje del ser humano.

El éxito del individuo en lograr resolver selectivamente determinada situación, al margen de otros factores, descansa en su capacidad para construir representaciones adecuadamente confiables de su entorno. El proceso sensorial comienza cuando determinadas células receptoras especializadas del organismo detectan los estímulos producidos por alguna forma de energía física o por algún tipo de sustancia química, dando lugar a un cambio en el

potencial eléctrico de una señal cuya transducción inicia la actividad neural, potencial de acción, y permite la percepción sensorial. Los sucesos eléctricos son entonces estímulos recibidos por el organismo que son codificados según intensidad, ubicación, duración o magnitud. Puede existir una adaptación en la percepción y la actividad neural que implique una supresión o reducción de información del sistema nervioso, cuando se modifica o mantiene la estimulación en los receptores. En la adaptación, mientras se mantiene constante la estimulación, los impulsos disminuyen. La adecuada selectividad en la información permite una imagen del mundo menos confusa. Las distintas áreas del cerebro procesan la información procedente de los distintos receptores del sistema sensorial a través de sus vías específicas compuestas por grupos organizados y concertados de células nerviosas conectados a diversos axones que, atravesando distintos niveles, llevan a neuronas de regiones de la corteza cerebral donde la plasticidad de los mapas corticales y de las representaciones sensoriales está relacionada con el organismo y sus experiencias (Rosenzweig *et al.*, 2001: 257-276).

La «atención» es una actividad del proceso sensorial por la cual es posible detectar señales, seleccionar algunos de los principales *inputs* sensoriales y concentrar esfuerzo cerebral en atender algo en particular. Es así un importante factor sensorial con diversos significados, que implica la intensificación transitoria de ciertos mensajes sensoriales y la utilización de algunas regiones corticales cerebrales como por ejemplo áreas del lóbulo parietal (*Ibid.*: 276-277). En el plano neuropsicológico, Fernández (2014) señala que, desde 1890, con W. James, se han propuesto distintas definiciones por la diversidad de modelos de estudio de la atención derivados de diferentes fuentes en las últimas décadas, pero existe un conflicto aún no resuelto entre los conceptos de la atención y la conciencia, y no se ha llegado a un consenso general sobre cuáles son todos los elementos que componen la atención. Fernández destaca dos modelos con mayor aceptación científica, el de Mirsky y Duncan de 2001, derivado de estudios experimentales y psicométricos, y el de Posner y Petersen de 1990, basado en el concepto de redes cognitivas y anatómicas a partir de experimentos de laboratorio (Fernández, *ibíd.*). Si bien aún no se ha llegado a una definición general de atención, es una cualidad que permite evaluar los estímulos, internos o externos, y distinguir aquellos más importantes a los que se les asigna mayor nivel de recursos del proceso cognitivo. Entre sus características integradas se destacan la concentración o focalización en un objeto, la distribución o asignación de su magnitud entre distintos objetos, la constancia en

su aplicación y la densidad⁶⁸. En el ámbito de la organización, Braidot (2008: 52) destaca la importancia de la densidad como la cantidad de atención que se dedica a una experiencia en un intervalo de tiempo y que cuando hay mayor concentración hay mayor densidad de atención. El mismo autor plantea la importancia de la atención en el campo de la administración de las organizaciones en cuanto a la percepción, la solución de problemas y la toma de decisiones, proponiendo lo siguiente:

La habilidad para fijar la atención en uno u otro aspecto de la realidad orienta nuestra conducta y nos coloca en la senda de la elección de una alternativa entre varias posibles. En otros términos: la valoración que le otorgamos a la realidad, en función de qué aspecto en particular ponemos bajo la lupa, contribuye a definir el mundo de una forma mucho más polarizada. (Braidot, 2011a: 1).

La atención, como función cerebral, es así un estado neurocognitivo de preparación que precede a la percepción y que surge de redes de conexiones corticales y subcorticales, mediante la focalización selectiva de la consciencia para filtrar el constante fluir de la información sensorial, elegir la situación entre los estímulos para el procesamiento en paralelo y utilizar las distintas zonas cerebrales para adaptar las respuestas en el control de la conducta (Estévez-González *et al.*, 1997).

La «percepción», la acción o efecto de percibir o distinguir, es la capacidad para interpretar los estímulos sensoriales del flujo informativo de los sentidos que propician la formación de la imagen mental. Según Pinel (2007), algunos psicólogos pueden diferenciar el proceso general de la percepción básicamente en dos fases, sensación y percepción. La sensación corresponde al proceso de detección de estímulos y la percepción comprende un proceso de nivel superior de reconocimiento, integración e interpretación de modelos completos de sensaciones (*Ibid.*: 174). Según Leahey (1998), ya hacia la década de 1960 comenzaría una nueva visión en psicología acerca del análisis de la percepción como un proceso mental activo que implicaría actividades mentales conscientes e inconscientes intervinientes entre la sensación de la persona y su respuesta a ella, como en trabajos de J. Bruner, dentro de un enfoque cognitivo alternativo más cercano al psicoanálisis que al conductismo (*Ibid.*: 475). En otro plano, autores como Vargas Melgarejo (1994) reconocen el creciente interés del estudio de la percepción en el campo de la antropología y que se han dado problemas conceptuales en el empleo del término, sosteniendo en su trabajo que la percepción es biocultural porque depende de los estímulos físicos y las sensaciones

⁶⁸ Véase una síntesis orientativa alternativa en: Arbieta Torres, Kenny. La atención. [En línea] psicólogos.net. Disponible en: <http://www.psicopedagogia.com/atencion>

involucradas, pero también de la selección y organización de esos estímulos y sensaciones. Desde este punto de vista, las experiencias sensoriales son interpretadas y adquieren además significado según pautas culturales e ideológicas específicas intervinientes (Vargas Melgarejo, *ibíd.*). En términos generales, en la representación de una realidad, parte de la información captada por los sentidos llega desde el entorno de la persona y parte del propio individuo. La experiencia provee una porción de la información del mundo que rodea a la persona y el sistema cognitivo utiliza regularidades del conjunto de objetos observables a través del proceso de percepción. En cuestión de milésimas de segundos, las funciones de atención y memoria de trabajo filtran y actualizan la información, permitiendo la formación de la imagen que es construida con la información del exterior del individuo y con el complemento del conocimiento propio⁶⁹. En el ámbito del desempeño humano en las organizaciones y acerca de conceptos fundamentales en la “construcción cerebral” de la realidad desde un enfoque neurocientífico, Braidot (2011b) sostiene lo siguiente:

Debido a que el cerebro extrae parte de la información que captamos a través de los sentidos y desecha el resto (y en este proceso son de suma importancia las características personales de quien observa y su experiencia previa), *nuestras percepciones difieren cualitativamente de las propiedades físicas de los estímulos que ingresan a través de nuestros sentidos y también de las percepciones de los demás.* (*Ibíd.*, 2011b: 2).

Aquellos objetos percibidos a través de los sentidos son distinguidos mediante el proceso de percepción, donde parte de la información es organizada en la cognición del mundo de vida de la persona y acumulada interactivamente por su memoria en la formación de la conciencia de la realidad.

La «memoria», como proceso cerebral, desempeña diversas funciones simples y complejas a través del tiempo tales como conseguir, codificar, reservar, compartir y recuperar o evocar información de acontecimientos o experiencias previas, conductas o habilidades e imágenes. Según Pinel (2007), en cuanto a los cambios en el funcionamiento cerebral en respuesta a la experiencia, la memoria es una “*Capacidad del cerebro para almacenar y acceder a los efectos aprendidos de las experiencias*” (*Ibíd.*: 544). Entre los principales aspectos de la memoria es posible destacar la experiencia puntual del aprendizaje y los rasgos que componen un recuerdo en particular que son sus características o atributos tales como

⁶⁹ Divulgaciones sobre otros temas científicos cognitivos diversos provenientes de distintas investigaciones, relacionados con la percepción, la atención, la memoria y otros conceptos, pueden ser halladas en el sitio www.cienciacognitiva.org. Véase, por ejemplo, Ortiz-Tudera y Lupiáñez, Juan (2016, octubre). ¿Cómo construimos nuestra experiencia del mundo? En: *Ciencia Cognitiva. Centro de Investigación Mente, Cerebro y Comportamiento, Universidad de Granada, España, 2016, 10* (3): 74-76. Disponible en: <http://medina-psicologia.ugr.es/~cienciacognitiva/files/2016-15.pdf>

espacio o lugar de la experiencia del individuo, tiempo horario del suceso, percepción sensorial de objetos, respuestas de la persona y afecto o carácter emocional. Si bien la capacidad de memoria a largo plazo es amplia, es posible experimentar casos de olvido e imprecisión, cambios y fluctuaciones, distorsiones y agregado de información. Para asegurar el recuerdo de un suceso del pasado, desde un enfoque psicológico, los procesos de memoria incluyen sucesivamente: la codificación de la información que ingresa por los canales sensoriales hacia la memoria a corto plazo, la consolidación de una parte de la información en la memoria a largo plazo y la recuperación o utilización de la información ya almacenada (Rosenzweig *et al.*, *op.cit.*: 646-651).

Una mención acerca de las clases de memoria y sus mecanismos puede ser realizada siguiendo algunas pautas de los trabajos de Braidot (2011b: 6) y de Rosenzweig *et al.* (*Op. cit.*: 633-646). En general, puede decirse que los mecanismos de procesamiento y almacenamiento de información se desarrollan en diversas dimensiones temporales que dan lugar a considerar al menos tres tipos básicos de memoria: a) la sensorial, b) la de corto plazo y c) la de largo plazo.

a) Memoria sensorial: Inmediata y muy breve con marcada intensidad, seguida por la de corto plazo. Reconoce la información y la mantiene durante un periodo efímero de tiempo. Son ejemplos la forma icónica, del registro de información sensorial de la visión, y la ecoica, del registro de información sensorial de la audición.

b) Memoria de corto plazo: De breve duración, en general alrededor de 30 segundos y menor a 1 minuto, de trabajo sistémico, con capacidad para un número limitado de elementos como en la retención de los 7 dígitos o algo más de un número telefónico.

c) Memoria de largo plazo: De prolongada duración, desde horas o días hasta meses y años, con gran capacidad para recordar elementos. Esta memoria puede ser declarativa, la que se ocupa del “qué” en forma consciente y general de la información obtenida por medio del aprendizaje; o no declarativa o procedimental, la que se manifiesta en el “cómo” por medio de la ejecución de tareas.

La memoria declarativa, a su vez, puede ser de dos tipos: memoria semántica, de los recuerdos explícitos generalizados de palabras, contenido y cosas; memoria episódica, de los recuerdos autobiográficos acerca del individuo, cuando éste recuerda un evento específico de

su vida o un suceso en tiempo y lugar, ayudando a evocar también otros⁷⁰. La memoria no declarativa, asimismo, puede ser: de aprendizaje de destrezas, a partir de la ejecución de tareas repetidas con orientación por percepción; de preparación o *priming*, cuando se producen cambios en el procesamiento de un estímulo como en una palabra o un símbolo o imagen por una exposición previa a éste o algún factor vinculado; de condicionamiento, cuando en una situación el aprendizaje afecta las relaciones entre dos o más sucesos, como entre estímulo y respuesta u otras formas de conducta y consecuencia.

El campo de estudio de la memoria es amplio e interesante (Véase la Figura 24), desde los procesos involucrados y las áreas cerebrales intervinientes, como así también su utilización en diversos planos del pensamiento y hasta el de las “emociones”. Empero, aquí los párrafos precedentes han tratado solamente de dar cuenta de su existencia y su importancia, junto a la atención y a la percepción, para entender las experiencias humanas y la interpretación de las imágenes, desde las primarias hasta las complejas construidas por el individuo. Los estímulos, sus umbrales en intensidad y en cantidad, desde las células de los órganos receptores sensoriales⁷¹ hasta el desempeño en los distintos sistemas sensoriales eléctrico, químico, mecánico u otros, también resultan importantes en las experiencias considerando las diversas modalidades: audición, gusto, olfato, tacto, visión y combinaciones, como también mecanismos del equilibrio y las sensaciones como en la situación vestibular. Todo esto, junto a la percepción como proceso activo e integrador, en particular en la utilización del sistema visual, permite el reconocimiento de los objetos y sus formas. Los diversos procesos de los sistemas sensoriales permiten conocer el contexto y la situación de la persona, ofreciendo la posibilidad de seleccionar acciones y conductas. La complejidad de los sistemas sensitivos que interpretan los estímulos de los receptores exteroceptivos procedentes del exterior del cuerpo, junto a los procesos del sistema nervioso central (SNC) y la suma de la integración del sistema nervioso periférico (SNP), muestran la capacidad de la estructura cognitiva y de la lógica del pensamiento humano en la construcción de imágenes con significado, desde representaciones de artefactos básicos para la supervivencia hasta de aeronaves o equipamiento científico. Existen teorías con énfasis en estudios sobre la asociación de sensaciones, el funcionamiento cognitivo y la percepción de conjuntos

⁷⁰ A su vez, la memoria episódica o autobiográfica puede comprender dos ramas: la retrospectiva consciente de sucesos del pasado y la prospectiva de preparación que involucra el futuro (Tirapu y Muñoz, 2005: 479).

⁷¹ Los receptores sensoriales convierten la energía del estímulo en una señal nerviosa con información codificada. Según la localización del receptor, puede hablarse principalmente de: *exteroceptores*, registran estímulos externos del organismo (Los cinco sentidos); *interoceptores*, reciben señales viscerales desde el interior del organismo y su condición; *nociceptores*, reciben señales de terminales especializadas en daño tisular; *propiceptores*, reciben señales motrices del cuerpo como muscular, articular y posición.

organizados de objetos. En un enfoque teórico que analiza el doble rol de la corteza visual en la percepción y la imagen, Kosslyn (2005), quien ha realizado numerosos estudios, plantea que existen problemas sin resolver, preguntas sobre el uso de las imágenes y cómo se crean y participan en la cognición de manera más general. Su enfoque está centrado en la naturaleza de las representaciones internas que subyacen en la experiencia de visualización, donde las imágenes mentales serían relativamente prolongadas y “la mente es lo que hace el cerebro” (Kosslyn, 2005).

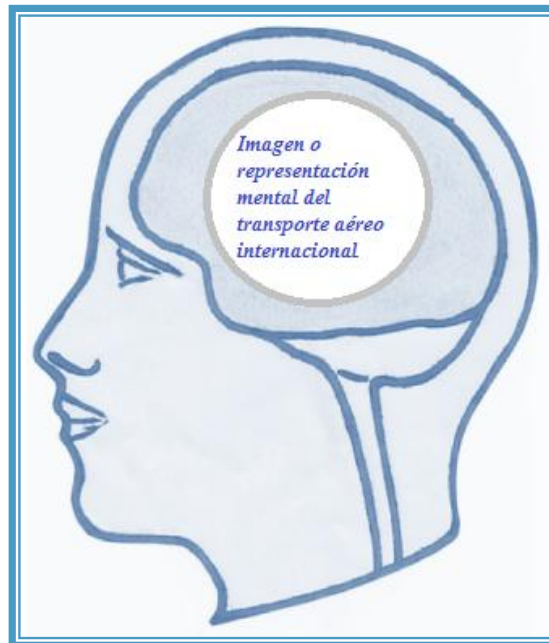
En sentido de ofrecer una explicación, es oportuno presentar ahora un extracto de la valiosa respuesta a la consulta sobre el tema, efectuada al doctor en medicina y catedrático especialista en neurología y neurociencias M. Pagano (Comunicación personal, 15 de octubre de 2016). Pregunta: ¿Cómo describiría usted el proceso básico que realiza el cerebro en la formación de la imagen o representación mental de algo a partir de un objeto concreto o abstracto?

[...] En cuanto al enfoque neurocientífico, hay una tendencia a utilizar el término “representación” mental en lugar del de “imagen” (aunque se está hablando de lo mismo). El cerebro, dentro de sus diferentes modalidades de estructuración, tiene la de formar “mapas”. Así, por ejemplo, los mapas motores se localizan en la parte posterior de los lóbulos frontales, de tal manera que en hemisferio derecho se mapea o topografía el hemicuerpo izquierdo y viceversa. Con diferentes variantes también el cerebro configura mapas de todos los sentidos (tacto, propiocepción, visión, audición, olfato, gusto). Estos se estructuran de tal manera que hay áreas de recepción primaria para cada uno de ellos y sectores vecinos, muy amplios, de la corteza secundaria, que se encarga de analizar y otorgar sentido y significado a todo el flujo de información que llegó primero a las áreas primarias. De todo este “entramado”: recepción primaria de las distintas modalidades y su procesamiento por las áreas secundarias, surgiría lo que llamamos “representación mental”. Probablemente intervenga en esto un sector no bien definido del cerebro que ha sido llamado “Modelo del espacio neuronal consciente”, de Dehaene, Kerzberg and Changeux [...] en temas de vuelos, transporte, etc. deberían intervenir los mismos procesos [...]. (Pagano, 2016).

El desarrollo de una explicación, aunque sencilla, acerca del sistema nervioso puede servir de ejemplo para analizar distintas situaciones del ser humano y como una base de interés para futuras indagaciones más profundas sobre la formación de la imagen en distintos trabajos científicos, como también la han aplicado otros autores con criterios diferentes, como Chalmers (1988), para explicar ciertas condiciones.

En cuanto al uso de la palabra imagen, ésta también ha sido aprovechada por autores en temas científicos, por ejemplo, cuando Kuhn (1971: 24) habla sobre un papel para la historia refiriéndose a una imagen nueva de la ciencia: *“En este ensayo vamos a tratar de trazar esa imagen, estableciendo explícitamente algunas de las nuevas implicaciones historiográficas”*.

Aspectos prevalecientes en la atención, percepción y memoria de la persona. Aspectos afectivos y de rechazo ante estímulos, significados.
¿En qué consiste el objeto y qué representa conceptualmente?



Sentimiento, pensamiento y razonamiento de la persona que se exterioriza en su respuesta. Consideración de las necesidades y expectativas de los consumidores y la opinión de los expertos.

Figura 24. Imagen mental y conocimiento

Fuente: Elaboración propia a partir del análisis del texto de la sección.

Se ha visto la relación entre los sistemas sensoriales y la cognición a fin de pasar ahora a una revisión acerca de la *motivación*, concepto que será visto principalmente en el área general por su importancia en la organización y sus relaciones, ya sea que el ente adopte alguna forma de empresa pública o privada o mixta, un Estado, o una entidad organizada espacialmente en su actividad en el ámbito local o internacional.

4.2.2. Motivación: una introducción en Administración

La psicología ha estudiado las características de los aspectos psíquicos del individuo y su motivación. La psicología biológica o biopsicología examina los mecanismos corporales subyacentes que viabilizan la motivación. Como los estudios científicos pueden ser

desarrollados en las organizaciones internacionales, este apartado propone distinguir aspectos sobre la motivación, de acuerdo con aportes de ciencias auxiliares de la disciplina. Se analizan los principales temas relevantes para una introducción a la motivación hacia una descripción teórica. Las distintas consideraciones científicas identifican básicamente a la motivación como el proceso cerebral que impulsa a la persona hacia una acción determinada y a persistir en ella hasta completar una situación. En este proceso, se analizan los factores cognitivos y emocionales, en particular dentro de la relación entre factores de objetivo y de recompensa. Las propuestas disponibles sugieren diferencias individuales en la motivación entre seres humanos, pero un único proceso general acerca de los estímulos, necesidades, deseos y recompensas.

◇ **Acerca de la motivación y la organización general e internacional**

La complejidad de la actividad humana en el mundo actual, tan cambiante y cada vez más interrelacionado socialmente, puede requerir de una administración que contemple la situación de las personas en las diversas organizaciones para propiciar un ambiente adecuado hacia la consecución de objetivos. Así, la persona responsable de liderar un equipo organizado, o el dirigente de una empresa o el funcionario de una institución en cualquier circunstancia necesitan identificar los factores que intervienen en la motivación de los individuos que participan en un contexto social. Por ello, el estudio de la motivación puede ser clave para crear, mejorar y mantener la actividad futura por desarrollar, del principal recurso de la organización: su gente. El administrador dispone de alternativas susceptibles de selección según contribuyan mejor al equilibrio organizacional de bienestar y a los objetivos fijados.

Para cada acción inherente a un plan determinado, existe una motivación. La situación consiste entonces en que, dada la mediatización de elementos motivadores o finalidades, se debe dilucidar cuál es la alternativa óptima por elegir, contemplando los intereses de los individuos y las metas u objetivos de la organización. Aun cuando la razón por la cual la persona hace cosas en numerosas ocasiones es desconocida en un primer análisis, es importante conocer la actitud o el comportamiento para cada circunstancia específica. El saber que impulsa o motiva a las personas para adoptar determinada actitud o llevar a cabo un comportamiento al tiempo de realizar una actividad, constituye un elemento que la administración de una compañía aérea o un Estado requiere conocer para cumplir no solamente con su misión y sus objetivos, sino también para satisfacer las expectativas del

entorno social, de la enseñanza y el aprendizaje (Naranjo Pereira, 2009). Si bien desde la antigüedad hasta nuestros días el tema ha sido tratado, los adelantos tecnológicos y los trabajos de especialistas han permitido la posibilidad de mayor profundización del estudio sistemático de la motivación.

◇ **Introducción al concepto y a la naturaleza de la motivación**

El objeto de estudio en cuestión ha sido, en alguna medida, tema de consideración desde la Antigüedad hasta nuestros días, de pensadores que se ocuparon de la motivación desde Platón y más allá de Franz Gall (Leahey, *op. cit.*: 64-77). Sin embargo, el estudio sistemático del objeto recién comenzó a tomar mayor impulso a partir de principios del siglo XX. Distintos factores han influido sobre el desarrollo del tema, desde la cultura o el contexto social imperante hasta conflictos bélicos o razones de poder. Ya los antiguos filósofos deseaban alumnos o discípulos motivados hacia el aprendizaje según ciertos parámetros o dispuestos adecuadamente a ser instruidos, para facilitar luego algún método de enseñanza. Conocido es el método socrático o las caminatas de los peripatéticos de Aristóteles, pasando por las proposiciones de Confucio en sus analectas y los escritos filosóficos de los Padres de la Iglesia. Según Mesurado (2008), los temas acerca de la motivación han sido de atracción en diversas ciencias como la Filosofía, la Fisiología, la Neurología, la Sociología, y es en la Psicología donde los estudios han sido más abundantes e influyentes a su vez en otras disciplinas. Se podrán encontrar distintos enfoques, y dada la magnitud distante del propósito del trabajo, aquí se tratará de concentrar la dedicación en un marco de referencia afín que sirva en ambientes internacionales. Todos los motivos o deseos humanos parten, de alguna forma, de la existencia de necesidades, sean básicas o no, conscientes o inconscientes. Todas las experiencias motivadas son procesadas por el cerebro, ya en una relación estímulo-respuesta o en un pensamiento o algún razonamiento estructurado.

La *motivación* es un término que habitualmente se utiliza para referirse a impulsos o fuerzas que movilizan a la persona. Según la Real Academia Española “*motivación es la acción y efecto de motivar; ensayo mental preparatorio de una acción para animar o animarse a ejecutarla con interés y diligencia*”. Esta palabra⁷² está asociada a un motivo o causa que mueve para algo o posee eficacia o virtud para mover. Su base asociada proviene del latín *motivus*, *motum* o *motio*, y el sufijo *ción* de acción. La motivación es así un impulso

¹ Estas y otras palabras pueden ser halladas en el sitio de la Real Academia Española (RAE) <http://www.rae.es> ó las acepciones de motivación en el Diccionario de la lengua española. Edición del Tricentenario 2019. Disponible en: <https://dle.rae.es/motivaci%C3%B3n>

motor de acciones o actitudes que lleva relacionado un motivo o fin. Por ejemplo, un líder motiva a su equipo de trabajo de tal forma que pueda lograr que los impulsos o deseos transmitidos a los individuos muevan a ellos a llevar adelante acciones en el rumbo deseado, y con la disposición lograda se llega a la motivación. Desde un punto de vista filosófico, el término “motivo” ha sido entendido tradicionalmente como aquello que mueve y considerado en su relación con la voluntad, ya sea de orden interno o externo, individual o social, intelectual o instintivo, o dentro del campo de lo moral. Prevalece el significado psicológico del término motivo (Ferrater Mora, *op. cit.*: 236). Aquí, la motivación puede ser definida, como «el conjunto de impulsos y estímulos procesados en el cerebro que lleva a la persona al esfuerzo de una acción o más o adoptar cierta actitud sostenida para alcanzar un fin o satisfacer una necesidad». Según autores como Santrock (2002), la motivación reúne un conjunto de razones por las cuales las personas se comportan de una forma determinada, siguiendo una conducta motivada dirigida y sostenida. En cuanto a la relación con las funciones mentales de la corteza cerebral, Tirapu-Ustárroz (2002) menciona propuestas de modelos, entre ellos el jerárquico de D. Stuss y D. Benson que reconoce el control de la corteza prefrontal sobre funciones básicas ubicadas en estructuras basales, siendo el control en tres niveles jerárquicos: *el primer nivel o superior*, en el vértice de esta pirámide, destinado a la autoconciencia o autoanálisis en la representación comparada de las experiencias subjetivas últimas con las anteriores, el conocimiento y la toma de decisiones; *el segundo o nivel medio*, destinado al control cognitivo o ejecutivo de las demás funciones como la anticipación, la elección de objetivos, la planificación de soluciones alternativas y el desarrollo de las respuestas; *el tercer nivel*, que comprende el control sobre el impulso o *drive* que inicia y mantiene cierta actividad mental y conducta motora vinculadas con la motivación, y el control de la organización temporal de la información y de la apreciación del orden de sucesos. En este esquema, para Tirapu-Ustárroz, el impulso y la conducta motora están relacionados con la noción de motivación definida en este caso como “*la energía necesaria puesta a disposición para lograr algo deseable o evitar algo indeseable y que se relaciona con el estado emocional del sujeto*”. (*Ibíd.*: 676). Para expresar en forma general de análisis y mostrar en qué consiste la motivación de manera comprensiva, se puede recurrir a la propuesta de Braidot (2010) acerca del tema en el campo de las neurociencias:

La **motivación** es el conjunto de estímulos que impulsan a una persona a realizar determinadas acciones y a persistir en ellas para su culminación. En otros términos, es el impulso que inicia, guía y mantiene el comportamiento hasta alcanzar la meta u objetivo deseado [...]. En neurociencias se analiza el conjunto de procesos cerebrales. La motivación es la función cerebral que permite vincular un determinado objetivo con el alcance de una recompensa. (*Ibíd.*: 1).

El proceso motivacional comprende una cadena de sucesos desde los impulsores provenientes de la necesidad⁷³ hasta su posible satisfacción. Este proceso no es cerrado, por el contrario, luego de la primera experiencia la información obtenida participa en la configuración de futuras situaciones. Se produce una acción en cadena entre las necesidades que se manifiestan en el cerebro, como el estado de carencia de algo, las que estimulan o dan lugar a deseos para alcanzar metas o satisfacción en el estado de cosas. Luego, los impulsos que recibe el individuo pueden ser generados desde las necesidades como las fisiológicas, pero también como consecuencia de su propia conducta. Los motivos pueden ser diversos y complejos, también contradictorios. En ocasiones, el individuo enfrenta alternativas con distintas recompensas. Los elementos motivadores son aquellos que inducen a una persona a actuar o adoptar cierta actitud, los que reflejan la recompensa o el incentivo que promete retribución (Véase la Figura 25). Los motivadores influyen en la conducta de la persona y determinan su acción. Los motivos son los que impulsan a la persona a buscar la recompensa.



Figura 25. Cadena inmediata de motivo, motivación y recompensa
Fuente: Elaboración propia sobre la base de Braidot (2010).

Cuando se busca una explicación acerca de por qué una persona de modo espontáneo y sin causa manifiesta o sin la presencia de un motivo visible como impulso externo tiene una actitud o un deseo, es probable que se planteen los siguientes interrogantes:

- ¿Qué es lo que impulsa a la persona o cuál es la causa de su comportamiento?
- ¿Por qué la persona ha seleccionado un objetivo en particular?
- ¿Cuánto esfuerzo y concentración dedica el individuo a lograr su objetivo?
- ¿Por qué persiste la persona en su conducta?
- ¿Cuáles son las diferencias motivacionales entre las personas?
- ¿Cuán satisfechos están los individuos luego de experimentar la recompensa?

⁷³ En alguna medida: “El hombre está rodeado de necesidades y dominado por ellas” (Jaspers, 1967: 507).

Estas cuestiones han sido tema de estudio en distintas ciencias y disciplinas tales como: Administración, Biología, Economía, Filosofía, Mercadotecnia, Neurociencias, Psicología, Sociología, entre otras. Es posible analizar y comprender los interrogantes clásicos desde una perspectiva que contemple las relaciones en el plano empresarial. En los próximos párrafos se expone «una mención de las distintas teorías e hipótesis de orden psicológico que han sido tratadas en documentos de estudios de administración general, dentro de la extensión aquí prevista.

◇ **Enfoques psicológicos en administración**

Los estudios psicológicos de la motivación humana han sido numerosos y múltiples desde distintos paradigmas. Las diversas corrientes de pensamiento han marcado su impronta sobre métodos y propuestas. Las distintas escuelas han dirigido su atención a diversos enfoques tales como la conducta observable en el conductismo y en los procesos internos en el cognitivismo. También se han orientado hacia el estudio de las relaciones humanas y a los sistemas focalizados en los procesos inconscientes como en el psicoanálisis o la psicología analítica. En la actividad psíquica o mental de la persona y su comportamiento independiente, se distinguen áreas como de la conducta, la cognitiva, la afectiva y la del comportamiento. Se utilizan básicamente dos metodologías en la aplicación científica: cuantitativa, como la observación experimental iniciada ya en 1879 en el laboratorio del psicólogo alemán W. Wundt; cualitativa, como el estudio de la realidad del sujeto en el proceso sociocultural. Se destacan las principales tendencias afines a los sistemas de pensamiento:

- a) El *psicoanálisis*, a partir del análisis de producciones imaginarias o sueños del sujeto, principalmente según el método del médico neurólogo austríaco S. Freud que involucra la teoría de la mente y la conducta humana.
- b) El *conductismo*, disciplina con base en la física de hechos observables objetivamente sobre la conducta humana, recompensas, y sistemáticamente utilizado con un método científico experimental.
- c) El *cognitivismo*, corriente dedicada principalmente al estudio de la cognición como proceso mental del conocimiento desde la percepción y hasta la formación de conceptos en el pensamiento o razonamiento lógico.
- d) La *psicología humanista*, escuela relativamente nueva de mediados del siglo XX que centra su estudio en la experiencia no verbal y los estados de conciencia considerando todo el potencial humano en su desarrollo.

e) La *psicobiología*, orientada al estudio científico de la conducta de personas y animales basándose en una línea filosófica materialista.

En general, la psicología biológica utiliza tres enfoques de estudio en la relación entre la conducta y el cerebro: *intervención somática*, donde se interviene en cerebro o cuerpo para observar la modificación de conducta; *intervención conductual*, a través de la intervención en la conducta para buscar cambios en las estructuras orgánicas; *correlación*, en el análisis del grado en que un elemento corporal varía en función de una variable conductual (Rosenzweig *et al.*, *op. cit.*). Por otra parte, autores como Santrock (2002), consideran a la motivación como un factor clave del proceso de enseñanza y aprendizaje en la disposición del individuo para lograr una conducta de aprendizaje significativo. Más allá de los distintos enfoques, en la rama de la psicología aplicada profesional vinculada a las organizaciones, se destaca la vertiente que engloba el estudio sistemático estructural de la organización que está relacionada estrechamente con la llamada psicología laboral e industrial que pone énfasis en el comportamiento humano en su ambiente.

La organización es el objeto de estudio de la Administración que, como ciencia, trata de comprender y explicar la naturaleza de las distintas organizaciones para poder predecir y determinar aspectos del comportamiento. Ofrece postulados traducidos a medios técnicos para operar la realidad organizativa. Las organizaciones, ya sean nacionales o internacionales, están integradas por personas y recursos de tal forma que estas se distinguen de simples grupos humanos, por características tales como: la división de tareas, la distribución de los centros de poder, la responsabilidad en los canales de comunicación, la sustitución de personal, etc. Las organizaciones son instituciones sociales que cuentan con una autoridad y una actitud coordinada para lograr cumplir las funciones que permitan alcanzar objetivos determinados conscientemente según una finalidad. Quedan incluidas organizaciones como los Estados, las empresas, los sindicatos, las escuelas, los clubes, los partidos políticos, las iglesias, las fuerzas armadas, los hospitales, etc.; e internacionales como la OACI y la Organización Internacional del Trabajo (OIT). Por las características fácticas del objeto de estudio, resulta imprescindible la investigación de la evolución o transformación de la organización, y la comprensión de la situación temporal de las personas que la integran (Hermida, 1976). Así, en el ente social organizado, las personas están relacionadas e integradas por algún medio de coordinación de actividades desde el simple ajuste mutuo hasta la estandarización, y según alguna configuración estructural (Mintzberg, 1992). La

administración es un proceso de diseño y coordinación de un ambiente humano motivado para lograr en forma eficiente los objetivos seleccionados (Koontz y Weihrich, 1993: 466-488).

→ *El psicoanálisis y la motivación como impulso del propio individuo*: El estudio está centrado en el inconsciente, donde se alojan los instintos e impulsos que motivan a la persona. Allí se encuentran las necesidades y deseos básicos del individuo, como también la fuente o reserva de energía psíquica para todo el funcionamiento psicológico (Freud, 1923). La motivación es una fuerza del inconsciente que surge del interior del psiquismo humano. Por ello, las principales motivaciones humanas deberían ser buscadas en lo profundo de la mente inconsciente. En general, el impulso sería el motor de la actividad humana, que consiste en una estimulación intensa que produce incomodidad o fricción, luego, la acción siguiente es reducirla y al hacerlo la tarea se convierte en un posible reforzador para que la persona repita la acción con el fin de aliviar la tensión generada por los impulsos intensos. Los impulsos pueden ser diferenciados en primarios y secundarios. Los primarios están asociados a las necesidades básicas de orden fisiológico como hambre o sueño y los secundarios son alcanzados mediante los primarios siendo operados por influencias sociales o culturales como la preferencia por una moda o marca de producto. Los párrafos siguientes presentan las “principales teorías analizadas en administración”.

La teoría de jerarquía de necesidades: Aquí la motivación consiste en la reducción de la tensión en sentido de satisfacer estados de carencia o deficiencia que surgen de necesidades orgánicas y biológicas. Existe un rango de maduración entre las necesidades primarias o fisiológicas y las secundarias del ser o autorrealización. Sobre esta postura, como se ha visto en el apartado acerca de la propuesta de Bartolomé, el psicólogo Maslow (1987) desarrolló su teoría de jerarquía de necesidades según la cual hay un escalonamiento de las necesidades en forma ascendente en sentido que, cuando se satisface un conjunto de necesidades, estas dejan de constituir motivadores. Las necesidades humanas son ubicadas de modo ascendente, desde las básicas o fisiológicas, hasta las superiores que surgen a medida que las inferiores son satisfechas (Véase la Figura 26). La concepción de la forma jerárquica en cuanto a motivos y satisfacción ha sido cuestionada, pero aún es útil para comprender el proceso de satisfacción de las necesidades de la persona en su inserción como ser social. Su obra *Motivation and Personality* y el concepto general de la jerarquía de necesidades de la escuela de psicología humanística, integrada junto con Carl Rogers, realizan un aporte sobre las causas que mueven a las personas a trabajar o dedicar parte de su vida a la organización.

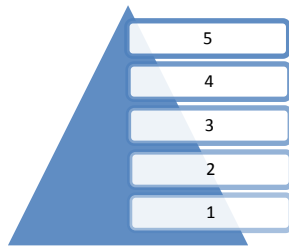


Figura 26. Jerarquía de Necesidades de Maslow

Fuente: Elaboración propia a partir de la idea de la pirámide.

1. *Fisiológicas*, aquellas necesidades básicas para mantener la vida humana que requieren de algún alimento, agua, sueño, higiene, descanso, homeostasis, calor y abrigo. Son las principales para mantener la vida y para dar paso a otras que motivan a la persona. 2. *Seguridad*, las necesidades que comprenden el estar libre de daños físicos y de mantener el patrimonio o el trabajo seguro. Incluyen factores como empleo, recursos, salud, familia y propiedad. 3. *Afiliación*, las que surgen de la situación de las personas como seres sociales, principalmente vinculadas con las necesidades humanas de pertenencia y aceptación. Son importantes la amistad, el afecto, la aceptación social, la intimidad y la participación. 4. *Reconocimiento*, las que una vez satisfechas las de afiliación buscan la estima propia y del entorno en busca de satisfacción de prestigio, poder o estatus. Incluye el respeto y la confianza. 5. *Autorrealización*, es la necesidad más elevada en la escala jerárquica. Se traduce en el deseo de convertirse en lo que la persona cree capaz de ser, de desarrollar todo su potencial, crecer y lograr una posición como ser social.

Teoría de factores de higiene y motivación: Los planteos de la teoría de jerarquía de necesidades de Maslow fueron revisados y modificados por otros psicólogos como Frederick Herzberg. Sus investigaciones buscaban obtener conocimientos que permitiesen configurar una teoría de factores de la motivación (Koontz y Weihrich, 1993). En sus estudios hallaron dos grandes grupos de necesidades, relacionadas con ciertos elementos considerados insatisfactorios o no motivadores y otros satisfactorios o motivadores. Los primeros fueron clasificados como factores de higiene, siendo aquellos cuya simple presencia no implica motivación hacia la satisfacción, pero hay insatisfacción si ellos no existen. Los segundos fueron calificados como factores motivadores, siendo aquellos que producen o no sentimientos de satisfacción en alguna magnitud, pero no generan insatisfacción. En esta “teoría de dos factores”, los factores de higiene no motivan pero deberían estar presentes en el ámbito organizacional para evitar que surja insatisfacción, mientras que los factores

motivadores son los realmente capaces de producir satisfacción especialmente según el contenido de los puestos o situación.

Teoría del reforzamiento por la atracción de factores: Un referente de la propuesta de reforzamiento como factor proveniente de la atracción experimentada sobre un objeto, es la del psicólogo y filósofo norteamericano Burrhus F. Skinner, de la psicología experimental y el conductismo. Para el autor del llamado “condicionamiento operante”, el comportamiento surge de la historia de refuerzos. Así, la conducta es el resultado de estímulos ambientales y no necesariamente de factores motivacionales íntimos del ser humano. Al no considerar los factores intrínsecos como motivadores, el estudio se centra en el reforzamiento de la respuesta relacionada con la recompensa y su proximidad. Las consecuencias producidas por las respuestas ambientales son refuerzos de la conducta y, al mismo tiempo, las que determinan la posible repetición futura.

Teoría de la motivación basada en expectativas: Dentro del estudio de la dirección de organizaciones se han considerado diversos enfoques, más allá de la relación directa entre la necesidad y su satisfacción, como la motivación según las expectativas de la persona (Koontz, 1993). Aquí puede ser ubicado el modelo del psicólogo Víctor H. Vroom, el cual considera que la persona está motivada a realizar una acción o llevar adelante un comportamiento si cree en el valor de la meta y piensa que su accionar permite alcanzarla. La motivación de la persona para una acción queda determinada por el valor resultante del esfuerzo necesario para alcanzar una meta y de la confianza que tiene el individuo en el logro físico de esa meta. Un punto “delicado” o crítico es la valoración subjetiva de la magnitud estimada “justa” de las recompensas o satisfacciones de la persona.

Teoría de la equidad: En la consideración de ese punto delicado mencionado precedentemente respecto de la subjetividad humana en la valoración de recompensas y el efecto sobre la motivación, puede servir de análisis la teoría de equidad o justicia de la recompensa formulada por John Stacy Adams (Koontz y Weihrich, 1993), que sería consistente con la propuesta de H. Simon (1991) en el equilibrio de la organización. El núcleo de la formulación consiste en que debe existir un balance o equidad entre las recompensas recibidas por una persona y otra u otras, que han sido logradas según los resultados de cada persona e incluyendo su esfuerzo y cualidades como su experiencia o preparación. Se destaca la importancia de la equidad en la recompensa en términos comparativos entre personas, las diferencias o inequidades y el tiempo en el que se mantiene un sentimiento de injusticia.

Teoría X y Teoría Y: Aquí, el profesor de management Douglas M. McGregor se orienta a propuestas aplicables a la administración de recursos humanos. En su obra, *El lado humano de la organización*, describe las dos formas básicas de pensamiento o creencias contrapuestas de los directivos (Hermida, 1991). La llamada Teoría X, supone una actitud adversa del trabajador o subordinado con muy poca motivación, lugar donde el directivo debe recompensar y sancionar en la coordinación de actividades inherentes a la administración que se ocupa de los objetivos sobre los factores productivos. La Teoría Y, en cambio, conjetura una actitud colaborativa o positiva del trabajador con motivación hacia metas compartidas, una situación donde el directivo debe ser democrático en su autoridad y razonablemente participativo en la coordinación de metas según la responsabilidad administrativa.

Teoría de la motivación basada en clases de necesidades: El psicólogo David C. McClelland identificó tres tipos de necesidades básicas generales que motivan a las personas, clasificadas en: necesidad de poder, necesidad de afiliación y necesidad de logro. Se han realizado diversas investigaciones sobre los respectivos impulsores vinculados a poder, afiliación y logro, por la importancia en administración (Koontz y Weihrich, 1993). Los investigadores encontraron que las personas con marcada necesidad de poder buscan posiciones importantes de liderazgo o influencia y control. Las personas con gran necesidad de afiliación buscan la participación social, evitando el dolor del rechazo y sintiendo satisfacción al ser amados de alguna forma. Las personas con alta necesidad de logro son deseosas de éxito en sus emprendimientos y temerosos al fracaso, se fijan metas alcanzables y actúan consecuentemente. Los niveles de motivación son distintos según la combinación de magnitudes de las necesidades, las cualidades de las personas y las características de cada organización.

◇ **Las posibilidades científicas y técnicas**

La Teoría de la Administración se nutre de hipótesis, teorías y leyes en su análisis de organizaciones. La dimensión científica aporta un conocimiento sistematizado que permite comprender y decidir sobre actividades que realizan las personas organizadas deliberadamente para alcanzar metas o un objetivo determinado. La dimensión técnica se ocupa de llevar a la práctica y operar la realidad del ambiente, en función de las decisiones directoras, cuyos resultados verificados ofrecen la posibilidad de alimentar nuevamente el conocimiento teórico. No hay una única teoría o doctrina, la evolución de las ideas y los cambios metodológicos han sido numerosos a lo largo de la historia (Hermida, 1976). Desde

la Edad Moderna ha habido distintos aportes, hasta llegar a fines del siglo XIX y principios del XX. Los trabajos de distintos autores y las necesidades organizativas llevaron a los primeros trabajos sistematizados. Las primeras dos escuelas llamadas “Escuelas Clásicas” fueron: La Escuela de Administración Científica impulsada por los estudios del ingeniero Frederick Winslow Taylor hacia 1911 y La Escuela de Administración General e Industrial del ingeniero Henry Fayol en 1916 (Fayol, 1985). En la primera, Taylor, autor del libro *Principles of scientific management*, la orientación es la organización científica del trabajo y la eliminación o reducción de pérdidas en los recursos. Si bien consideraba la prosperidad como objetivo permanente para el empleador y los empleados, sus principios trataron indirectamente cuestiones relativas a la motivación, aunque escasamente sobre aspectos fisiológicos del trabajo, desatendiendo componentes psicológicos de las personas. En la segunda, de Fayol, la orientación es la doctrina administrativa general y su enseñanza según principios relacionados con las funciones administrativas. Aquí, la eficacia en la coordinación de actividades administrativas vinculadas con el personal se sustentaba en el cumplimiento de catorce o más principios tales como división del trabajo, unidad de mando, subordinación del interés individual al interés general, remuneración, jerarquía, equidad, estabilidad del personal, entre otros. Además de los principios y la distinción de las áreas funcionales de actividades de las empresas, aportó una teoría de la organización, centrada en las cualidades humanas para el puesto, y se aproximó al paso futuro hacia el estudio de la motivación reconociendo la importancia de la satisfacción en recompensas y la estimulación en la iniciativa humana (Fayol, 1985). Los cambios socioeconómicos y técnicos que siguieron a la Primera Guerra Mundial con mayores transformaciones en las organizaciones y las nuevas condiciones sociopolíticas que siguieron a la crisis de 1930, junto con el incremento de la competencia productiva en el mundo, fueron acontecimientos significativos que planteaban nuevos desafíos. El enfoque de las escuelas clásicas que había sido exitoso en su generalización y en la eficiencia industrial no preveía los conflictos económicos y sociales. Algunas empresas visualizaron la necesidad de identificar y analizar factores que dificultaban el desempeño productivo, como la Western Electric Corporation de Chicago. Esta empresa contrató los servicios de investigación de Elton Mayo, quien efectuó estudios sociológicos y psicológicos en el comportamiento humano del personal entre 1924 y 1933, conocidos como “los estudios de Hawthorne” de la planta de Chicago. Básicamente, se estudió la relación entre elementos como la iluminación del ambiente en el trabajo y la productividad de los obreros, logrando avances en la comprensión de las necesidades de las personas en cuanto a ser social. Los resultados determinaron que la motivación no era exclusivamente económica,

que la persona está motivada por diversos factores sociales, que la participación motiva la cooperación, la afiliación, la necesidad de acordar reglas grupales, las sanciones grupales, la figura de un líder y los condicionamientos sociales. Estos estudios facilitaron en su momento un nuevo enfoque en la administración de personal, aun con aporte informal y poco profundo, enmarcado en la llamada Escuela de Relaciones Humanas en el campo de la sociología grupal (Hermida, 1976). Dentro de esta corriente fueron estudiados también temas referentes a la naturaleza de la autoridad y la responsabilidad. Posteriormente, la Escuela de Sociología Industrial continuaría las investigaciones focalizadas en los grupos humanos y el liderazgo, con los trabajos de Kurt Lewin, Rensis Likert, James Worthy, entre otros (Hermida, *ibíd.*). El comportamiento humano y la motivación continuarían siendo analizados metodológicamente por la psicología cognitiva y la Escuela de la Teoría de la Organización desde 1958. Precusores de esta escuela fueron Chester Barnard, James March y Herbert Simon, en particular el último por sus estudios sobre los límites de la racionalidad y el proceso de toma de decisiones en su obra *El comportamiento administrativo* (Simon, 1991). Dicha escuela, llamada de la “teoría de la organización”, es integradora en su análisis y propone modelos de estudio del comportamiento. Todos los enfoques han efectuado aportes a la Administración y han permitido el avance en factores organizativos. Los resultados pueden ser aprovechados para seleccionar o definir técnicas motivacionales que van desde la controvertida vieja propuesta de “la vara y la zanahoria”, o sea sanciones y premios, hasta el adecuado pensamiento estratégico en el liderazgo y la práctica directiva. Los clásicos motivadores basados en dinero, beneficios, calidad de vida, poder en las decisiones, importancia del puesto, satisfacción de expectativas y otros, son explicados o enriquecidos ahora por los avances científicos.

◇ **Diversos aspectos sobre la motivación**

Generalmente, como ya se ha visto, se asigna mayor importancia a las necesidades y a la satisfacción según el paradigma dominante o enfoque. Todo lo percibido a través de los sentidos es procesado por el cerebro humano, como sostenía Hipócrates. Considérese que ya Aristóteles (2004), aun con sus diferencias, sostenía que la “mente” o *psique*, alma, es el acto primero de todas las cosas, aquello que permite las percepciones y las sensaciones del hombre como ser social. Afirmaba que los procesos de motivación estaban guiados de algún modo por dos polos opuestos de agrado y desagrado, donde la mente guía al hombre hacia lo agradable y lo aparta de lo desagradable, proponiendo que la felicidad sería el fin último de la motivación y que se obtiene mediante el perfeccionamiento. Mesurado (2008: 6) destaca la

importancia psicológica y neurocientífica en la posibilidad de examinar en términos biológicos interrogantes clásicos de distintas épocas sobre las funciones mentales. Sería demasiado extenso describir los motivos y los resultados del comportamiento de las plantas y de los animales, que ciertamente no corresponden a este estudio de la motivación humana, para ello, la Biología y diversas disciplinas ofrecen una mejor opción⁷⁴. De cualquier modo, seguramente se hallarían pruebas de la existencia de un fin de crecimiento y un ingenio para lograrlo en cada especie perteneciente al mundo de las plantas, como lo ha observado Maeterlinck (1985) en su trabajo sobre la vida de las flores, y diversos modos de comportamiento entre otros seres vivos, como ha visto el mismo autor en la interacción y desempeño de la abejas, en lo que él llama “el espíritu de la colmena” (Maeterlinck, 1984). Las conductas o un comportamiento definido tienen un origen genético dado por la fisiología de un organismo y por una fuente de experiencia proveniente del recuerdo de un suceso en un ambiente o entorno determinado; la motivación es la razón o causa por la cual cada individuo busca o logra conseguir un objetivo determinado. Es el motivo el que lleva al sujeto a la acción. En la motivación existe un mecanismo selectivo que asigna un orden de importancia a los estímulos y a la activación de áreas del cerebro para dar lugar a una acción o conducta. El impulso es el motor de la acción humana y, según la necesidad o deseo del individuo, puede ser clasificado en dos ramas: primarios, los asociados con las necesidades básicas de la persona; secundarios, son formados sobre la base de los primarios y mediados por factores culturales. El desarrollo de nuevos estudios brinda la oportunidad de rever los interrogantes clásicos desde una perspectiva integradora. Los nuevos hallazgos y la posibilidad de estudio por imágenes cerebrales, como la resonancia magnética funcional, permiten comprender aspectos de la motivación en la construcción de la realidad mental del individuo. Los avances ofrecen una plataforma de estudio para poder explicar con mayor precisión los mecanismos o procesos cerebrales que intervienen en la selección de alternativas y las decisiones de las personas (Rosenzweig *et al.*, *op. cit.*: 13-28) o de los líderes de una población.

◇ **Esquema del sistema nervioso**

El organismo humano posee un sistema nervioso complejo dividido en dos partes: el sistema nervioso central (SNC) y el sistema nervioso periférico (SNP). El primero comprende una estructura neuronal bilateral constituida por los hemisferios cerebrales, el cerebro medio,

⁷⁴ Aquí, coincidentemente con la idea de autores como el premio Nobel Maurice Maeterlinck (Gante, 1867-Niza, 1949), se considera la existencia de otras ciencias y disciplinas que podrían explicar los fenómenos o hechos conocidos que no son tratados en este trabajo.

el cerebelo, el diencéfalo, la protuberancia, el bulbo raquídeo, la corteza cerebral, y la médula espinal. El segundo comprende todas las partes de una red de nervios diferentes del encéfalo y la médula espinal. Luego, el cerebro humano está dividido en dos hemisferios, uno derecho y otro izquierdo. Los hemisferios están formados por la corteza cerebral y tres estructuras principales en su interior profundo: el hipocampo, los ganglios basales y la amígdala. El área que conecta ambos hemisferios es el cuerpo caloso. El cerebro está constituido por miles de millones de células, las principales las neuronas y las que integran la glía. Las conexiones entre neuronas son los billones de sinapsis por donde se transfieren las señales por medio de impulsos eléctricos. La masa del cerebro forma parte del conjunto encefálico. El cerebro se divide en cuatro lóbulos: el frontal, el parietal, el temporal y el occipital. El cerebro es el centro de la inteligencia y del control del organismo⁷⁵. Coordina las facultades de la mente, el movimiento del cuerpo y los sentidos. Es el órgano que permite al ser humano pensar y reflexionar, hacer uso de la razón, formar el lenguaje o transmitir ideas por medio de símbolos ordenados codificados, inventar para transformar la materia física, desarrollar el arte, crear fantasías y hasta anticiparse a los sucesos (Tirapu- Ustárroz, 2007). La mente humana funciona en dos niveles, el consciente y el no consciente. Ambos niveles son de importancia para la persona. Las funciones del cerebro como resultado de una activación pueden ser reunidas en tres grupos: sensitivas, vinculadas con los estímulos procesados; motoras, involucradas en la emisión de impulsos; integradoras, actividades mentales del conocimiento y generación de sentido de las cosas. La mente humana surge del conjunto de procesos conscientes y no conscientes del cerebro, en la interacción comunicacional entre grupos o circuitos neuronales que dan cimiento biológico al razonamiento y la motivación. La información viaja de una neurona a otra u otras por medio de los neurotransmisores, sustancias químicas como la acetilcolina que interviene en la memorización o la dopamina que media la respuesta en la motivación. La corteza cerebral se encarga de las funciones cognitivas elevadas o inteligentes, diferenciando al hombre de los animales por habilidades tales como el razonamiento, el lenguaje, la planificación reflexionada, la creatividad y la imaginación. Los dos hemisferios cerebrales realizan diversas funciones que se complementan por comunicación a través del cuerpo caloso, donde el *hemisferio izquierdo* controla el lado derecho del cuerpo y procesa la información en forma analítica; el *hemisferio derecho* controla el lado izquierdo del cuerpo y procesa la información de manera holística y creativamente integrada. Las partes estructurales del cerebro que intervienen desde el

⁷⁵ Este apartado y los párrafos siguientes proponen una simple presentación acotada a la extensión del texto. Un desarrollo sobre el tema puede ser visto, por ejemplo, en Rosenzweig *et al.*, 2001, pp. 30-106.

comienzo hasta el retorno en el proceso de motivación pueden ser agrupadas, según la funcionalidad y el flujo, en tres áreas como muestra la Figura 27. La comunicación se produce a través de un sistema dopaminérgico, interviniendo, principalmente, la energía en las señales en su forma eléctrica de origen químico-orgánico y la sustancia neurotransmisora como la dopamina. Las expectativas de recompensa que surgen de estados del individuo en procesos conscientes o metaconscientes son las que activan los neurocircuitos. Las expectativas de recompensa pueden ser satisfechas o no. Cuando son satisfechas se produce una reacción emocional positiva de alguna magnitud que permite reforzar una conducta o propiciar hábitos. Cuando no son satisfechas se produce una reacción emocional negativa que afecta la motivación según el nivel de frustración en el suceso.

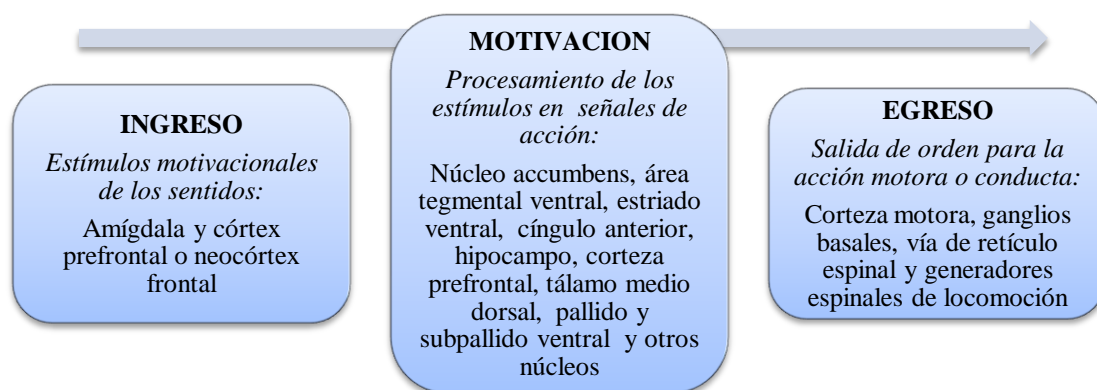


Figura 27. Funcionalidad en el cerebro

Fuente: Elaboración propia a partir de análisis basado en material didáctico de cursos de bases neurocientíficas y de neuromanagement, UCES – UNLP.

Los estímulos que recibe el individuo pueden ser aceptados si son gratificantes y rechazados si no lo son, evaluando la recompensa. Las emociones positivas y las negativas intervienen en el acercamiento o alejamiento respectivamente. Así, la recompensa está relacionada con dos circuitos neurotransmisores clave: el del núcleo accumbens con la dopamina y el de la amígdala con la serotonina (Mesurado, 2008: 8-11). Los circuitos ubicados en la corteza prefrontal actuarían como moduladores y controladores. Cabe destacar la importancia del hipocampo en cuanto a memoria y aprendizaje, y los lóbulos frontales en funciones ejecutivas de planificación, ambos integrando junto con la amígdala el llamado sistema emocional (Braidot, 2008). El recuerdo y el olvido de las emociones son actividades importantes del cerebro en el mecanismo de supervivencia y desarrollo del individuo.

Sobre los factores que regulan los estados motivacionales, el premio Nobel de medicina E. Kandel sostiene que los estados instintivos son solamente un subtipo y tal vez los ejemplos

más simples de los distintos estados de la motivación que gobiernan la conducta de la persona (Kandel, 2001). En forma general, clasifica los estados en dos clases: 1. Los instintos elementales y las fuerzas reguladoras fisiológicas más complejas que intervienen ante cambios en las condiciones físicas internas del individuo; 2. Las aspiraciones personales o de orden social. El mismo autor propone la existencia de tres factores de especial importancia en la regulación de la motivación, siendo ellos: 1. Las limitaciones ecológicas, establecidas por la naturaleza propia del sujeto; 2. Los mecanismos de anticipación, determinados por el ritmo circadiano, que activan o desactivan las respuestas fisiológicas antes de que se produzca un déficit en el organismo del sujeto; 3. Los factores hedónicos, relacionados con el placer y la presencia en la cultura.

Considerando los elementos vistos, es posible proponer los tres tipos de motivaciones del ser humano de la siguiente forma: 1. *Motivación intrínseca*: directamente asociada con el significado que el individuo atribuye a una acción o al alcance de una meta, siendo el motivo de carácter interno e independiente de la recompensa externa. Por ejemplo, el sentimiento propio de la persona en busca de una satisfacción personal. 2. *Motivación extrínseca*: directamente asociada con la recompensa externa por el alcance de una meta determinada, siendo el motivo de carácter externo. Por ejemplo, por aquello que recibe la persona de otros como la retribución económica por su actividad. 3. *Motivación trascendental*: asociada al impulso más fuerte en el comportamiento humano, donde el motivo ubicado en el entorno social del individuo es compartido en su deseo de logro. El resultado provocado en otra persona por la acción del individuo motivado. Por ejemplo, cuando la persona se proyecta hacia otras en una acción social organizada reconocida como transformadora.

La organización tiene sus metas y objetivos que no necesariamente serán coincidentes con los fines perseguidos por las personas que la integran. La misma organización puede considerar también la situación en los distintos países en que opera. Para explicar el comportamiento que se observa en la vida de la organización, aquí se puede considerar la propuesta de Simon en *El comportamiento administrativo* (Simon, 1991). En su obra escrita para diseñadores de la organización administrativa⁷⁶, el autor analiza el proceso en la toma de decisiones. La palabra organización es para él un término que se refiere al complejo diseño de comunicaciones y demás relaciones que se pueden producir en un grupo de seres humanos,

⁷⁶ Si bien el primer trabajo del Premio Nobel Herbert A. Simon (1916-2001) sobre el comportamiento administrativo fue realizado en 1947 y luego editado en varias oportunidades, se ha preferido la edición seleccionada por contar con revisión y seis capítulos agregados que enriquecen la posibilidad de estudio.

donde se toman decisiones y se generan expectativas. El comportamiento implica una selección consciente o inconsciente de determinadas acciones entre todas las alternativas posibles para el que actúa y para los que participan. En algunos casos, el proceso selectivo es simple como en la acción refleja de una experimentada mecanógrafa sobre el teclado; en otros, la selección es producto de una compleja cadena de actividades de planificación, como en el diseño que realiza un ingeniero para un futuro puente. Para comprender la integración del individuo con la organización, aceptando la influencia y acomodando su conducta, es necesario estudiar la relación entre los motivos del individuo y los objetivos de la organización. Cita como ejemplo algunos motivos básicos de las personas y generalmente aceptados: el empresario busca el beneficio, los empleados buscan salarios y los clientes buscan productos para intercambiar por dinero a un precio. Además de las finalidades personales hay objetivos de la organización, las decisiones describen un estado futuro de cosas e implican una dirección de comportamiento hacia alternativas. Simon concentra su análisis en la racionalidad en las decisiones administrativas, pero interpreta también la psicología de las decisiones de las personas. En la racionalidad administrativa, limitada por el conocimiento imperfecto, hay un período de duda precedente a la selección de alternativas que señala un nivel relativamente más complicado de condiciones de discernimiento principalmente en la anticipación y las consecuencias. Evidentemente hay una diferenciación entre estímulos, que si bien podría implicar un mayor nivel de complicación en el análisis, seguramente hay un mayor valor de complejidad. Se destaca la importancia de la atención mental en los elementos que ingresan en la conciencia y que resulta limitante en la racionalidad de las decisiones elevadas, como también la formación de habitualidad de respuesta sobre acciones concretas a ciertos estímulos fácilmente explicables. El autor distingue el modelo de comportamiento estímulo-respuesta y el modelo de duda-elección, sugiriendo la tendencia a lo no racional y a lo racional respectivamente en el comportamiento. Los estímulos que reciben las personas dentro de una organización gozan de un grado de sistematización deliberada y no ocurren en forma casual, observándose dos mecanismos de integración: los que inician el comportamiento en una forma determinada y los que hacen que el comportamiento persista hacia una decisión tomada. En cuanto a la mente del individuo, los primeros parten de estímulos externos y los segundos de estímulos internos. La clave en la participación de las personas en una organización reside en la posibilidad de existencia de un grupo organizado que permita adecuadamente que sus decisiones y sus comportamientos sean influidos por la participación, siempre que se contribuya, directa o indirectamente, a sus fines personales. El autor sostiene que la supervivencia de la organización está condicionada por un

equilibrio entre las suficientes contribuciones de los miembros de la organización y los alicientes necesarios que le ofrece el ente social organizado. Los motivos y expectativas no siempre son fáciles de visualizar en el ambiente organizacional, principalmente por la mediatización de una serie de sucesos y condiciones relacionadas. La línea demarcadora entre el interés personal y el desempeño profesional no se presenta muy definida. La motivación y la satisfacción de intereses pueden diferir de tal forma que se requiera un modelo de estudio para esclarecer el tema. El autor propone en su teoría motivacional, formulada con C. Barnard, que los motivos de cada grupo de participantes pueden ser divididos en: incentivos deseados por los participantes y contribuciones productivas a la organización de los participantes. Cada participante está motivado para incrementar sus incentivos y simultáneamente reducir sus contribuciones. Esta proposición sugiere importante considerar el motivo del ingreso de una persona a una organización y qué la motiva a permanecer en ella o adoptar cierta conducta.

◇ Aspectos científico-técnicos de la motivación

La motivación posee una dinámica compleja sobre distintas personas y situaciones. Si bien no hay un modelo único o una técnica ideal para operar todos los cambios necesarios en la realidad social, sí existen formas de estudio y mejora (Véase la Figura 28). Además de los conocidos motivadores económicos vinculados con el dinero y los beneficios, se presentan diversos factores intervinientes, desde los estímulos personales de participación o afiliación hasta los logros de poder o trascendencia. El hombre es un ser social que necesita, además de sus cualidades personales, un ambiente adecuado para su pleno desarrollo. El ambiente de las relaciones organizativas puede favorecer o entorpecer las mejores motivaciones. La práctica de dirección y el estilo de liderazgo influyen en el comportamiento de los individuos, pero los gerentes, los funcionarios y los líderes dependen también de la conducta de los demás y de sus propias construcciones mentales.

Los aportes de ciencias auxiliares, desde el amplio campo de la Economía, la Filosofía, la Historia, las Neurociencias, la Psicología, la Sociología, entre otros, pueden asistir a comprender la naturaleza humana en los estudios organizacionales. Los distintos enfoques acerca del conflicto y la cooperación internacional disponen de la oportunidad de una mayor posibilidad de explicación con aportes sobre el comportamiento humano desde la neuropsicología o la psicología, como es notorio y reconocido entre especialistas en estudios internacionales, como N. Al-Rodhan (2016), por ejemplo, en el estudio de las emociones y del

cambiante razonamiento moral en el campo político, con aportes para la toma de decisiones. El mencionado autor piensa que en la teoría política y en las relaciones internacionales, la psicología y las neurociencias pueden explicar con precisión la naturaleza humana y el desempeño de los Estados cuando se conoce lo que motiva y condiciona a las personas, las comunidades y las culturas nacionales o supranacionales.

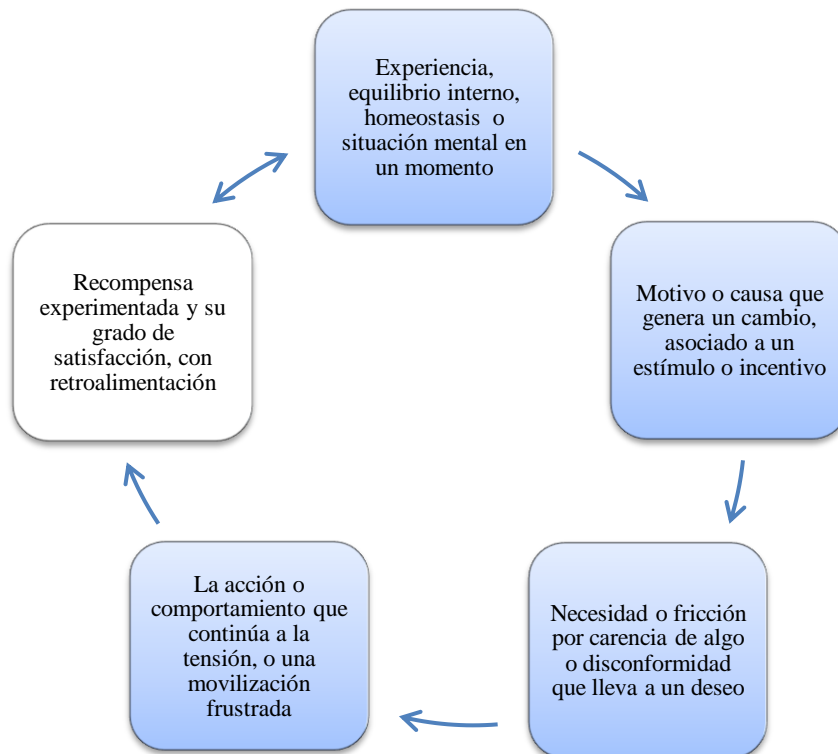


Figura 28. Ciclo elemental del proceso motivacional
Fuente: Elaboración propia sobre la base del texto del capítulo.

En general, si las personas tienden a adaptar su conducta según la expectativa de recompensa y ésta puede ser de distinta magnitud, es entonces su condición la que puede afectar el nivel de motivación. La motivación no es el único factor interviniente entre el procesamiento de los estímulos de ingreso y la conducta social de salida, sino que participan también en su complejidad la emoción y la cognición (Tirapu- Ustárroz, *op. cit.*). El estudio de la motivación es posible independientemente de la condición social o del tamaño de una organización, en cualquier ámbito y orientado a un objetivo de investigación. Así, el análisis puede considerar la motivación del pasajero, del personal de la línea aérea o de líderes de los Estados y de organismos internacionales, hasta los factores de una situación de paz o conflicto entre las naciones. Como se ha visto, siempre se consideran los objetivos o los motivos específicos y las recompensas, en un proceso que se exterioriza a través de la conducta en la acción con alguna manifestación o con la palabra.

4.3. Sobre aspectos del lenguaje y de la imagen del transporte aéreo

En la descripción precedente, en este cuarto capítulo, se han visto dos grandes áreas temáticas relacionadas entre sí: sistemas sensoriales y motivación. Los párrafos siguientes ofrecen una exposición considerada necesaria antes de ingresar en el desarrollo de la información central del trabajo de campo. En la exteriorización de sensaciones, sentimientos, emociones, pensamientos, razonamientos y distintos estados internos de la persona, ya superando la fase de percepción inicial en las funciones cerebrales que dan lugar a representaciones o imágenes mentales definidas, interesa en este trabajo la expresión oral o escrita de la persona. Es así como a través de la palabra y el lenguaje se busca aprehender la expresión de modo que ella pueda ser interpretada para conocer la imagen pensada del transporte aéreo internacional.

Sobre la expresión «palabra», siguiendo a la RAE, término derivado del latín, *parabōla*, comprende principalmente aquí el uso como “*Unidad lingüística, dotada generalmente de significado [...] Representación [...] Dicho, razón, sentencia, parábola*”. El vocablo «lenguaje» puede referirse al “*conjunto de sonidos articulados con que el hombre manifiesta lo que piensa o siente [...] Uso del habla [...] conjunto de señales que dan a entender algo [...]*”⁷⁷. El lenguaje es utilizado en este trabajo como un sistema codificado en la comunicación instrumental entre personas, de lengua hispana, que permite investigar la imagen según la descripción prevista y obtener así conocimiento sobre el problema. La elección de una única lengua se basa en que ésta es la principal utilizada espacialmente en el área de Buenos Aires y también oficial en todo el territorio de la República Argentina, pero además porque constituye un importante factor común compartido de la cultura entre el país y otros países latinoamericanos en el plano internacional, incluyendo también España. Los factores interculturales como las lenguas y las motivaciones, con sus similitudes y diferencias, intervienen en el comercio internacional, en el contexto de las relaciones internacionales en actividades tales como la diplomacia y en la negociación entre organismos o Estados (Galindo, 2013).

Las relaciones entre el pensamiento y el lenguaje de la persona son complejas, los estudios al respecto pueden ser enfocados desde distintas disciplinas. La comprensión del lugar que ocupa el lenguaje ha sido considerada desde diversas perspectivas, entre ellas el estudio interdisciplinario de la ciencia cognitiva que involucra áreas disciplinarias de la

⁷⁷ Conceptos extraídos de: RAE. (2018) Diccionario de la lengua española. Edición del Tricentenario. Disponible en: Rae.es

antropología, la filosofía y la psicología, entre otras (Destéfano, 2012: 56). El pensamiento comprende el conjunto de capacidades superiores desarrollado por procesos cerebrales, actividad en donde el lenguaje está implicado en ciertas formas. Si bien el lenguaje está involucrado en la construcción o en la estructura del pensamiento y este a su vez es una fuente creativa de la expresión, aquí no serán analizadas teorías sobre su constitución, ni señales de órganos del cuerpo humano, sino una introducción de algunos aspectos debido a la importancia asignada a la manifestación de la persona que aporta información sobre el objeto de estudio: imagen del transporte aéreo internacional.

El lenguaje y el pensamiento no son facultades aisladas ni dependen exclusivamente de grupos limitados de neuronas ni de una localización limitada en áreas particulares del cerebro, según propone Barcacia Salorio (2004), aclarando:

Sólo pueden localizarse funciones elementales, pero no complejas, por lo que las funciones mentales no pueden localizarse en zonas precisas del córtex, sino que dependen de sistemas organizados o zonas que trabajan concertadamente, cada una de las cuales ejerce un papel dentro de un sistema funcional complejo, y que pueden estar situadas en áreas completamente diferentes y muy distantes del cerebro. Este punto de vista que mantienen los neurofisiólogos rusos (Luria, Anokhin, Bernstein, Vigostsky, etc.) es fácilmente comparable con la noción de emergencia elaborada por pensadores occidentales (Bunge, Popper, etc.) [...]. (*Ibíd.*: 678).

En estudios interdisciplinarios sobre las bases neurológicas del lenguaje, se distinguen modelos que destacan generalmente dos áreas o zonas principales del cerebro responsables del procesamiento lingüístico, el área de Broca, localizada en la tercera circunvolución del lóbulo frontal izquierdo, y el área de Wernicke, ubicada en la circunvolución superior posterior del lóbulo temporal izquierdo, áreas responsables de la producción oral y de la comprensión oral respectivamente. Como consecuencia de avances científicos en la materia, se ha comprobado la complejidad del procesamiento lingüístico y sus correlatos neurológicos, y que el lenguaje implica muchos más procesos que los de comprender y producir palabras, por ejemplo, desde el sonido percibido con sus rasgos, las señales y sus representaciones en fonemas y morfemas que completan las palabras, que son luego organizadas en oraciones (Cuetos Vega, 2012). Así, además de las relaciones entre las áreas de Brodmann y de Broca-Wernicke, son más las zonas del cerebro que intervienen en el procesamiento lingüístico, además de las dos mutuamente complementarias mencionadas, como las áreas de los lóbulos frontal, parietal y temporal del hemisferio izquierdo y otras zonas involucradas del hemisferio derecho; mientras en las tareas lingüísticas, se activan varias zonas cerebrales y grupos de neuronas entre sí mismos que se asocian en complejas redes neuronales.

En los procesos relacionados con el lenguaje, desde una perspectiva “conexionista” acerca de las funciones y los trastornos posibles relativos al área de Wernicke, Rosenzweig *et al.* (*Op. cit.*) explican la teoría de la desconexión de N. Geschwind de 1972, basada en estudios del deterioro del lenguaje por pérdida de conexiones entre zonas cerebrales conectadas por una red. Según este enfoque, básicamente, la información perteneciente a las palabras resultantes del análisis realizado por la corteza auditiva es transmitida hacia el área de Wernicke y luego ésta transmite la información procesada al área de Broca, donde la activación de un programa de habla permite transmitir órdenes a la corteza motora adyacente (*Ibíd.*: 723). Por otra parte, por ejemplo, el hecho de pronunciar el nombre de una cosa u objeto observado da lugar a la transferencia de información visual a una zona llamada circunvolución angular que se ocupa de las reglas auditivas en el área de Wernicke, y ésta finalmente efectúa la transmisión al área de Broca a través del fascículo arqueado; más adelante, desde el área de Broca parte la información hacia el área facial de la corteza motora para la pronunciación de palabras. De este modo, si la persona requiere pronunciar una palabra, una representación de ésta se dirige del área de Wernicke al área de Broca trasladándose por las fibras nerviosas del mencionado fascículo arqueado. La lectura de la palabra escrita que es registrada en la corteza visual, luego de atravesar el giro angular, también es dirigida con su información al área de Wernicke mediante la utilización de los mismos sistemas neuronales (*Ibíd.*: 724).

Si bien la representación mental de imágenes, principalmente las de orden visual, ha sido estudiada históricamente desde distintos enfoques, más allá de aquellos de la psicología experimental, no son muchos aún los estudios neuropsicológicos sobre la relación entre imágenes mentales y funciones psicolingüísticas (Blanco Menéndez y Vera de la Puente, 2013). Los procesos verbales e imaginativos se encuentran relacionados y la imaginación visual interviene en los procesos psicolingüísticos de comprensión verbal, mediando los hemisferios cerebrales izquierdo y derecho en los procesos cognitivos (*Ibíd.*: 247). Probablemente resulte menor el esfuerzo en la representación de un objeto simple que en la de uno complejo durante la reconstrucción de imágenes. Las percepciones son construcciones de las cosas y no meros reflejos⁷⁸.

⁷⁸ En el área de la teoría mente-cerebro, el doctor Karl H. Pribram sostenía, sin rechazar la concepción neurofisiológica clásica, que un enfoque reduccionista que intente explicar por sí solo la naturaleza de la relación mente-cerebro resultaría insuficiente, porque no se puede reducir la vida de los organismos solo a las propiedades de los elementos que lo componen, donde el ser vivo es más que la suma de sus partes. Para él, los procesos analíticos y los holísticos suceden en el cerebro en forma coordinada con la percepción. Su teoría

Es posible también entender a la imagen como una “representación mental” concebida durante los procesos sensitivos y cerebrales del ser humano a partir del contacto de éste con el contexto o su ambiente (Véase la Figura 29). Las imágenes o representaciones adoptan formas simbólicas al reproducir una realidad observada que ya está ausente. En ausencia de un fenómeno ya observado, puede empezar la actividad de “imagería mental” que da lugar a distintas representaciones mentales sin la presencia inmediata de un estímulo sensorial aferente convirtiéndose así en un acontecimiento subjetivo. En este sentido, como señala Tamayo Martínez (2014): “*Las imágenes mentales aparecen como la forma en que el cerebro percibe y recuerda la información que recibe*” (Ibíd.: 41). La autora sostiene que la imagería mental surgiría como marcas de las distintas aferencias ya registradas en el sistema nervioso central, en forma independiente de la actividad de los sistemas sensoriales que habían generado dichas marcas. La percepción y las imágenes darían lugar a la individualidad de cada persona, donde las imágenes mentales permitirían conseguir la capacidad de reinterpretar y recombinar información que supera la experiencia perceptiva (Ibíd.: 43). Las diversas consideraciones acerca del lenguaje y de la imagen como elementos de elaboración del pensamiento humano pueden ser infinitas y complejas, en su diversidad la elección es aquí y ahora de un lenguaje sin demasiados artificios, quizás como marcaría Séneca: una impronta algo estoica y selectivamente ecléctica. El propósito es conocer el significado de conceptos y proposiciones a través de las respectivas preguntas-respuestas que puedan ser razonadas dentro de una lógica. Interesa conocer el significado del transporte aéreo regular internacional desde las personas informantes y los documentos sobre el tema. El paso siguiente sería entonces pensar qué y cómo «preguntar».

holística y la formación holográfica de la imagen están relacionadas a la Gestalt y a los problemas existenciales, combinando aspectos de laboratorio, de la informática y de los ordenadores. La hipótesis de Pribram considera que las representaciones de la información que llegan al cerebro no son fotográficas, sino que están conformadas por transformaciones que se asemejan de algún modo al proceso de reconstrucción holográfica de las imágenes. Véase el sitio www.karlpribram.com

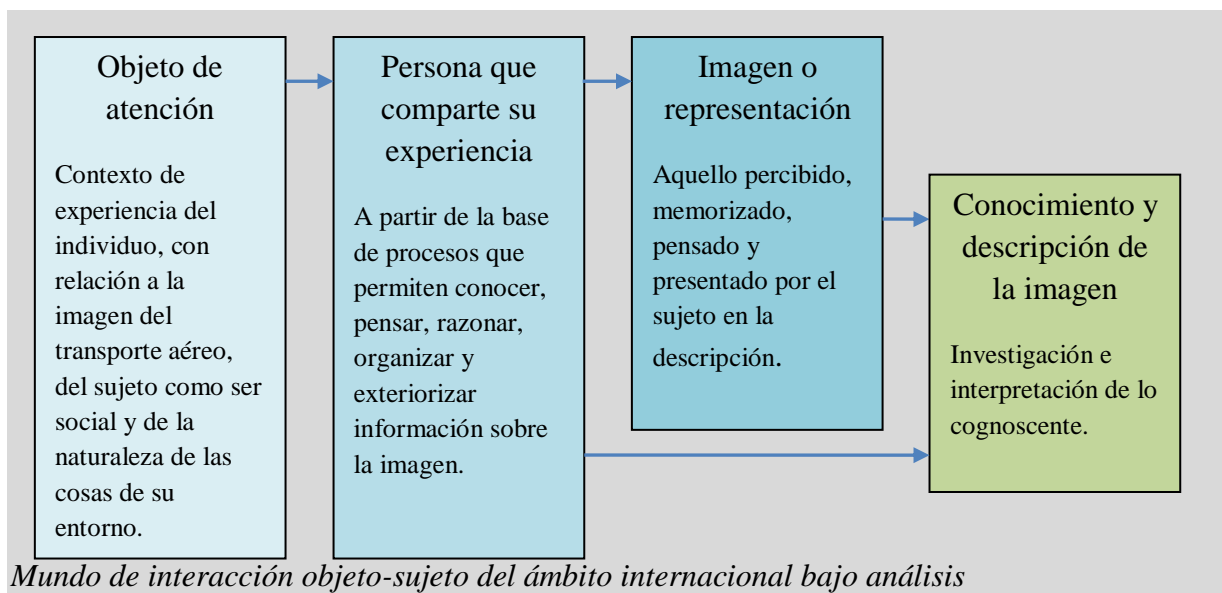


Figura 29. Fundamentos generales de la imagen
 Fuente: Elaboración propia a partir de la propuesta de indagación de la imagen.

Capítulo 5. Indagación general sobre aspectos de la imagen y la demanda

Este capítulo contiene información organizada a partir del eje central de la investigación y del análisis del conocimiento obtenido de distintas fuentes, principalmente, durante las tareas de campo en busca de respuestas que proporcionen solución al problema de estudio. En forma articulada se presentan los distintos aspectos y fases de la forma en que se ha obtenido o recolectado la información concerniente al qué, el cómo se ha seguido el método o aplicado la técnica, y dónde y cuándo se llevaron a cabo las acciones, de modo integrado con la presentación y descripción de datos sobre la imagen del servicio con medios utilizados para comprender el período fijado alrededor de los años 2015-2018. Las principales tareas fueron realizadas desde la plataforma Buenos Aires. Con la metodología respectiva se ha procurado indagar en términos cualitativos aquello concerniente al interrogante ya expuesto: ¿En qué consiste la imagen del transporte aéreo regular internacional y cuáles son sus aspectos de carácter general más importantes, teniendo en consideración el estudio en el ámbito internacional?

Es importante destacar las posibilidades que ofrece el método fenomenológico al percibir y comprender la esencia de una experiencia trascendente para fundar bases que posibiliten análisis posteriores. Este método permite evitar prejuicios si lo que se busca es

conocer una realidad más allá de lo natural y reflexionar sobre la misma considerando la perspectiva del otro. Para acceder a la esencia del fenómeno y estar en condiciones de describirlo, se ha recurrido al trabajo de Pérez Jáuregui (1995), quien ha formulado una propuesta concreta de abordaje, además de acercar al tiempo presente pensamientos de Brentano, Dilthey, Ey, Gurwitsch, Heidegger, Husserl, Jaspers, Merleau Ponty, Minkowski, Nuttin, Schutz, Strauss y von Gebattel, entre otros.

Es así que en cada una de las secciones se expone un análisis aclarativo y descriptivo parcial, acompañando a una base de conocimiento fundada a partir de la aplicación del método fenomenológico según lo previsto, desde la perspectiva de observación centrada en aspectos psicológicos y cognoscitivos esenciales de la estructura yo-mundo de la persona en la porción de su experiencia vivida con el transporte aéreo. En ese sentido y considerando el interrogante principal de la investigación, los objetivos proponen una comprensión del fenómeno mismo en su esencia⁷⁹, una reflexión acerca del conocimiento de la experiencia humana vinculada con el transporte aéreo y una objetivación de lo observado de modo que sirva de base inicial sin condicionamientos para la comprensión trascendente del objeto de indagación. En este camino trazado, cada exposición es un pequeño viaje metodológico de ida y vuelta de lo empírico a lo eidético, observable sin prejuicios limitantes dentro del marco de referencia de la investigación. Se busca esa imagen mental de la persona demandante del transporte aéreo internacional y no aquella que pudiese surgir de la mera estructura pre-construida del investigador, aunque éste aporte su teoría y práctica.

La esencia observable de ese mundo de fenómenos lleva al planteo de ciertas particularidades presentes en las vivencias de las personas, hecho que permite organizar una estructura intersubjetiva de significados a partir de las experiencias. Los aspectos o características, concentrados más en aspectos esenciales que accesorios, que han sido captados en la experiencia de conocimiento, son ordenados de acuerdo a una serie de pasos aplicables a todas las formas de entrevistas siguiendo el método fenomenológico. Dichos pasos itinerantes facilitan aquí la propuesta de contenido del texto presentado más adelante, cuyos conceptos principales quedan agrupados considerando un núcleo de abordaje propio adaptado según la propuesta de Pérez Jáuregui (1995, pp. 15-25). Los conceptos centrales reunidos y el significado de cada uno de ellos dentro del marco fenomenológico referido son los siguientes:

⁷⁹ Con referencia a factores que hacen y describen específicamente al transporte aéreo en las experiencias vividas en su ámbito como fenómeno u objeto de estudio y no otra cosa.

- *Intencionalidad*: aquello que va más allá de la consciencia/conciencia sin ser un atributo de ésta, sino el elemento de análisis fenomenológico que permite describir el sentido de los sucesos de vida de la persona en su mundo, articulando consciencia y objeto, noesis-noema⁸⁰ en la explicitación de la vida psíquica o consciencia de algo en determinada situación contextualizada.
- *Epoje*: actitud fenomenológica reflexiva del observador, investigador o científico, destinada a captar la esencia de las cosas durante el análisis de la consciencia de algo, mientras supedita su actitud espontánea natural o habitual al momento de indagar.
- *Reducción fenomenológica*: ajuste progresivo del área bajo investigación, acotando la extensión de la misma hasta focalizar lo esencial del hecho o fenómeno investigado.
- *Intuición esencial*: percepción y captación de la esencia de un hecho, aquí a través del pensamiento y la razón cuando se hace presente en la consciencia del investigador.
- *Comprensión*: conocer y entender los fenómenos, junto con sus significados, en la experiencia vivida por el sujeto y sus motivaciones dentro de su mundo, donde se sitúa el investigador para comprender al individuo en su conjunto de valores y sentidos.
- *Mundo de vida*: conjunto de relaciones del sujeto con su mundo o área de vida en donde el ser humano desarrolla su propia existencia, crea vínculos y configura su personalidad.

La estrategia metodológica de abordaje descripta hasta aquí, ha posibilitado la integración de información fundamentada en datos expuesta en las secciones siguientes.

5.1. Consideraciones acerca del ámbito espacial y temporal

El núcleo de los casos establecido como fuente central de información empírica en cuanto a variable geográfica se ubica, como se ha dicho en la introducción, especialmente en el Área Metropolitana de Buenos Aires (AMBA). En esta tesis, AMBA comprende como referencia de reunión la Ciudad Autónoma de Buenos Aires (CABA) y los veinticuatro partidos más cercanos que la rodean. Sobre el nombre de la ciudad no hay variaciones

⁸⁰ El término noema significa “pensamiento” en tanto objeto intencional del pensar en la vivencia, sobre un objeto al que se dirige la intencionalidad abarcando el contenido pensado del mismo y su significado. Noesis se refiere a la acción o actividad de la consciencia de observar discerniendo o “ver pensando”, como acto de intelección o intuición inteligible de pensar y de sentido con consciencia interna del tiempo (Ferrater Mora, *op. cit.*, p. 291; Pérez Jáuregui, *op. cit.*, p. 91).

significativas en general en la literatura al respecto, en cambio los partidos pueden variar en cantidad y ser referidos como municipios del “conurbano bonaerense”, jurisdicciones de la Provincia de Buenos Aires, unidades político-administrativas y partidos del Gran Buenos Aires. Este último ejemplo corresponde al “aglomerado” definido por el Instituto Nacional de Estadística y Censos (INDEC) hacia el año 2003 que los considera partidos del Gran Buenos Aires o Partidos del Conurbano (Véase la Figura 30). Así, CABA más los 24 partidos conforman el llamado Gran Buenos Aires u ocasionalmente Región Metropolitana. En algunas mediciones los partidos pueden sumar treinta. Las líneas de delimitación de viviendas de la mancha urbana se extienden y podrían no coincidir con las delimitaciones administrativas. El término “aglomerado” coincide con el concepto técnico de “localidad censal”, como el Gran Buenos Aires, cuando el INDEC realiza censos de población en una porción o unidad geográfica-estadística de superficie terrestre que reúne ciertas características edilicias o artificiales.

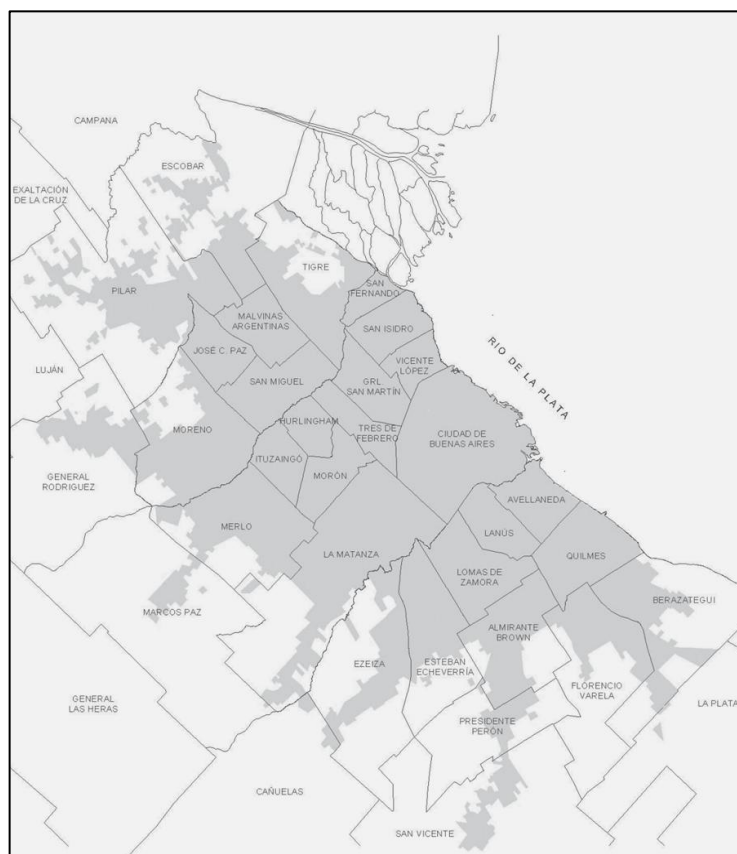


Figura 30. Croquis del aglomerado urbano del Gran Buenos Aires

Fuente: República Argentina (2005). ¿Qué es el Gran Buenos Aires? Secretaría de Política Económica, Instituto Nacional de Estadística y Censos (INDEC) www.indec.gov.ar

El AMBA concentra en una reducida extensión territorial sobre la orilla occidental del Río de la Plata alrededor de una tercera parte de la población de Argentina. Su área de influencia directa abarca una superficie cercana a los 14.000 km². Desde el aire se destaca una mancha urbana superior a los 2.500 km². La CABA representa una superficie aproximada de 202 km² con una población superior a 2.890.000 habitantes y una densidad mayor a 14.307 hab/km², siendo una de las urbes más pobladas del mundo. En cualquiera de los casos, se está hablando de una importante concentración de actividad humana en un lugar neurálgico de la política y de las relaciones económicas internacionales por la presencia histórica de la ciudad Capital Federal de la República Argentina y sus alrededores que significa alrededor de trece millones de habitantes.

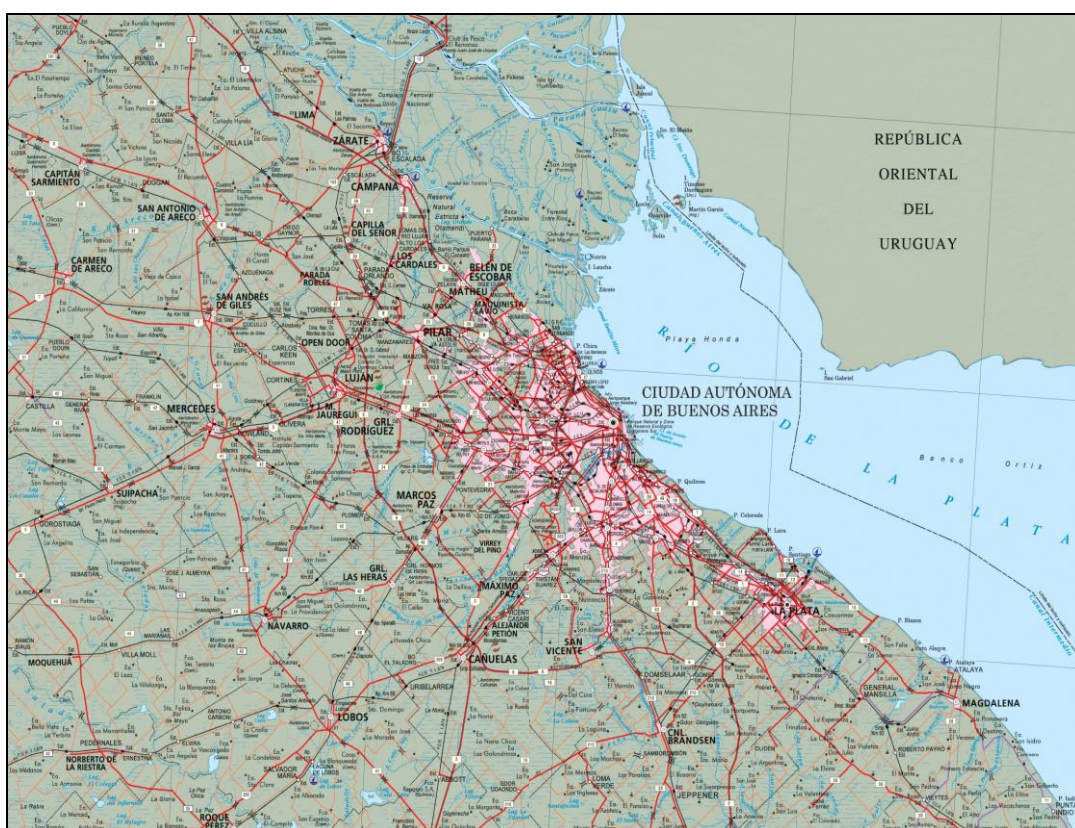


Figura 31. Mapa del Área Metropolitana de Buenos Aires y zonas aledañas
 Fuente: Comisión Nacional de Actividades Espaciales (CONAE), Instituto Geográfico Nacional (IGN) (2011).
 Atlas Argentina 500K. Cartografía Topográfica y de Imagen, desde la escala 1: 500000.

Existe un ente de integración dentro del lugar geográfico que dispone de una amplia red de transportes representado en la Figura 31, la Unidad de Proyectos Especiales para el Área Metropolitana de Buenos Aires (UPE-AMBA), que es un organismo dependiente del Gabinete Metropolitano del Ministerio de Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. El territorio y las unidades políticas que lo componen no se corresponden completamente,

pero la estructura sirve de base a proyectos y programas (Véase la Figura 32). Su misión principal es la de articular políticas públicas en común como organismo de coordinación entre jurisdicciones. Dispone de una agenda destinada a la participación de organizaciones gubernamentales y civiles orientadas al fortalecimiento regional en temas de alto impacto como el transporte, la salud y la cultura.

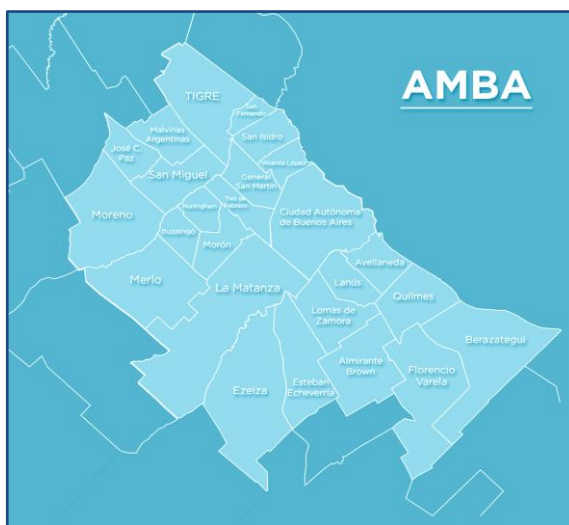


Figura 32. Plano de territorio y unidades políticas del AMBA según UPE
 Fuente: Adaptación sobre información ilustrativa de la Unidad de Proyectos Especiales (UPE), (2017).



Figura 33. Plano de territorio y unidades políticas del AMBA según CPAU
 Fuente: Adaptación sobre información del Observatorio Metropolitano, Consejo Profesional de Arquitectura y Urbanismo (CPAU), (2017).

Según el Observatorio Metropolitano, creado en el año 2010 en el ámbito del Consejo Profesional de Arquitectura y Urbanismo, el Área Metropolitana de Buenos Aires es una delimitación utilizada por el Instituto Nacional de Estadística y Censos (INDEC) desde el año 2003 que incluye a la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y 24 partidos del Gran Buenos

Aires en su entorno, de la Provincia de Buenos Aires (Vid. Figura 33). La continuidad urbana de ambas jurisdicciones configura la llamada “Área Metropolitana de Buenos Aires” y “Aglomerado del Gran Buenos Aires”, de acuerdo con el INDEC, integrando la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y los 24 Partidos: 1. Almirante Brown, 2: Avellaneda, 3: Berazategui, 4: Esteban Echeverría, 5: Ezeiza, 6: Florencio Varela, 7: General San Martín, 8: Hurlingham, 9: Ituzaingó, 10: José C. Paz, 11: La Matanza, 12: Lanús, 13: Lomas de Zamora, 14: Malvinas Argentinas, 15: Merlo, 16: Moreno, 17: Morón, 18: Quilmes, 19: San Fernando, 20: San Isidro, 21: San Miguel, 22: Tigre, 23: Tres de Febrero, 24: Vicente López. Hacia el año 2003 la superficie consideraba aproximadamente 3.833 km² y la población total era de unos 12.806.866 habitantes.

Según el INDEC, Censo nacional de población, hogares y viviendas (2010, pp. 55-61), a partir de sus datos y del Departamento de Asuntos Económicos y Sociales de la ONU, la población de los países integrantes del MERCOSUR en el año 2010 era aproximadamente la siguiente, en millones de habitantes:

· Argentina, 40,1; Brasil, 194,9; Paraguay, 6,4; Uruguay, 3,3; y Venezuela, 28,9.

Los estudios del instituto indicaban que Argentina representaba alrededor de 6,8% de la población de la región América Latina y el Caribe y un 0,6% de la distribución mundial de población, mientras la participación relativa de la población de Argentina en el MERCOSUR se acercaba al 14,7% en el año 2010. En ese año 2010, la población total de Argentina sería 40.117.096 habitantes (*Véase el Gráfico 1 del Anexo III*).

Tabla 1. Distribución regional de la población en Argentina

Distribución relativa de la población según regiones considerando el total aproximado del país entre los años 1895 y 2010. Valor % por año									
Región o área	1895	1914	1947	1960	1970	1980	1991	2001	2010
Metropolitana*	19,8	25,8	29,7	33,7	35,8	34,9	33,5	31,6	31,9
Pampeana	47,3	47,8	42,1	38,0	36,7	35,8	35,2	34,9	34,4
Cuyo	7,1	6,5	6,4	6,7	6,6	6,7	6,8	7,1	7,1
Noroeste	17,8	12,6	11,3	11,0	10,2	10,8	11,3	12,3	12,2
Noreste	7,3	5,9	8,3	8,1	7,7	8,0	8,7	9,3	9,2
Patagonia	0,7	1,4	2,3	2,5	3,0	3,7	4,5	4,8	5,2
Total	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Distribución relativa de la población de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. Valor %									
CABA	16,4	19,9	18,8	14,8	12,7	10,5	9,1	7,7	7,2

Fuente: Adaptación sobre datos del INDEC. Censo de población, 2010, p. 62. Nota: * El concepto Metropolitana aquí incluye la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y los 24 Partidos del Gran Buenos Aires.

La Ciudad Autónoma de Buenos Aires se destaca históricamente en cuanto al peso relativo de su respectiva población a lo largo del tiempo (Véase las Tablas 1 y 2). Su dinámica poblacional se diferencia de las otras áreas o regiones, mostrando el pico más alto de porcentaje de población en el año 1914, para comenzar a descender hasta el año 2010 de manera ininterrumpida.

Tabla 2. Comparación: cantidad de población y densidad en Buenos Aires, Argentina

<i>Área</i>	<i>Población y densidad: AMBA y Buenos Aires</i>		
	<i>Superficie km²</i>	<i>Población Año 2010</i>	<i>Densidad Habitantes/km²</i>
Ciudad Autónoma de Buenos Aires	200	2.890.151	14.450,8
24 Partidos del Gran Buenos Aires	3.680	9.916.715	2.694,8
Interior de la provincia de Buenos Aires	303.891	5.708.369	18,8
Total del país	3.745.997*	40.117.096	10,7**

Fuente: Adaptación sobre datos del INDEC. Censo de población, 2010, p. 65. Nota: * Superficie continental por medición, se debe incluir Islas Malvinas, islas del Atlántico Sur y restantes partes del territorio nacional argentino junto a espacios marítimos. ** Km² incluye todo el territorio.

La Ciudad Autónoma de Buenos Aires presenta la mayor concentración de población con una densidad estimada, según algunas mediciones, en 14.450,8 habitantes por km². En segundo lugar se ubican los 24 Partidos del Gran Buenos Aires con la densidad de 2.694,8 habitantes por km². Ambas áreas presentan niveles de densidad superiores a los del resto del país. Algunas provincias con importantes niveles de densidad por km² son: Tucumán con 64,3; Misiones con 37; Santa Fe con 24; y Córdoba con 20. La población continúa concentrándose en la Región Pampeana, 34,4% y Metropolitana, 31,9%, alcanzando el 66,3% de la población total del país.

Los dos principales aeropuertos internacionales del AMBA son: a) “Aeropuerto Internacional Ministro Pistarini”, ubicado a pocos kilómetros de la ciudad Capital de la República Argentina y el de mayor actividad internacional en el país; pertenece a la Nación y está localizado en el Municipio de Ezeiza en la Provincia de Buenos Aires, código IATA, EZE, código OACI, SAEZ, coordenadas 34°49’20’’S 58°32’09’’O, (Véase una fotografía en la Fig. 1 del Anexo III); b) Aeropuerto “Aeroparque Metropolitano Jorge Newbery”, también importante, ubicado en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires próximo al Río de la Plata y al centro económico urbano, código IATA, AEP, código OACI, SABE, coordenadas 34°33’32S 58°24’59’’O. Según estadísticas del Organismo Regulador del Sistema Nacional de

Aeropuertos (ORSNA) (2015), el movimiento de pasajeros internacionales registrado para el año 2015 para los dos aeropuertos mencionados fue de 8.449.392 en el primero y 1.992.462 en el segundo (Véanse las Figuras 34 y 35). Existen otros aeródromos habilitados que podrían convertirse en aeropuertos internacionales de relevancia del sistema si hubiese una planificación afín de desarrollo futuro de la actividad.



Figura 34. Aeropuerto Internacional Ministro Pistarini

Fuente: Adaptación de captura de pantalla de Google Maps (s.f.).

<https://www.google.com.ar/maps/place/Aeropuerto+Internacional+Ezeiza/@-34.8150044,-58.5348284,15z/data=!4m5!3m4!1s0x0:0xf19b6f81d441cc3b18m2!3d-34.8150044!4d-58.5348284>

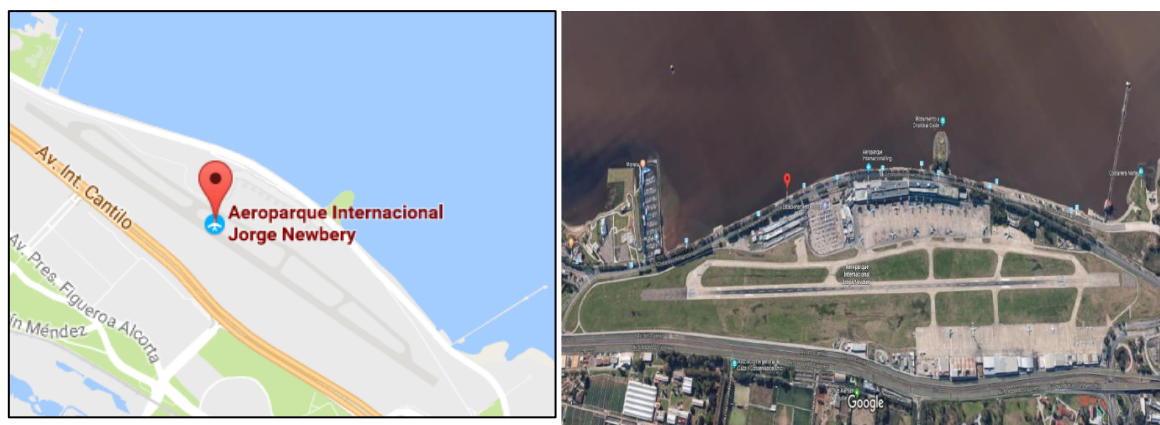


Figura 35. Aeroparque Metropolitano Jorge Newbery

Fuente: Adaptación de captura de pantalla de Google Maps (s.f.).

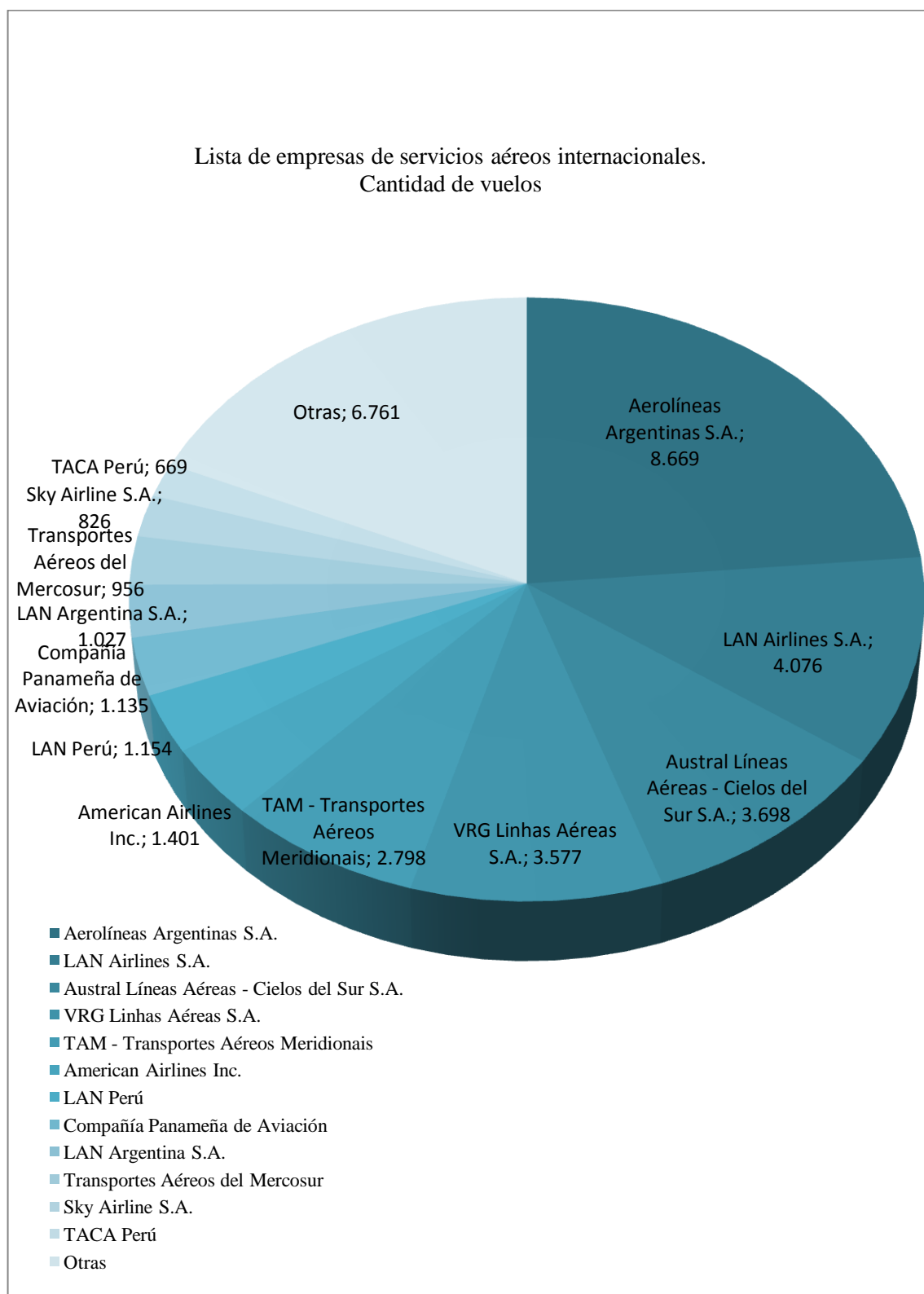
[https://www.google.com.ar/maps/place/Aeroparque+Internacional+Jorge+Newbery+\(AEP\)/@-34.5580305,-58.4170088,15z/data=!4m5!3m4!1s0x0:0xfdd992892f9ccadb!8m2!3d-34.5580305!4d-58.4170088](https://www.google.com.ar/maps/place/Aeroparque+Internacional+Jorge+Newbery+(AEP)/@-34.5580305,-58.4170088,15z/data=!4m5!3m4!1s0x0:0xfdd992892f9ccadb!8m2!3d-34.5580305!4d-58.4170088)

La Administración Nacional de Aviación Civil (ANAC) (2016), hacia fines del año 2016, ha estimado la cantidad de despegues de aeronaves comerciales de líneas aéreas en el país, destacando en su Resolución N°1195 del 29 de diciembre de 2016 las tres primeras en servicios aéreos de “cabotaje” según cantidad de despegues:

· Aerolíneas Argentinas S.A., 43.096; Austral Líneas Aéreas Cielos del Sur S.A., 32.695; y LAN Argentina S.A., 18.767.

Según la misma Resolución, la autoridad de contralor aeronáutico establece un seguimiento semestral sobre los servicios aéreos regulares en un número representativo de las empresas con más vuelos, mediante la aprobación del sistema de evaluación de cumplimiento horario de las operaciones aéreas en los planos de eficiencia y de puntualidad, para configurar un ranking que ofrezca información a los pasajeros y los contratantes del sistema de transporte aéreo. A partir del mínimo establecido del 80% del mercado de las principales líneas aéreas (*Véase datos en la Tabla 1 del Anexo III*) y prescindiendo de otros datos estadísticos de instituciones sobre el tema, es posible calcular la participación de mercado de “servicios aéreos regulares internacionales” de líneas comerciales como muestra el Gráfico 2, donde se destaca la participación de Aerolíneas Argentinas con 23,6%, LAN Airlines con 11,1% y Austral Líneas Aéreas con 10,1% (*Comparar con las Tablas de los Anexos II y III*).

Gráfico 2. Principales líneas aéreas en Argentina según vuelos



Fuente: Adaptación sobre datos de ANAC, Resolución N°1195/2016, Anexo I.

La importancia del AMBA en los servicios de transporte de líneas aéreas puede ser ilustrada con un diseño que integre las rutas y el mapa de Argentina tal como muestra la Figura 36. Las características de esta zona urbana y de su demografía permiten realizar una investigación acorde con la información requerida a partir de usuarios de los servicios aéreos, potenciales usuarios y profesionales de distintas disciplinas. Igualmente, las características generales de la zona y la línea metodológica de la presente investigación ofrecen posibilidades comparativas a través de la indagación en otros centros urbanos y la viabilidad para estudios futuros considerando los métodos y los modelos adecuados.

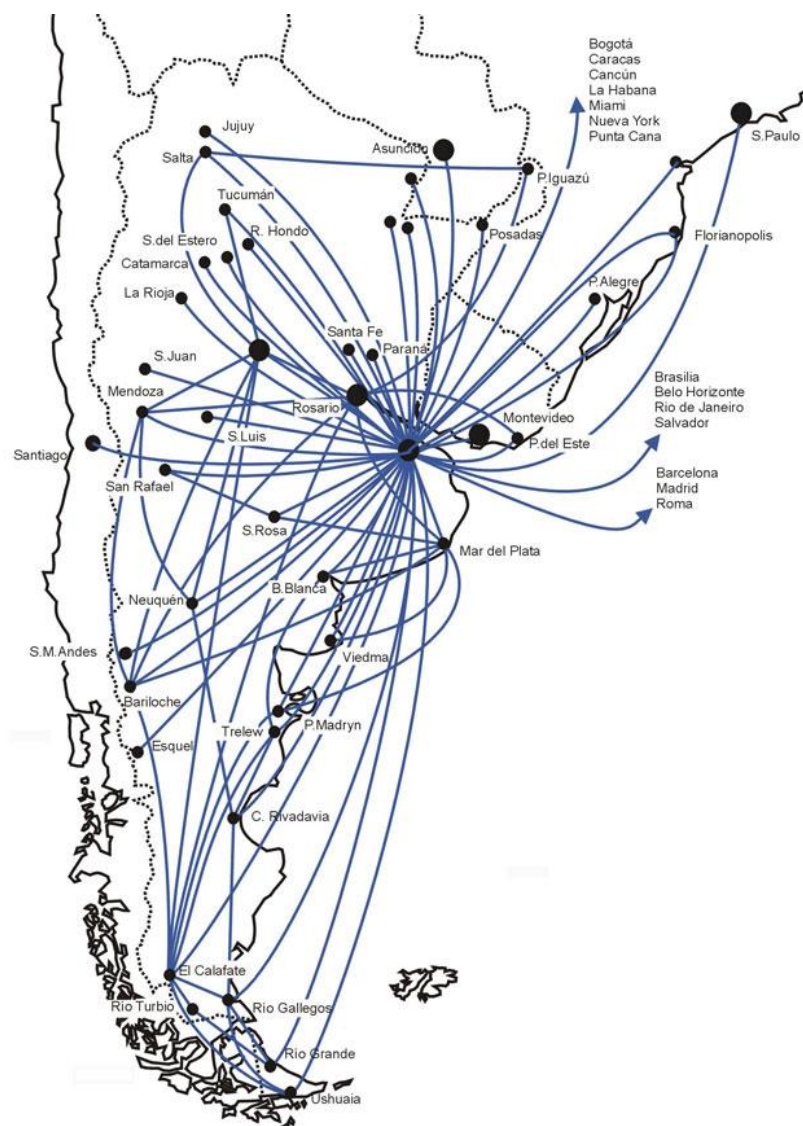


Figura 36. Transporte aerocomercial de Buenos Aires y conexiones

Fuente: Potenze, Pablo L. (2016). El transporte aéreo en 2015 (III): Argentina. [Artículo]. En: *Revista Gaceta Aeronáutica, Transporte Aéreo Comercial*, 31 de marzo de 2016. Disponible en: <http://www.gacetaaeronautica.com/gaceta/wp-101/?p=16231>

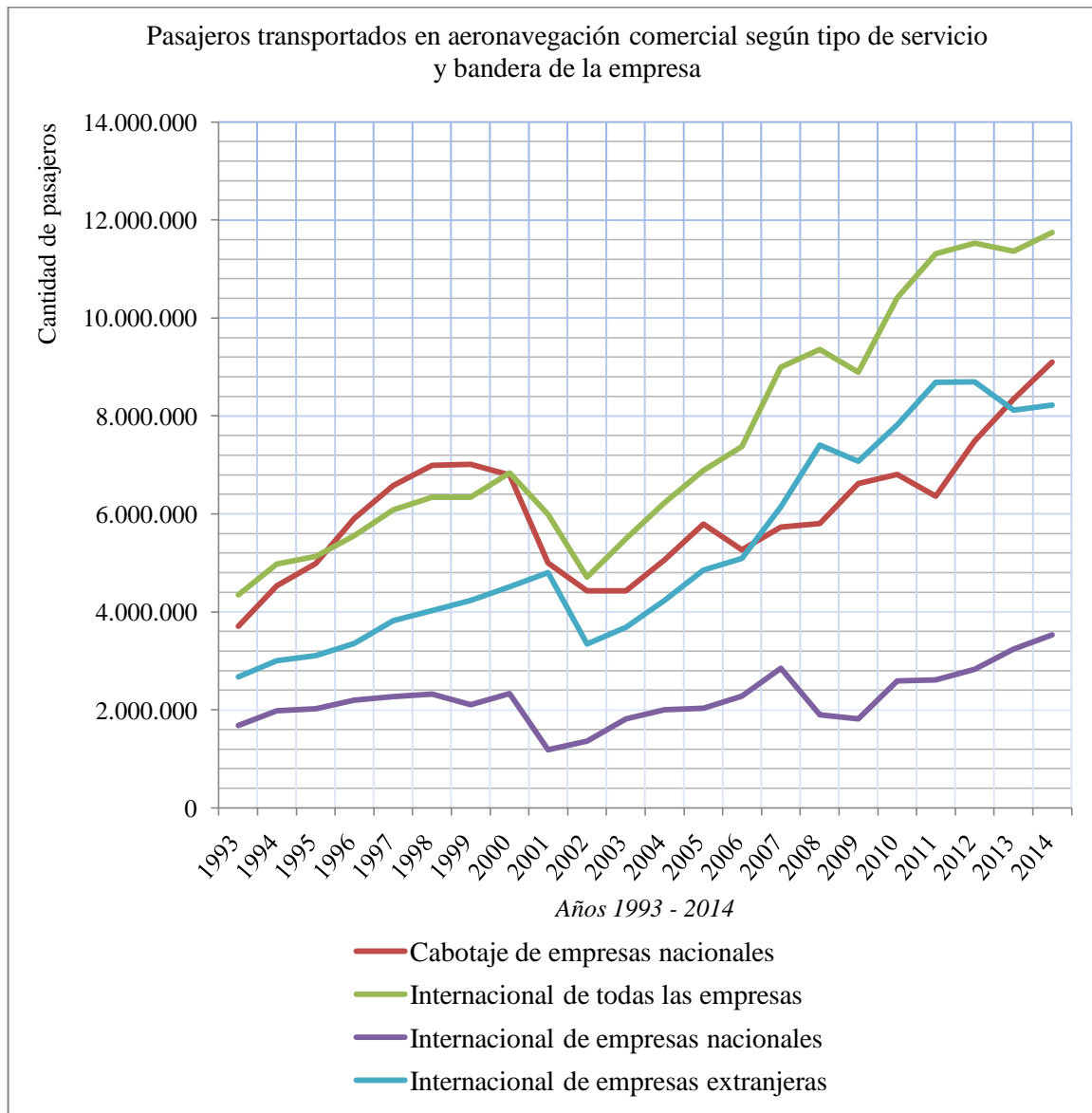
Es evidente la necesidad de traslado de las personas por motivos públicos o privados, por obligaciones laborales o por deseos vacacionales, y por numerosas razones más. Las motivaciones son diversas y el intercambio cultural también. Millones de personas viajan por el mundo, principalmente, gracias a los esfuerzos vinculados al individuo y a la existencia del transporte aéreo internacional a precios relativamente accesibles. Hacia el año 2016, Argentina registraría una cifra estimada superior a los 13 millones de pasajeros transportados en vuelos de cabotaje e internacionales, mientras en el mundo ya se estaba superando un volumen de 6.600 millones de pasajeros transportados en los años 2014-2015 (*Véase las Tablas de los Anexos*). Aún con algunas diferencias que podrían existir en la forma de cálculo de los institutos dedicados a la estimación de la cantidad de pasajeros transportados y los vuelos (*Véase Gráfico 2 del Anexo III*), es palmaria la gran magnitud de viajes aéreos como puede verse inicialmente en el Gráfico 3 para Argentina (*Véase también su respectiva Tabla 2 en el Anexo II*). Al momento de presentar aquí algunos datos de la ANAC (2016), Anuario 2016 de Estadísticas Aerocomerciales de Argentina, recientemente elaborados y publicados hacia principios del año 2017, la cantidad de pasajeros transportados en servicios internacionales habría sido: 11.672.127 en el año 2015 y 12.658.482 en el año 2016⁸¹. El crecimiento del transporte aéreo mundial ha sido incesante en las últimas décadas y, probablemente, así continuará con mayor o menor ritmo creciente, como muestra el Gráfico 4 ya como base.

El Anuario Estadístico 2016 EANA (2016) ofrece datos, de los cuales, a pesar de ciertas diferencias en los valores respecto de otras estimaciones, es posible mencionar: Todos los vuelos regulares suman un 74%, los no regulares 8% y los privados 18%. Las aeronaves más utilizadas: Boeing B-737, Embraer E-190 y Airbus A-320. La ruta con más pasajeros en cabotaje es CABA – Córdoba. Las rutas con más vuelos en servicios internacionales, las 10 primeras en orden: 1. Ezeiza – Santiago de Chile; 2. Ezeiza – San Pablo; 3. Aeroparque – San

⁸¹ Los datos estimados, que pueden diferir con aquellos producidos por los departamentos de estadísticas de otras organizaciones como la EANA (Empresa Argentina de Navegación Aérea) creada por ley 27.161/2015, ilustran la cantidad de millones de pasajeros transportados y el crecimiento, más aún considerando los nuevos servicios de transporte aéreo de diversas líneas aéreas autorizadas a operar en el territorio argentino a partir del año 2017. El Poder Ejecutivo lanzó un Plan Integral del Estado Nacional que considera entre sus primeros proyectos del sistema aeronáutico de la autoridad aeronáutica al SIAC (Sistema Integrado de la Aviación Civil), un sistema destinado a recoger información sobre los vuelos efectuados en el país en donde cada participante responsable debería registrar los datos acerca de los despegues y los aterrizajes en tiempo real para completar la información sobre la actividad aérea. El anuario mencionado expone estadísticas relativas al sistema de la aviación en Argentina en general y del mercado del transporte aerocomercial en particular, con variables con capacidad descriptiva del escenario.

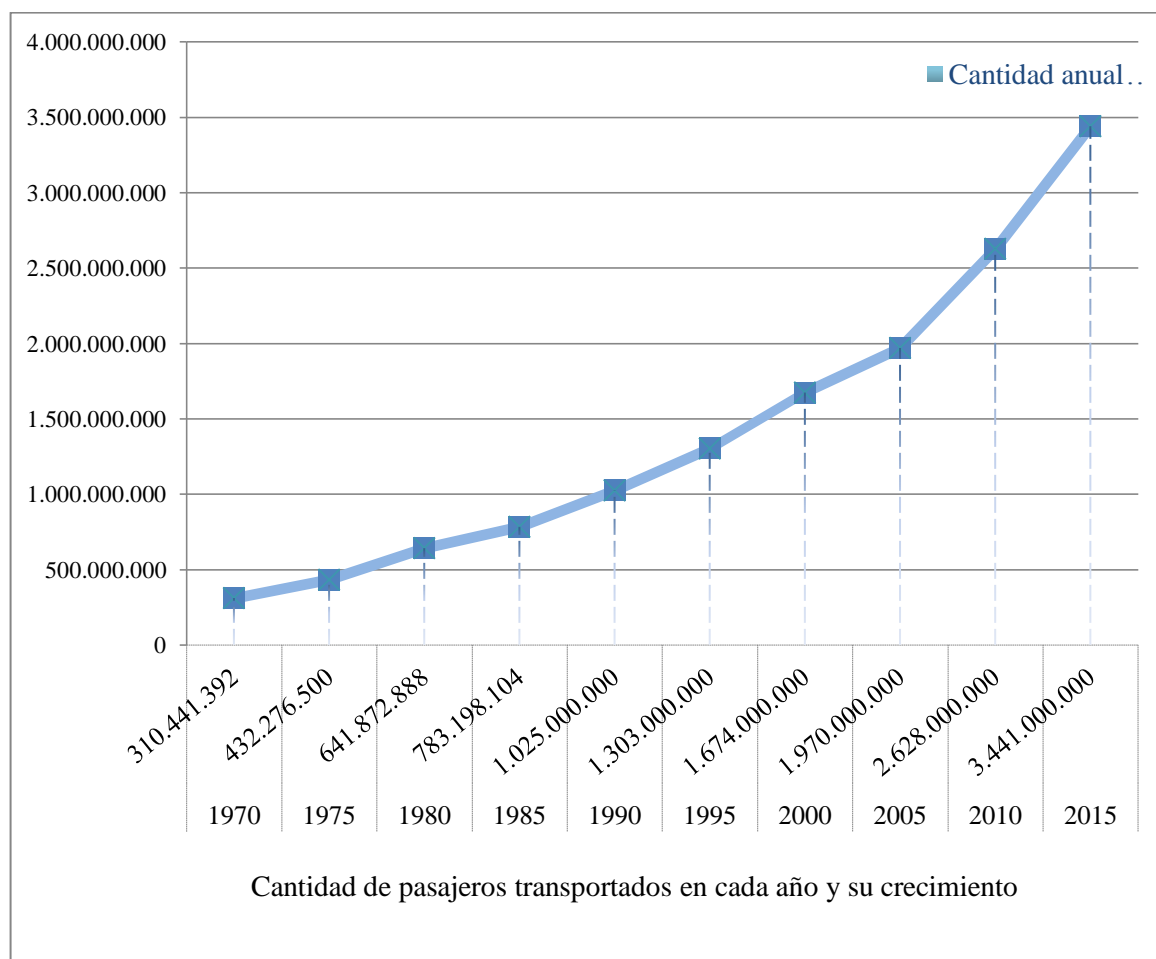
Pablo; 4. Ezeiza – Miami; 5. Ezeiza – Lima; 6. Ezeiza – Madrid; 7. Aeroparque – Santiago; 8. Ezeiza – Río de Janeiro; 9. Ezeiza – Nueva York; 10. Ezeiza – Roma.

Gráfico 3. Transporte aéreo de pasajeros en Argentina



Fuente: Elaboración propia inicial a partir de datos de la Dirección Nacional de Tráfico Aerocomercial y Encuesta INDEC. Información, INDEC (2015) Anuarios Estadísticos de la República Argentina, Servicios Públicos, Transportes. Recuperado de: http://www.indec.gob.ar/nivel4_default.asp?id_tema_1=3&id_tema_2=11&id_tema_3=53

Gráfico 4. Transporte aéreo mundial



Fuente: Elaboración propia inicial basada en, Banco Mundial – OACI (2017, abril). Transporte aéreo, pasajeros transportados. Cantidad transportada en aeronaves destinadas a “servicios domésticos e internacionales” con datos de la OACI del rubro “Indicadores del desarrollo mundial”. Valores redondeados de 1985 a 2015.

Según recientes estudios realizados por la Asociación de Transporte Aéreo Internacional (IATA) que han sido publicados en el mes de enero del año 2017, los resultados mostraban un crecimiento en las principales variables que consideran los pasajeros transportados. El tráfico internacional de pasajeros tuvo un crecimiento interanual en enero de 2017 de un 9,3% mostrando el vigor de una actividad relacionada con el desempeño de las economías, las diversas situaciones sociales y las relaciones entre los Estados. La IATA representa más de 270 líneas aéreas (varía anualmente) que proveen alrededor del 84% del tráfico aéreo internacional. Sus estadísticas cubren el tráfico regular internacional y también el doméstico de todas las líneas aéreas del mundo, sean miembros o no de la organización. La tabla 3 muestra resumidamente el resultado de los indicadores para estas variables del transporte aéreo, donde se observa un marcado crecimiento.

Tabla 3. Crecimiento del transporte aéreo en el mundo

Transporte aéreo de pasajeros, con medición de crecimiento interanual, enero de 2017				
	Cuota de participación mundial %	PKT %	AKO %	Demanda de transporte aéreo Δ%
África	2,2	5,2	3,9	5,6
Asia Pacífico	32,9	14,3	11,1	10,9
Europa	26,4	8,4	7,0	8,3
Latinoamérica	5,2	4,9	3,7	8,2
Oriente Medio	9,6	13,5	11,2	14,4
América del Norte	23,7	3,4	4,1	3,2
<i>Mercado global</i>	100%			
<i>Internacional</i>	63,7%			
<i>Doméstico</i>	36,3%			

Fuente: Adaptación a partir del informe de, Dupesso, N. (2017, 8 de marzo). IATA: El tráfico aéreo de pasajeros alcanza su máximo en cinco años [Artículo]. *Airportnewseize.com, viajes, turismo, Argentina*, 2017. [En línea]; basado en: IATA (2017, January). Air Passenger Market Analysis. Disponible en: http://www.airportnewseize.com/paginas/notas/IATA-Trafico_Aereo_record.html⁸².

Los datos sobre transporte aéreo de pasajeros permiten apreciar la importancia de la actividad, no solo en el traslado de personas, sino además en su participación en el desarrollo socioeconómico. La IATA ha calculado que solo en América Latina el transporte aéreo genera más de 5,3 millones puestos de trabajo, mientras la Air Transport Action Group (ATAG) (2016), una asociación sin fines de lucro que representa distintos sectores de la industria de la aviación para el apoyo al crecimiento de la actividad en beneficio de la sociedad global, reconoce más de 62,4 millones de puestos de trabajo generados por la industria de la aviación en el mundo a partir del año 2014. Esta misma asociación ha estimado, desde una posición conservadora, un aumento de la actividad global de la aviación en 4,3% anual durante los próximos 20 años y una tasa de crecimiento del tráfico aéreo de la región América Latina y Caribe de 4,7% anual durante el período.

Las grandes líneas aéreas transportan millones de pasajeros por el mundo, en particular las mayores empresas como Ryanair, easyJet, Lufthansa, Emirates, British Airways, Air France, Turkish Airlines, United Airlines y Delta Air Lines. El desarrollo de la actividad en el mundo, que incluye el transporte de miles de millones de pasajeros, y el probable crecimiento

⁸² Información en base al análisis de tráfico aéreo de pasajeros de la IATA publicado en enero de 2017. La primera columna de valores muestra la participación de mercado del conjunto de líneas aéreas registradas en cada región. Las siglas *RPK* (*Revenue Passenger Kilometres*) y *ASK* (*Available Seat Kilometres*) han sido reemplazadas por *PKT*, pasajeros por kilómetro transportados, y *AKO*, asientos por kilómetro ofrecidos, respectivamente, por su importancia en el cálculo del factor o coeficiente de ocupación, ya que miden el tráfico real de pasajeros y la capacidad ofrecida disponible en el mismo orden, como también la relación con el punto de equilibrio. La última columna a la derecha muestra el crecimiento de la demanda.

de cantidad de pasajeros transportados y de participación de compañías aéreas en el AMBA, permite adoptar una perspectiva optimista de estudio sobre la materia en el plano internacional.

La necesidad de traslado ha estado siempre presente en la vida del ser humano, por motivos de supervivencia o de su actividad durante el desarrollo social histórico. En el comienzo, sus piernas, sus espaldas, animales y carros han servido al ser humano y sus pertenencias. Aparatos y embarcaciones le han servido para navegar. Lejos ya, en las últimas décadas, el transporte aéreo se ha convertido en un factor clave en distintos centros de actividad económica del mundo. El aeropuerto, un puente entre la tierra y el espacio, por donde circulan millones de personas. Como señala Reca (2017: 43), las principales consideraciones en los primeros asentamientos urbanos en la historia eran la ubicación, preferentemente, donde las posibilidades económicas permitiesen a las personas trabajar y sobrevivir, al mismo tiempo que pudiesen entrar y salir del lugar. Las primeras ciudades se ubicarían cerca de mares y ríos, no solo por lo que implica el medio acuático para la vida, sino también para navegar. Luego, la aparición del ferrocarril fomentaría el nacimiento de pueblos al lado de sus vías y el vehículo automotor permitiría llegar a más lugares. Hacia fines del siglo XX sería el avión el que facilitaría el desarrollo de nuevos centros donde vivir y trabajar. Ejemplos son algunos lugares como Argentina y su extremo sur, desde los enlaces entre el Aeroparque Jorge Newbery (AEP), visto enclavado en la Ciudad de Buenos Aires en la Figura 37, y el Aeropuerto Internacional Malvinas Argentinas de Ushuaia (USH), y las distintas rutas a países limítrofes y vuelos intercontinentales.

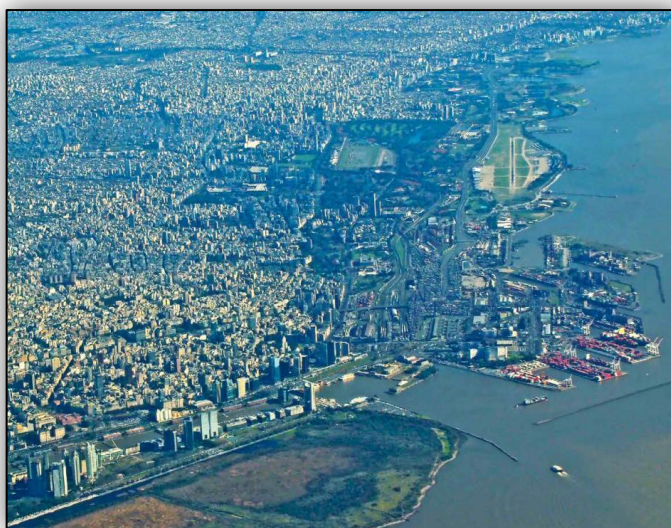


Figura 37. Vista aérea del Aeroparque Jorge Newbery y entorno urbano
Fuente: Fotografía aérea de Reca, R. (2015). Aeroparque. Airways Magazine.

Llegando a este punto, habiendo presentado la base espacial de la perspectiva, conviene entonces una definición sobre el tiempo. El concepto “tiempo” se refiere aquí a la magnitud física de medición de un rango de ocurrencia de acontecimientos cubiertos por el estudio en donde suceden los eventos respecto con la mirada del observador. Se habla aquí de tiempo de carácter cronológico, para datar el momento o el período en que ocurren los acontecimientos y el proceso de investigación. En este análisis se consideran los acontecimientos pasados, futuros posibles y otros no asignables quizás, sin entrar en la especulación de enfoques de estudio acerca de lo absoluto o relativo de los eventos. En la dualidad conceptual espacio-tiempo, en ese estado de cosas en que se desarrollan todos los eventos, interesan principalmente los acontecimientos más relevantes registrados dentro de la extensión prevista para el estudio.

5.2. Percepción de conceptos: sobre la primera entrevista por encuesta

Una vez completada la etapa de recopilación de información, análisis documental preparatorio y sistematización del conocimiento preliminar, se piensa nuevamente en alguna forma técnica puntual inicial para conocer la “importancia” del estudio del transporte aéreo regular internacional en el ámbito económico de las relaciones internacionales a partir de la valoración de las personas. Interesa en esa esfera la expresión de las personas en general, con perfil adecuado, antes de las entrevistas a casos más específicos aún.

Así, se considera la realización de una prueba piloto a través de una «encuesta de opinión» llevada a cabo junto con profesionales independientes de tal forma que se pueda verificar la importancia del tema de estudio sin interferir en las decisiones de los casos informantes y, al mismo tiempo, cumpliendo con los requerimientos de la investigación científica ya en el inicio con los recursos disponibles al momento. La mejor alternativa consistiría en una encuesta a través de medios electrónicos por Internet, principalmente por los altos niveles de calidad y de rapidez en la obtención de respuestas pensadas con suficiente libertad reflexiva por cada caso, sabiendo que el nivel de utilización de la red es amplio en el transporte aéreo comercial. Se estimó obtener opiniones de personas no involucradas directamente con el estudio y que también tuviesen un perfil apropiado para el objetivo de la encuesta. De este modo, se tendría un alto grado de confianza y una metodología sencilla de reproducir, siempre que fuese una encuesta que se ajustase a los parámetros de un abordaje cualitativo del mismo orden. La consulta clave fue hecha al especialista en investigación G.

Peña⁸³ (Consulta personal, 14 de mayo de 2015), quien, al conocer los detalles de la investigación, consideró al trabajo como muy interesante y generador de valor al estudio del problema.

Antes de exponer el desarrollo de la encuesta mencionada, es conveniente una lectura orientativa de algunos datos de un trabajo de dicho especialista descriptos en un artículo escrito por C. Martínez (2015, enero) en la revista Mercado. El artículo habla de la reputación *online* de las empresas en tiempos de la tecnología de la información y de la ubicuidad de las comunicaciones en un escenario con importante penetración de redes sociales. La identidad de la empresa y lo bueno y lo malo que es comentado sobre ella colabora a construir su imagen. Por la importancia de la marca, la percepción de la empresa, sus productos y la imagen, la revista Mercado junto a la consultora investigadora OH! Panel han realizado repetidamente el estudio que mide la percepción acerca de la presencia en Internet de las principales empresas en Argentina cuyos resultados son presentados en el *Ranking de Reputación Online* (RRO). El estudio abarca 34 rubros de la actividad económica, destacando las menciones espontáneas de dos marcas por cada uno de ellos, con el registro de percepciones en forma independiente del nivel de consumo de la marca por parte del entrevistado. A cada entrevistado se le solicita que califique en una escala del 1 al 10 a las marcas mencionadas considerando tres atributos: desempeño en la página *web* oficial de la marca, desempeño comunicacional en la red de Internet y sinergia en la integración de la comunicación en las plataformas. La marca de cada empresa es valorada según el número de menciones obtenidas y la calificación de cada atributo de los mencionados. Las puntuaciones recogidas corren en una escala de 1 a 100 y la medición del desempeño de los rubros se efectúa en una escala de 1 a 10, donde 10 es el máximo. Por ejemplo, entre los primeros puestos de puntaje absoluto figuran las marcas Coca-Cola con 100 puntos, Quilmes con 96,2, YPF con 92,6 y Lan con 80,9. Entre los rubros se destaca el líder en reputación para esta edición “Sitios de compra y venta *online*” con 8,7 puntos y el segundo puesto para “Bancos” con 8,6 puntos, donde se subrayan MercadoLibre con 74 puntos y BBVA Francés con 33,5 puntos, respectivamente. El tercer rubro en importancia es “Cadenas de electrodomésticos” con 8,4 puntos y el cuarto puesto lo ocupa

⁸³ Es importante señalar la valiosa disposición del especialista en teoría y práctica de la investigación, Gonzalo D. Peña, para poder concretar la encuesta. Su trayectoria incluye: Licenciado en Ciencia Política (UBA) y Máster en Investigación de Opinión Política (FBP), Director de la Maestría en Investigación de Mercados, Medios y Opinión (UCES) y de la Maestría en Análisis, Marketing Político (UCES). Es Director del Instituto de Monitoreo de Tendencias (IMoT) (UCES) y docente en distintas universidades. Es consultor internacional, director de OH! Panel y miembro de la Comisión de Métricas de la Cámara Argentina de Comercio Electrónico (CACE).

“Líneas aéreas” con 8,3 puntos, liderados por Garbarino y Lan respectivamente. Las tablas 4, 5 y 6 muestran algunos datos al respecto.

Tabla 4. Las 10 mejores posiciones de marcas

Puesto	Marca	Rubro	Índice RRO
1	Coca-Cola	Gaseosas	100,0
2	Quilmes	Cervezas	96,2
3	YPF	Expendedoras de combustibles	92,6
4	Lan	Líneas aéreas	80,9
5	Visa	Tarjetas de crédito	75,8
6	MercadoLibre	Sitios online de compra-venta	74,0
7	La Serenísima	Lácteos	66,0
8	Adidas	Ropa deportiva	63,2
9	Shell	Expendedoras de combustibles	60,0
10	Villavicencio	Aguas	55,5

Fuente: Adaptación sobre datos de Martínez, C. (2015). La reputación online de las empresas. [Artículo]. En: *Revista Mercado, Empresas campeonas en Internet, Buenos Aires, enero de 2015*, ed. N°1163.

Tabla 5. Los 10 rubros que sobresalen en desempeño

Puesto	Los diez primeros rubros	Promedio 2014
1	Sitios online de compra-venta	8,7
2	Bancos	8,6
3	Cadenas de electrónicos-electrodomésticos	8,4
4	Líneas aéreas	8,3
5	<i>Notebooks-Laptops</i>	8,1
6	Cervezas	7,9
7	Tarjetas de crédito	7,7
8	Ropa deportiva	7,7
9	Gaseosas	7,6
10	Equipos de telefonía celular	7,5

Fuente: Adaptación sobre datos de Martínez, C. (2015). La reputación online de las empresas. *Revista Mercado*.

Tabla 6. Las mejores del rubro transporte aéreo comercial

Puesto	Líneas aéreas	Índice RRO
1	LAN	80,9
2	Aerolíneas Argentinas	44,8
3	KLM	7,1
4	Emirates	7,0
5	American	3,7
6	Copa	3,3
7	Gol	3,3
8	Lufthansa	2,2

Fuente: Adaptación sobre datos de Martínez, C. (2015). La reputación online de las empresas. Revista mercado.

La información precedente surge de la investigación realizada entre octubre y diciembre de 2014 utilizando como instrumento una encuesta *online* con cuestionario estructurado y muestreo con 308 casos, a través de la plataforma de OH! Panel y dirigida a ejecutivos usuarios. La muestra del estudio comprende: adultos, 69% hombres y 31% mujeres; alrededor de 19% dueños de empresa o socios/CEO, 17% directores, 25% gerentes, 22% jefes o supervisores y 17% otros cargos. Las personas pertenecerían en un 61% a empresas de hasta 200 empleados y el resto a compañías con más de 200 empleados. Las actividades de los entrevistados incluirían áreas institucionales, comunicación, marketing, gerencia, publicidad y recursos humanos. Se destaca la significancia de la información para la toma de decisiones de la organización en presencia en el mundo *online* de Internet y de redes sociales, cuando una única comunicación a través de la pantalla u otros medios integra diversos estímulos hacia la persona, cuando no divide su pensamiento si hay sinergia, sino que lo completa en la comunicación.

Retomando la exposición introductoria sobre la primera entrevista, la realización de una prueba piloto a través de una encuesta fue pensada para identificar y obtener información inicial sobre el problema de estudio al comienzo del trabajo de campo. El objetivo central sería definir el nivel de importancia del estudio del transporte aéreo regular internacional y el grado de entendimiento acerca de las premisas y conceptos sobre qué piensan las personas entrevistadas. Se interpreta como significativo conocer “qué se piensa” sobre el transporte aéreo internacional y “qué grado de importancia se asigna” en su estudio en el ámbito económico y social de las relaciones internacionales, de allí el carácter complementario de las

preguntas. El resultado reforzaría o no la potencia del estudio y serviría al diseño de las sucesivas entrevistas.

- Los datos técnicos de la solicitud de la encuesta son los siguientes:

Encuesta: Basada en declaraciones de una muestra representativa de la población.

Preguntas: Cuestionario sencillo y de fácil lectura de una a no más de tres preguntas cerradas con opciones de respuestas únicas en la valoración.

Criterio de selección de casos: Personas adultas en actividad que conozcan el transporte de líneas aéreas, residentes de la zona AMBA y resto de Argentina.

Marco de la muestra: Diseño que considere un tamaño apropiado para una población abierta, con un nivel de confianza superior a 90% y un margen de error inferior a 5%, sin estimación anterior sobre información del transporte aéreo en cuestión.

Casos: Total de 323 casos efectivos. Hombres y mujeres de AMBA, Argentina, proporción según plataforma del encuestador para alcanzar el marco de la muestra. Ejecutivos y gerentes alrededor de 61%, resto otros cargos o actividad.

Material y método: Encuesta piloto con cuestionario *web* digital online a través de Internet utilizando la plataforma, dirigida a lista de casos y paneles, del marco de la muestra para estudio cualitativo transversal.

Lugar y fecha de realización: Ciudad de Buenos Aires, encuesta iniciada el 3 de junio de 2015 y cerrada el 14 de junio de 2015.

Resultados destacados: Se efectuaron tres preguntas, inmediatamente después de la introducción específica del tema al entrevistado. En todas las alternativas de preferencias, la elección por parte de los casos fue por la de mayor valor de importancia de la escala. Ningún caso se inclinó por la variable de preferencia con menor o nulo valor de importancia. Se destaca el valor asignado al transporte aéreo y su importancia de estudio en el sistema internacional.

Las preguntas y los datos más destacados: 1. Los servicios de transporte aéreo son importantes en los vínculos entre las personas y comunidades en las relaciones internacionales en el mundo, (5) Muy de acuerdo, 82%; 2. ¿Cuán significativos considera los servicios de transporte aéreo para las personas y comunidades en las relaciones internacionales? (4) Muy importante, 85%; 3. ¿Cuán significativos considera los servicios de transporte aéreo para el vínculo de las personas y comunidades en las relaciones internacionales en el mundo? (5) Completamente importante, 79%. Aquí, si a los resultados individuales de frecuencia f_i se les

suma la siguiente se obtiene la frecuencia acumulada F_i . Si a la primera variable de cada pregunta se le suma la segunda alternativa de mayor valor, coincide con la frecuencia acumulada F_i hasta la segunda variable más importante y se obtiene así, respectivamente, en el mismo orden:

Pregunta 1. $F_i = 265+32 = 297$ y $82+10 = 92\%$

Pregunta 2. $F_i = 274+39 = 313$ y $85+12 = 97\%$

Pregunta 3. $F_i = 255+52 = 307$ y $79+16 = 95\%$.

Los números indicados aquí entre paréntesis que corresponden a las alternativas elegidas según sus respectivas categorías, junto con los valores obtenidos, pueden ser hallados en el anexo (*Véase la Tabla 2 del Anexo III*). A simple vista se destaca la elección de la primera variable con la mayor frecuencia en todos los casos y en todas las preguntas, incluyendo el valor del extremo máximo contenido en su cálculo, por ejemplo, de 64,6 para la primera pregunta donde el valor máximo es 265 para “muy de acuerdo”. Los gráficos 5 y 6 de columnas muestra el resultado clave obtenido asociado al significado internacional.

5.2.1. Conceptos y variables a partir de la encuesta de acuerdo público

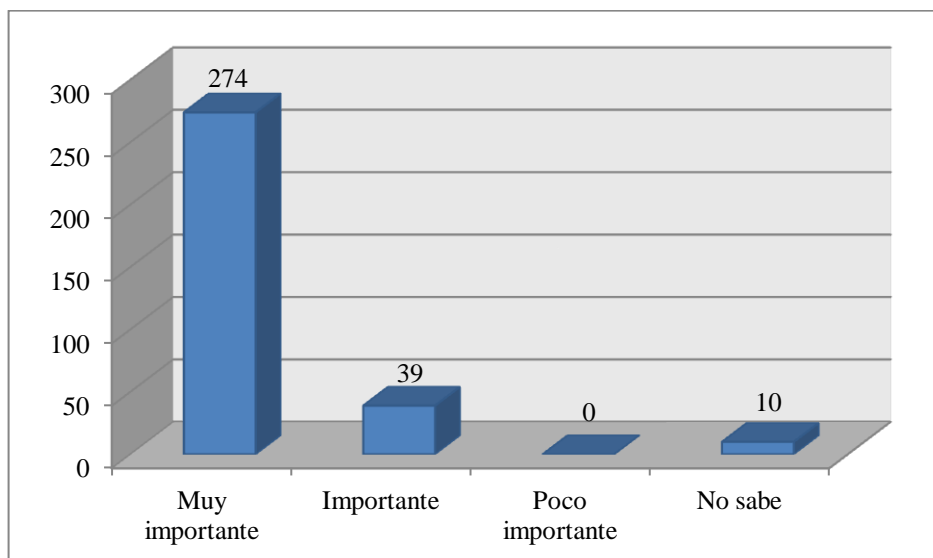
1. Su nivel de acuerdo con la afirmación:

Los servicios de transporte aéreo son importantes en los vínculos entre las personas y comunidades en las relaciones internacionales en el mundo. Las respuestas de 297 personas decidieron por muy de acuerdo y de acuerdo.

2. Su opinión sobre aviación en las relaciones internacionales:

¿Cuán significativos considera los servicios de transporte aéreo para las personas y comunidades en las relaciones internacionales? Las respuestas de 313 personas se manifestaron a favor de muy importante o importante.

Gráfico 5. Representación de respuestas a la pregunta 2 de significancia

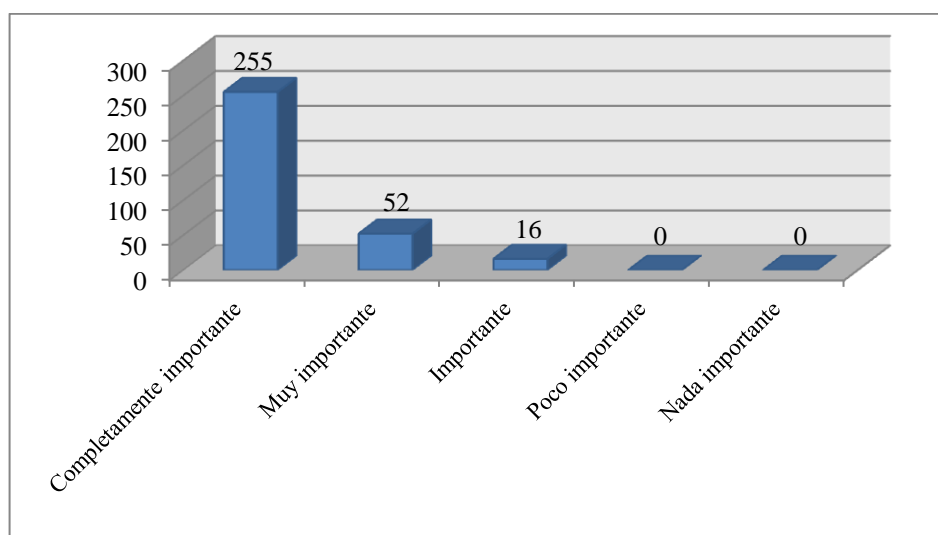


Fuente: Elaboración propia sobre datos de la indagación.

3. Su opinión sobre aviación civil comercial en las relaciones internacionales:

¿Cuán significativos considera los servicios de transporte aéreo para el vínculo de las personas y comunidades en las relaciones internacionales en el mundo? Todas las 323 personas se inclinaron por responder completamente importante, muy importante e importante.

Gráfico 6. Representación de respuestas a la pregunta 3 en significancia del vínculo



Fuente: Elaboración propia. Ídem.

Las representaciones gráficas de estas características, constituyen una herramienta de presentación de un fenómeno analizado, para que el investigador y el observador del estudio puedan visualizar ágilmente un conjunto de datos que componen la información sobre la cual se busca formar juicio sobre las variables que intervienen y sobre el desarrollo (Toranzos, 1971: 113-117). Los gráficos presentados fueron elegidos por ser una forma de exposición clara y simple de los resultados. Los gráficos de este trabajo han sido elaborados por el autor utilizando el programa de planillas de cálculo electrónico MS-Excel (*Véanse los respectivos detalles de los datos integrados que son presentados en la Tabla 3 del Anexo III y los referidos Gráficos siguientes*). Se destaca la potencialidad de estudios sobre el tema. Los datos muestran claramente la importancia, el interés y la comprensión por parte de los encuestados acerca del transporte aéreo internacional en el plano socioeconómico de la actividad internacional.

Consideraciones parciales: los servicios de transporte aéreo regular ocupan un lugar importante en la mente de las personas encuestadas, como componente de traslado en la actividad laboral y social. El transporte aéreo, como objeto, es pensado sumamente necesario en el ámbito internacional. Los conceptos son plenamente entendidos por los entrevistados, más allá de la intervención del investigador. La indagación del fenómeno destaca la centralidad del sistema y de las líneas aéreas, permite distinguir símbolos o marcas y beneficios. Se intuye y comprende al transporte aéreo con carácter propio muy importante como elemento de estudio. El transporte aéreo significa un nexo indispensable a nivel regional e internacional.

5.3. Sobre las entrevistas y aspectos internacionales en la encuesta general

En la sección precedente se ha comprobado el entendimiento, la comprensión y el atractivo del concepto “transporte aéreo” con su inclusión en el ámbito internacional. Ante la necesidad de profundizar en la indagación y de encontrar un modo de obtener información que satisfaga simultáneamente los objetivos y la posibilidad de enlace con la fase siguiente en la investigación, se decidió proceder con la encuesta. En general, las cuatro opciones básicas de entrevistas comprenden las entrevistas personales, las entrevistas por teléfono, los cuestionarios por correo y las efectuadas por un medio electrónico de redes. Todas tienen sus ventajas y desventajas. Entre sus diversas características, es posible mencionar algunos atributos que se han considerado, como: Las entrevistas personales son las de un enfoque clásico y de uso prácticamente universal en las investigaciones, son efectivas y flexibles en la

obtención de información, pero limitadas por los esfuerzos logísticos y el tiempo. Las entrevistas telefónicas permiten una gran cobertura geográfica y un tamaño de muestra importante, pero revelan dificultades en la calidad de la interpretación, en la cobertura parcial y en la duración de la misma entrevista. Las entrevistas con cuestionarios enviados por correo también permiten una amplia cobertura de casos y la atención de muestras grandes, pero presentan dificultades en la calidad y cantidad de respuestas. Las entrevistas realizadas por medio electrónico a través de redes parece ser la modalidad más reciente, en crecimiento, con alto grado de efectividad y flexibilidad para una muestra con casos dispersos, a pesar del reducido acceso al conocimiento íntimo del entrevistado.

La entrevista hace referencia al proceso de intercambio de información asimétrica en un encuentro, donde uno pregunta, el entrevistador, y otro responde, el entrevistado. Algunos aspectos reconocidos que señalan Mayntz *et al.* (1993, *pássim*) sobre las encuestas son los siguientes: La encuesta es la técnica más utilizada de las entrevistas científico-sociales en la indagación de fenómenos. Con la encuesta se obtienen datos individuales que son agrupados según clases o individuos de acuerdo con los requisitos de la investigación y el interés del investigador social. Las preguntas pueden ser objetivas sobre hechos comprobables, como la edad del encuestado, y subjetivas o de opinión, apreciaciones individuales como sentimientos o motivaciones. Por todo ello, la encuesta es un procedimiento especialmente adecuado para la indagación de fenómenos subjetivos exteriorizados por las personas, en particular tratándose de atributos por muestreo en colectividades de grandes dimensiones, como en este estudio. Las preguntas pueden estar orientadas según cuatro criterios generales: El grado de estandarización, la forma oral o escrita, la dirección hacia individuos o grupos, y la forma de encuesta única para un diseño de estudio transversal o de encuestas para un diseño longitudinal. Cuanto más coherente sea el cuestionario de la encuesta y más estandarizadas estén las preguntas en la entrevista, más cómodo se sentirá el entrevistado ante la situación de investigación y más independiente frente al entrevistador o investigador. El planteo de preguntas similares en un lapso de tiempo puede ayudar a comprobar la fiabilidad de las preguntas, mientras la validez de los datos de la encuesta dependerá de si las preguntas son congruentes en el desempeño como indicadores de las dimensiones teóricamente elaboradas por el investigador. La comprobación de la validez es más sencilla en las preguntas de hechos que en las preguntas de opinión, principalmente por la dificultad en la observación directa y la subjetividad en las respuestas en estas últimas. En la evaluación del cuestionario, la tarea

resulta más sencilla con preguntas cerradas, debido a que los resultados de la encuesta son inequívocos, literales y pueden ser comparados con mayor facilidad.

Las ideas precedentes han sido consideradas al definir la encuesta. Por otra parte, las nuevas tecnologías de la información en la investigación cualitativa, como señala Chernobilsky (2012) representan “*un campo que hasta no hace mucho tiempo permanecía ajeno al uso de herramientas informáticas específicamente desarrolladas, al menos en países latinoamericanos*” (Ibíd.: 239), que pueden asistir significativamente durante la indagación. Además de los programas específicos utilizados en el análisis de datos cualitativos, existen hoy programas que permiten al investigador realizar encuestas de todo tipo y procesar todos los datos que son compatibles con la utilización en otros tales como *IBM SPSS Statistics*, *Atlas.ti*, planillas de cálculo como *Excel* y procesador de texto como *Word*. Como propone la misma autora:

[...] los soportes digitales en los que se presentan los datos textuales, de audio y vídeo hoy en día tornan posibles nuevas maneras de producirlos, procesarlos y analizarlos. Paralelamente, el crecimiento de la red Internet también hace viables nuevas formas y oportunidades de recolectar los datos cualitativos y establecer nuevos contextos de interacción para su análisis. (Chernobilsky, *ibíd.*: 241).

Los programas informáticos son diversos, algunos más compatibles que otros para obtener y conducir el flujo de información basada en datos cuantitativos y cualitativos hacia el análisis en la investigación. Empero, en esta tarea se ha elegido el conjunto de programas de la plataforma de Encuesta fácil (Encuestafacil.com), una herramienta informática *web* dedicada principalmente a encuestas *online*, líder en Europa y Latinoamérica. Sus programas y aplicativos permiten a los usuarios profesionales elaborar por sí mismos, de forma rápida, encuestas internas y externas que ayudan en la toma de decisiones en las organizaciones. El sistema permite obtener con rapidez información de interés y con los mínimos recursos necesarios. Los aplicativos son utilizados, principalmente, por especialistas en recursos humanos, planificadores de eventos, responsables de calidad en organizaciones, investigadores de marketing, instituciones académicas y páginas o sitios *web*. Entre sus diversas ventajas es posible destacar su bajo costo relativo, la rapidez del proceso, la exactitud en los datos obtenidos, su confiabilidad, la practicidad de las respuestas, la comodidad para el encuestado, la información interactiva, la posibilidad de comparación de variables, la compatibilidad tecnológica actual en las comunicaciones, el gran alcance poblacional y la posibilidad de monitoreo durante el desarrollo.

En general, la encuesta por Internet es aquella cuya contestación es efectuada de algún modo en línea por la *web*, aunque la invitación o propuesta dirigida al encuestado no haya

sido realizada por el mismo medio. Puede ser considerada como una variante superadora de la encuesta por correo o por teléfono, y en algunos aspectos un desafío a la encuesta personal cara a cara; una variante que ha logrado gran aceptación a partir de mediados de la década de 1990, pudiendo ser pensada como un formato de encuesta de gran prestación por la expansión de Internet a todos los niveles sociales y por sus bondades como herramienta sustitutiva idónea en algunas investigaciones y complementaria con otras entrevistas (García Ferrer, 2012: 82-83). Una modalidad habitual es la entrevista asistida por computadora CAWI (*Computer Assisted Web Interviewing*), donde el entrevistado recibe en su correo electrónico una invitación para acceder a la encuesta a través de un hipervínculo, ruta de enlace o *link* único e individualizado, activo desde el mismo correo o desde un sitio, que puede ser atendido en el mismo momento de recepción o diferido hasta instantes previos al cierre de la indagación.

Las encuestas cubren un abanico de conceptos y variables de estudio, siendo el sondeo o la encuesta de opinión una de las más difundidas. Este instrumento de investigación puede ser empleado en estudios en transporte aéreo, gracias a las facilidades que brindan la informática e Internet, y puede estar dirigido a una amplia base de datos de unidades de análisis o casos potenciales. A diferencia de lo que se sostiene en otros enfoques e independientemente de la clasificación según la palabra “diseño”, los paneles o grupos de participantes pueden pertenecer como subgrupo a una base de datos más amplia de un grupo de potenciales participantes. Aquí, la población de una región o de un conglomerado y desde este punto de vista amplio, la muestra y la base de datos se convierten en elementos claves en la toma de decisiones sobre las características de la encuesta. La indagación desde Buenos Aires propone ser la adecuada con respecto a los objetivos de la investigación y su metodología, permitiendo con los medios tecnológicos actuales dirigir la encuesta a casos de referencia como los usuarios del servicio de transporte aéreo. La encuesta en este ámbito, en la forma de hecho y de opinión, puede así superar adecuadamente contextos convencionales considerados por algunos autores:

Las **encuestas de opinión** (*surveys*) son consideradas por diversos autores como un diseño (Creswell, 2009; Mertens, 2005) y estamos de acuerdo en considerarlas así. En nuestra clasificación serían investigaciones no experimentales transversales o transeccionales descriptivas o correlacionales-causales, ya que a veces tienen los propósitos de unos u otros diseños y a veces de ambos (Archeater, 2005). Generalmente utilizan cuestionarios que se aplican en diferentes contextos (aplicados en entrevistas “cara a cara”, mediante correo electrónico o postal, en grupo) [...]. (Hernández Sampieri *et al.*, *op. cit.*: 158).

5.3.1 Factores: indagación de los aspectos internacionales a través de la encuesta

Habiendo realizado un breve recorrido sobre las cualidades de la encuesta y la situación en la investigación, corresponde describir los detalles relevantes acerca de la indagación realizada sobre el transporte aéreo regular internacional a partir de las personas encuestadas. Todos los datos han sido confirmados y verificados en su oportunidad, quedando reservados aquellos de respeto profesional a la privacidad. Interesa aquí la expresión de las personas y lo que piensan acerca de determinadas características o significados del transporte aéreo, de modo de estar en condiciones de comenzar a fundar conceptualmente la imagen internacional del medio. Así, se ha llegado a considerar la realización de una encuesta con un cuestionario específico, breve, claro y amigable según los requerimientos de la investigación y los casos por entrevistar. La alternativa seleccionada fue una encuesta a través de medios electrónicos por Internet, por las ventajas ya descritas y debido a la expectativa de lograr un adecuado nivel de respuestas, pensadas con suficiente libertad por cada caso, sobre un tema estimado poco polémico o no conflictivo, sabiendo además que en el transporte aéreo el nivel de utilización de la red es amplio. La búsqueda consistiría entonces en recoger opiniones sinceras de usuarios con un perfil apropiado para el objetivo de la encuesta. Se esperaba un buen nivel de respuestas al cuestionario, un alto grado de confianza y una metodología sencilla de reproducir en este tipo de investigación. El objetivo central sería confirmar el nivel de importancia del estudio del transporte aéreo en el plano socioeconómico internacional y permitir la conceptualización de aquello que piensan las personas entrevistadas en su actitud o enfoque sobre el medio. El resultado contribuiría a conocer y describir la imagen y también serviría a la complementación sucesiva de conocimiento.

- Los datos técnicos definidos para la encuesta son los siguientes:

Encuesta: Basada en declaraciones de una muestra de la población.

Preguntas: Cuestionario codificado y estructurado fiable, sencillo y de fácil lectura, con 13 preguntas, principalmente cerradas con opciones de respuestas únicas o múltiples, dicotómica y horquilla, y de escala en la valoración, para recoger información sobre hechos objetivos y valoración subjetiva. Se obtienen beneficios inmediatos basados en el procesamiento de datos, la clasificación, la estandarización de preguntas-respuestas y la rapidez en los resultados.

Criterio de selección de casos: Personas adultas, preferentemente en actividad y con nivel de educación medio o superior, perfil de usuarios del transporte de líneas aéreas, núcleo residentes de la zona AMBA, resto de Argentina y vinculados, de lengua hispana.

Marco de la muestra: Diseño que considera un tamaño apropiado para una población abierta, con un nivel de referencia de confianza cercano al 95% y un margen de error inferior a 5%, sin estimación de información de otros estudios del transporte aéreo.

Casos: Total mínimo de 400 casos efectivos. Hombres y mujeres del AMBA, Argentina, personas de habla hispana, proporción según plataforma de la base de datos para alcanzar el marco de la muestra. Target, preferentemente personas que viajan o han viajado o que han utilizado algún servicio de transporte aéreo, adultos con distintas profesiones u ocupaciones, residentes según cuestionario, y otras personas con perfil general usuarias del servicio en su mayoría y de distintas edades.

Material y método: Entrevista por encuesta con cuestionario digital *online* a través de Internet utilizando la plataforma informática sobre la base de datos para el marco de la muestra. Cuestionario individualizable y personal de pocos minutos, estimados en no más de diez, de duración en su respuesta. El acceso al cuestionario se efectúa a través de un enlace por invitación dirigida a la persona en particular, bajo condiciones adecuadas para estudio cualitativo transversal según la investigación.

Lugar y fecha de realización: Luego de las decisiones de diseño, configuración y preparativos, las tareas específicas previas comenzaron el día 3 de diciembre de 2015 en Buenos Aires. La encuesta fue ingresada al sistema e iniciada el 24 de diciembre de 2015 y cerrada totalmente el 31 de diciembre de 2015.

Resultados: Los primeros resultados se obtuvieron a partir de enero de 2016. Se efectuaron trece (13) preguntas, inmediatamente después de la introducción del tema al entrevistado. Los cuestionarios acercados a través del *link* fueron 591. Los cuestionarios atendidos y contestados con alguna pregunta fueron 566. Nivel de respuesta alto y ningún cuestionario debió ser eliminado. Los cuestionarios completamente finalizados fueron 432. Los cuestionarios considerados completos a los fines centrales de la encuesta fueron 434. En todos los datos sensibles se obtuvieron respuestas. La principal elección por parte de los casos fue por la de mayor valor de importancia de la escala para la pregunta acerca de la utilidad del estudio del transporte aéreo internacional. Ningún caso se inclinó por la variable de

preferencia de no contestar sobre dicha importancia. En la construcción de la imagen se destacan la perspectiva de viajar a lugares distantes del planeta, el tiempo de traslado del transporte aéreo, la aeronave comercial, las relaciones interpersonales en el plano internacional, los preparativos del viaje, el ámbito tecnológico, entre otros. Se destaca además el valor del transporte aéreo y su estudio en el plano internacional, aspectos de la necesidad de traslado y la actitud de las personas en responder a las preguntas sobre factores específicos dentro del tema.

Ficha general:

- Personas de ambos sexos, 370 hombres y 196 mujeres.
- Edad de las personas, de 18 años en adelante, 323 en intervalo de 30 a 49 años.
- Argentina es el principal país de residencia con 273 personas.
- El nivel educativo universitario o superior ha sido completado por 190 personas.
- La mayor parte de los casos son usuarios del servicio aéreo, 486 personas.

Las preguntas y los datos más destacados: 1. ¿Sexo? Hombres 65% y mujeres 35%; 2. ¿En cuál de los intervalos ubicaría su edad? 57% de 30 a 49 años, 29% de 18 a 29 años, 13% de 50 a 69 años y 70 ó más un 1%; 3. ¿País? 48% con residentes argentinos seguido por España con 25%; 4. ¿Ha viajado usted o está próximo a viajar con los servicios de alguna línea aérea? 86% sí y 14% no; 5. ¿Con qué frecuencia ha utilizado o utiliza usted el servicio de transporte aéreo de línea? 34% más de una vez al año y 32% al menos una vez; 6. ¿Su viaje o sus traslados en avión son efectuados principalmente dentro del territorio del país o en el ámbito internacional? 61% internacional y 39% cabotaje; 7. ¿Cuál diría usted que es el principal motivo de su viaje? 52% recreación o turismo, 23% visitas y 22% trabajo; 8. ¿En cuál o cuáles de las compañías aéreas usted ha volado o efectúa su viaje? 45% declaró Aerolíneas Argentinas, 30% LAN, 28% Iberia, 19% American Airlines y 18% Air Europa; 9. ¿Considera usted la nacionalidad o país de origen de la línea aérea al momento de decidir su viaje por una u otra compañía? 53% no y 43% sí; 10. ¿Cuál es el grado de importancia que usted asigna a cada factor en particular de los mencionados (en el cuestionario) cuando decide realizar su viaje con transporte aéreo internacional? Se destacan por mayor relevancia la seguridad y responsabilidad de la línea aérea con 60%, el precio del servicio 52%, puntualidad 51% y el tiempo de duración del viaje internacional 39%; 11. ¿Cuál de los siguientes conceptos (del cuestionario) describe mejor la primera imagen que viene a su mente cuando piensa en “transporte aéreo internacional”? Se destacan la perspectiva de poder

viajar a lugares del mundo 22% y el tiempo de traslado de un país a otro 22%; 12. ¿Cómo considera usted que puede resultar útil para las personas, comunidades y los Estados el estudio profundo de aspectos y posibilidades de desarrollo del sistema de transporte aéreo en las relaciones internacionales? 68% declara muy beneficioso y 32% beneficioso; 13. ¿Cuál sería el mayor nivel educativo que ha alcanzado hasta el momento? 44% posee estudios universitarios completos, 34% superiores no finalizados y 16% alcanzó el nivel secundario completo. Aquí, los resultados muestran palmariamente que se destaca la elección por señalar la importancia del transporte aéreo en el ámbito internacional y los motivos que consideran más importantes los usuarios al momento de pensar en el servicio aéreo. Es posible considerar una presentación a través de gráficos, ya que éstos son piezas de información que ayudan a expresar en forma sencilla y concisa los resultados del procesamiento de datos, evitando así una mayor extensión de la necesaria en la narración. Los gráficos de columnas, barras y tarta o circular, a continuación muestran los resultados obtenidos de la encuesta general y para aquellos que representan determinadas variables seleccionadas a efectos de completar la información, véase el conjunto de datos puntuales en la *Tabla 4 del Anexo III* y sus respectivas Figuras.

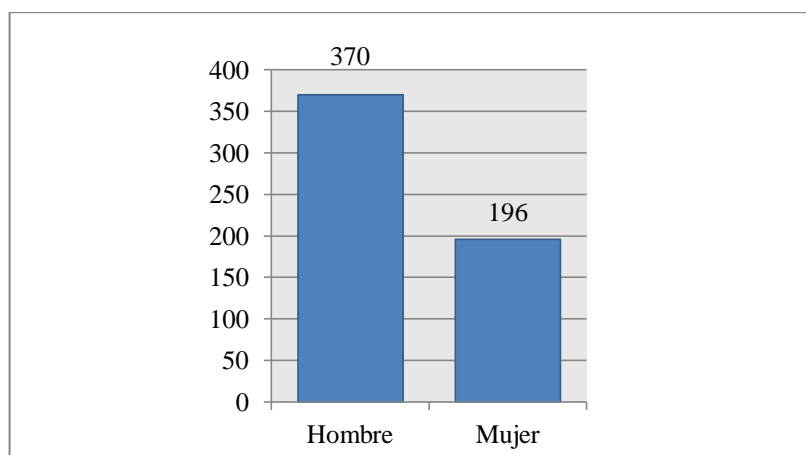
5.3.2. Las preguntas y las variables a partir de la encuesta general

El orden de las preguntas y sus respectivas respuestas con gráficos son presentados según el cuestionario a disposición del encuestado, digitalizado y codificado para facilitar el procesamiento de los datos y el cruce de variables. La parte complementaria muestra los datos principales (*Véase el texto del cuestionario y los detalles del análisis técnico presentado en ese orden a través de la Figura 2, y las Tablas 4, 5 y 6 del Anexo III*).

- Pauta de análisis técnico de la información descriptiva en los gráficos:
 - Intervalo de confianza: Intervalo de valores en los que, considerando una probabilidad del 95%, se sitúa la respuesta.
 - Tamaño de la muestra: Número de respuestas obtenidas según este estudio.
 - Error estándar: Estimación del error susceptible al extrapolar los resultados de la pregunta específica a la población en general, menor a 5% según corresponda.
 - Valor considerado: A la primera opción de respuesta se le asigna el valor 1 y a la segunda el valor 2, y así sucesivamente.

1. Sexo.

Gráfico 7. Sexo según los encuestados en la encuesta general

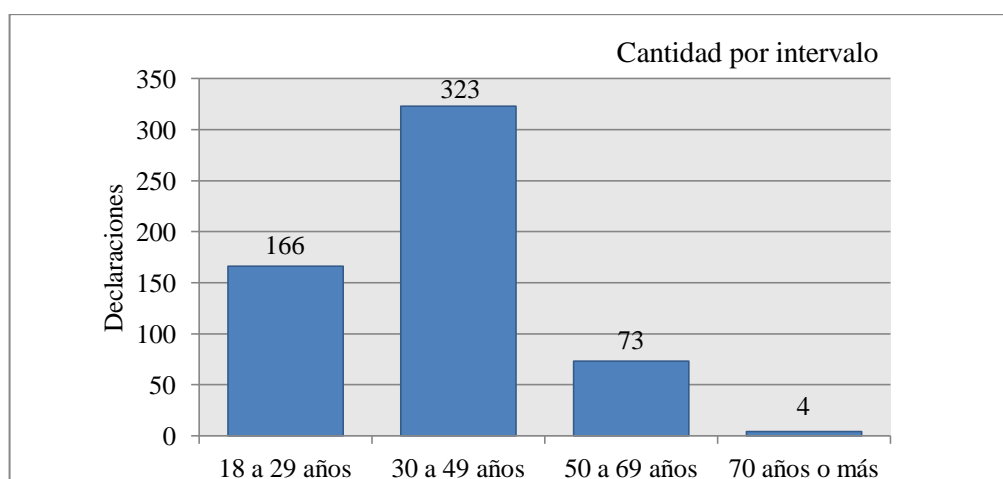


Fuente: Elaboración propia sobre la base de datos de la encuesta.

Conclusiones destacadas: la elección de las personas en la pregunta N°1 fue aleatoria y con un intervalo de confianza de 95% y una muestra de 566 casos, el número de hombres supera al de mujeres. La proporción es aquí azarosa sin fijación previa y no es menester de este trabajo concluir sobre la opinión de cada género. Participación porcentual: 65% hombres y 35% mujeres.

2. ¿En cuál de los intervalos ubicaría su edad?

Gráfico 8. Edad de los encuestados

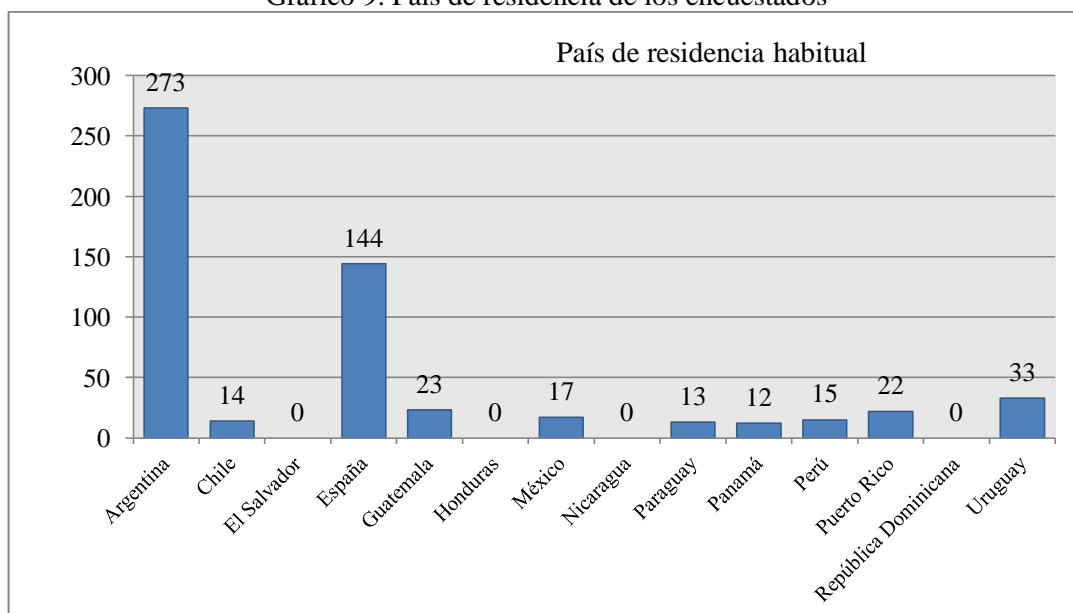


Fuente: Elaboración propia. Ídem en adelante.

Conclusiones destacadas: con igual intervalo de confianza y tamaño de muestra, los datos indican que alrededor de 86% de los encuestados eligió declarar la ubicación de la edad: 30 a 49 años y 18 a 29 años. La opción menos elegida es 70 años o más.

3. País

Gráfico 9. País de residencia de los encuestados

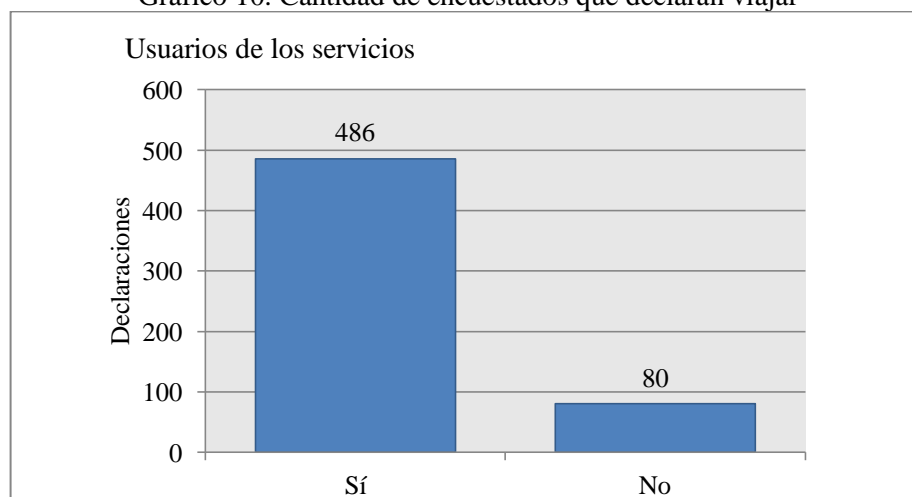


Fuente: Elaboración propia.

Conclusiones destacadas: con igual intervalo de confianza y tamaño de muestra, alrededor de 48% de los encuestados eligió declarar residencia en Argentina.

4. ¿Ha viajado usted o está próximo a viajar con los servicios de alguna línea aérea?

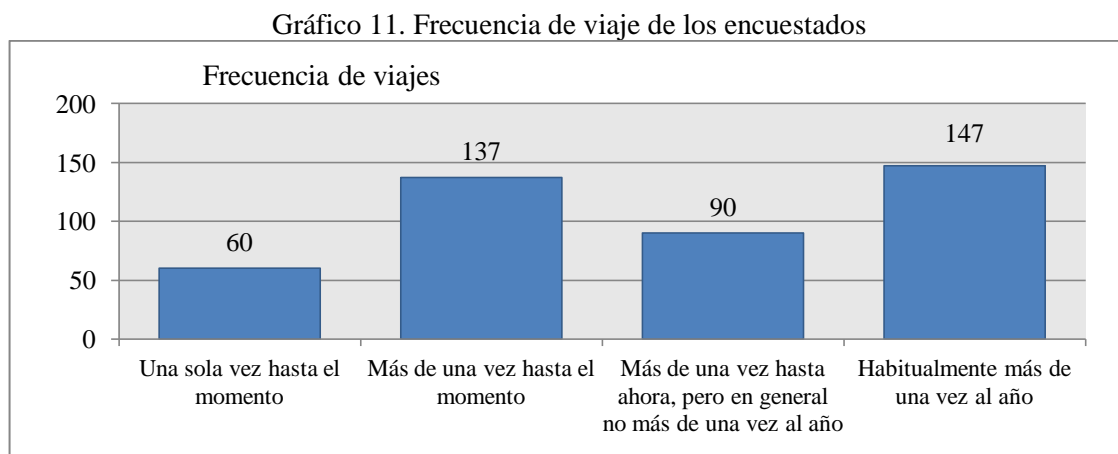
Gráfico 10. Cantidad de encuestados que declaran viajar



Fuente: Elaboración propia.

Conclusiones destacadas: con igual nivel de confianza, la opción más elegida fue *sí* y la menos elegida fue *no*, de 566 declaraciones de los encuestados, 86% y 14% respectivamente. Estos datos pueden servir de análisis para diversos estudios futuros.

5. ¿Con qué frecuencia ha utilizado o utiliza usted el servicio de transporte aéreo de línea?

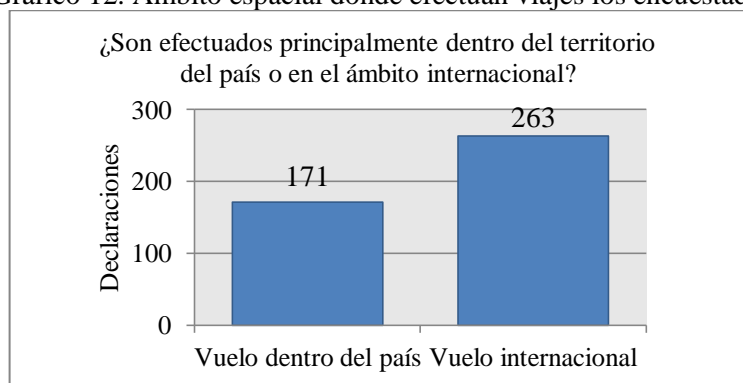


Fuente: Elaboración propia.

Conclusiones destacadas: con el mismo nivel de confianza y con las declaraciones de 434 encuestados, los datos muestran que la mayor parte de las personas manifiestan viajar habitualmente y más de una vez hasta el momento. La opción más elegida de habitualmente más de una vez al año alcanza 34% y la menos elegida representa 13,82% para aquellos que han declarado haber viajado una sola vez hasta el momento.

6. ¿Sus viajes o sus traslados en avión son efectuados principalmente dentro del territorio del país o en el ámbito internacional?

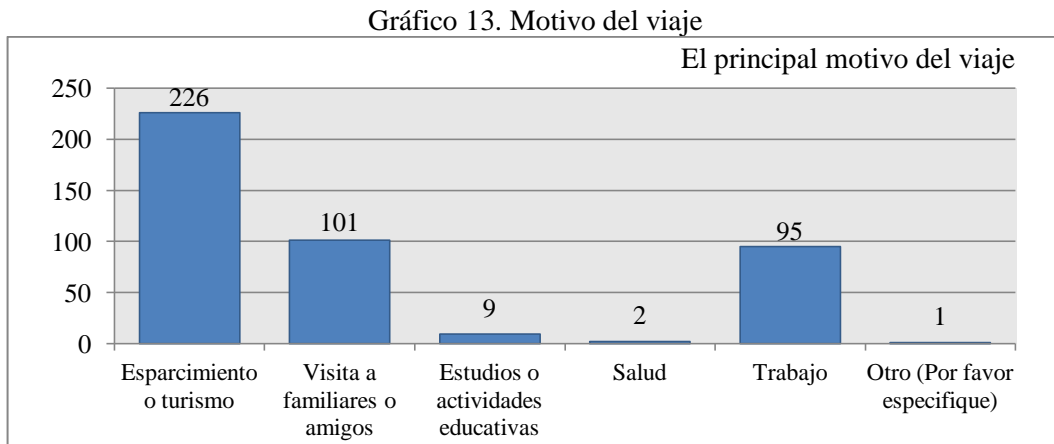
Gráfico 12. Ámbito espacial donde efectúan viajes los encuestados



Fuente: Elaboración propia.

Conclusiones destacadas: con el mismo nivel de confianza y con las declaraciones de 434 encuestados, los datos muestran que la opción más elegida por los participantes fue *vuelo internacional* con 61% y la opción menos elegida fue *vuelo dentro del país* con 39%, ofreciendo así una base adecuada para el análisis debido a la predominancia de los vuelos internacionales.

7. ¿Cuál diría usted que es el principal motivo de su viaje?

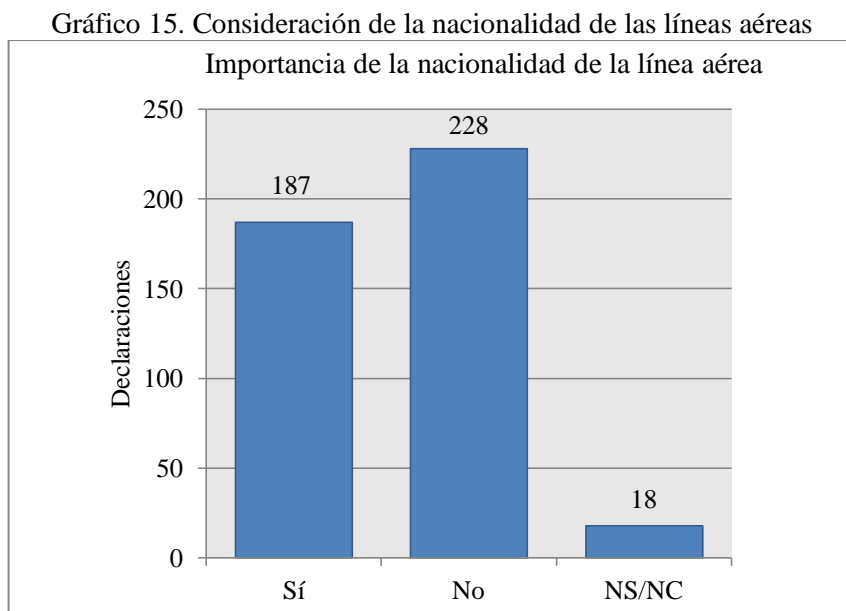


Fuente: Elaboración propia.

Conclusiones destacadas: con el mismo nivel de confianza, y según las declaraciones de 434 encuestados, puede observarse que alrededor del 75,34% de los viajes argumentan *esparcimiento o turismo* y *visitas a familiares o amigos* 23, 27% como las razones principales de uso de los servicios de transporte aéreo, seguido por *trabajo* con 21,89%.

8. ¿En cuál o cuáles de las compañías aéreas usted ha volado o efectúa su viaje? Por favor, indique una o más de una de las mencionadas según su preferencia:

9. ¿Considera usted la nacionalidad o país de origen de la línea aérea al momento de decidir su viaje por una u otra compañía?

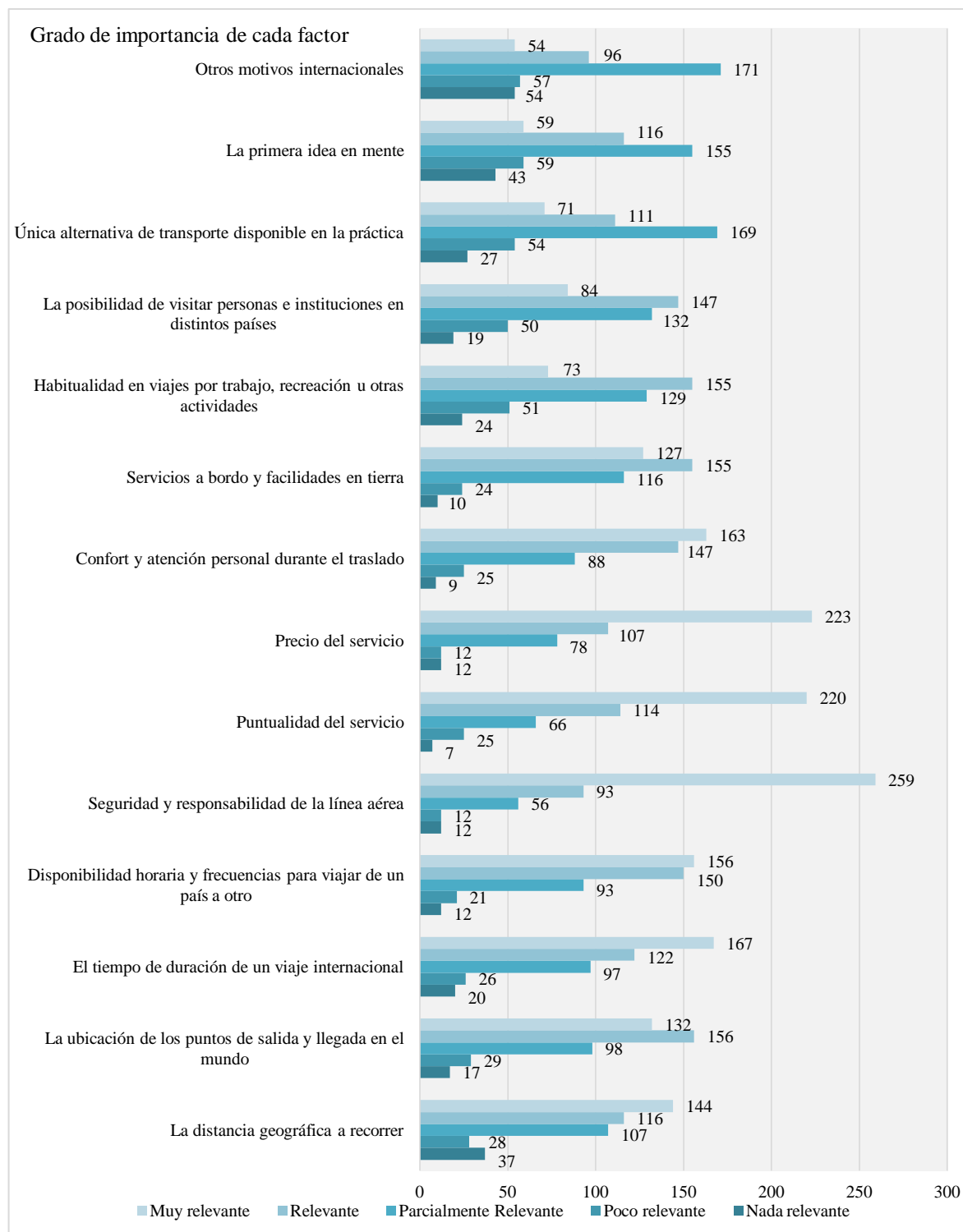


Fuente: Elaboración propia.

Conclusiones destacadas: con el mismo nivel de confianza y tomando 433 declaraciones, se distingue un total de 95,84% de respuestas por *no* y *sí*, en ese orden de importancia. Si bien un 53% de los encuestados se inclina por la respuesta negativa, la proporción de 43% respuestas positivas es también significativa. Probablemente, variables geográficas y preferencias individuales de significados intervengan en las decisiones.

10. ¿Cuál es el grado de importancia que usted asigna a cada factor en particular de los mencionados (ídem en cuestionario) cuando decide realizar su viaje con transporte aéreo internacional? Por favor, valore la importancia de cada atributo marcando un número del 1 al 5, siendo 1 el menor valor relativo asignado y 5 el de mayor grado de relevancia:

Gráfico 16. Importancia de los factores del transporte aéreo internacional



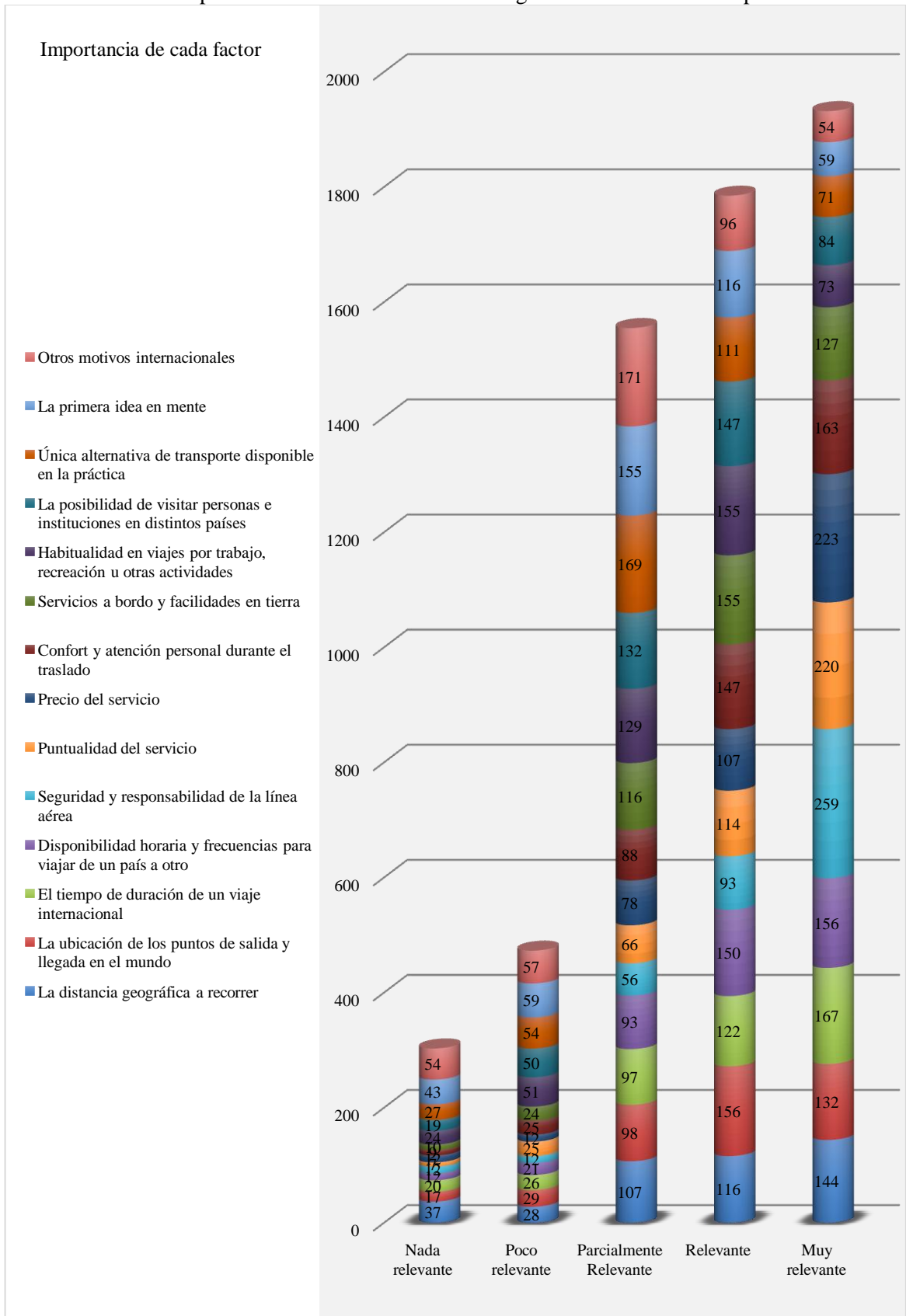
Fuente: Elaboración propia (cada barra indica los valores desde abajo: menor 1 al máximo 5).

Consideraciones destacadas: con igual nivel de confianza y según 433 declaraciones, el Gráfico 16 muestra que, en general, los motivos presentados a los encuestados resultan relevantes. Los participantes encuentran en la seguridad, el precio, y la puntualidad, en ese orden, los motivos preponderantes a la hora de elegir una compañía aérea. Estas respuestas

son coherentes con los datos presentados en los gráficos anteriores. Sin embargo, la situación descrita a través del gráfico y de los resultados de la pregunta anterior podría ser de interés en estudios posteriores sobre elementos de influencia en la imagen de las personas acerca del transporte aéreo.

Otras consideraciones destacadas: complementariamente, siguiendo con el carácter ordinal de las variables presentadas en el gráfico anterior para los indicadores, estos pueden agregarse y mostrar que más de 1800 elecciones de encuestados eligieron como *muy relevante* los distintos factores preponderantes del servicio de transporte aéreo, como muestra el Gráfico 17 presentado a continuación. Si, a partir del análisis anterior, se quisiera hacer una dicotomía entre la relevancia o no de los factores, y hacer el agregado entre los indicadores “Nada relevante” y “Poco relevante”, se vería que juntos suman 776 respuestas de un total de 6048, apenas un 13% del total, mientras que la relevancia, formada por los agregados “Parcialmente relevante”, “Relevante” y “Muy relevante”, conjuntamente alcanzan los 5272 casos, un 87% del total.

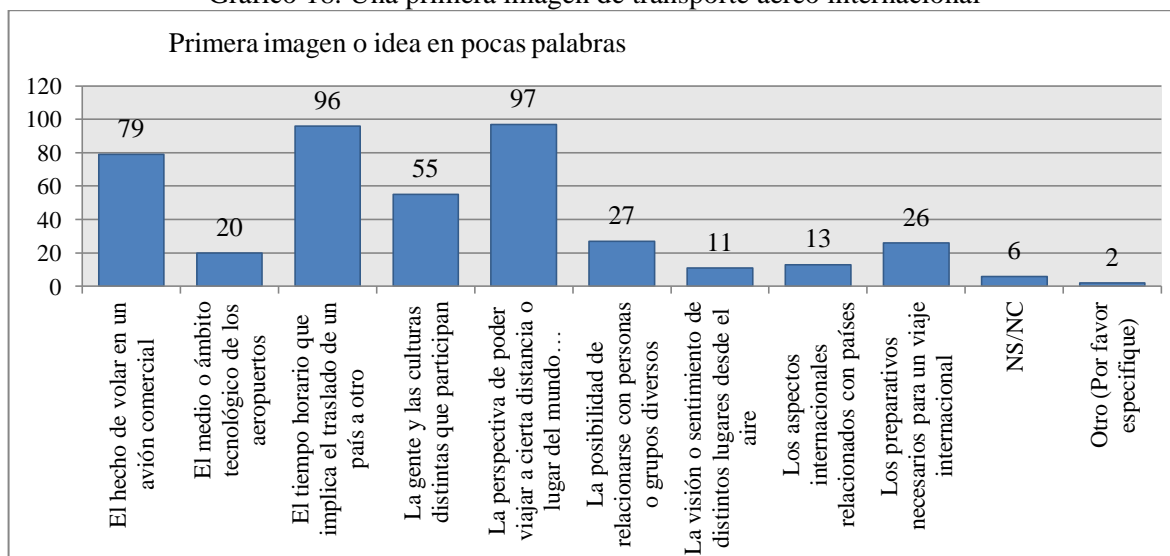
Gráfico 17. Importancia ordinal de los factores según actitud hacia el transporte aéreo



Fuente: Elaboración propia.

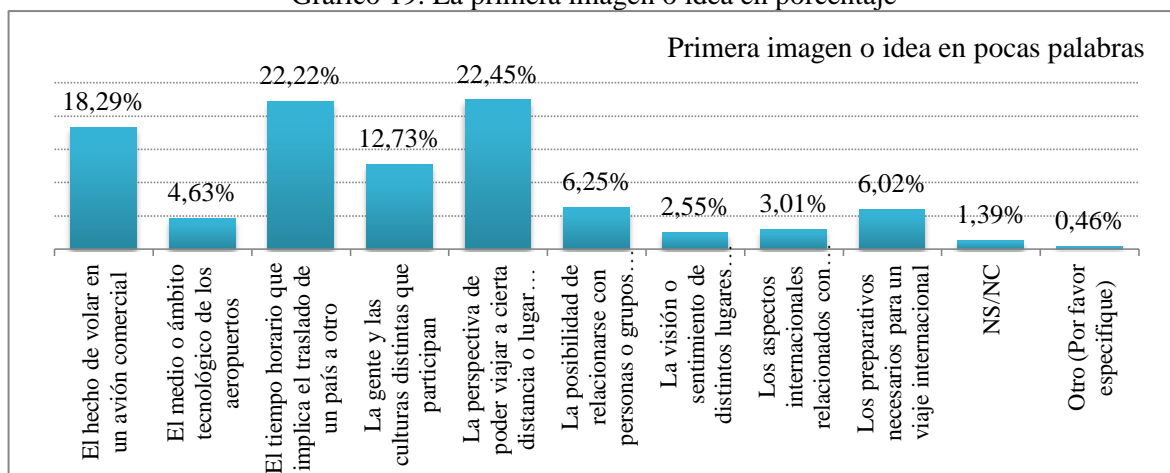
11. ¿Cuál de los siguientes conceptos (ídem en cuestionario) describe mejor la primera imagen que viene a su mente cuando piensa en “transporte aéreo internacional”? Por favor, si es «otro» tenga a bien representar la imagen o idea escribiendo unas pocas palabras:

Gráfico 18. Una primera imagen de transporte aéreo internacional



Fuente: Elaboración propia.

Gráfico 19. La primera imagen o idea en porcentaje

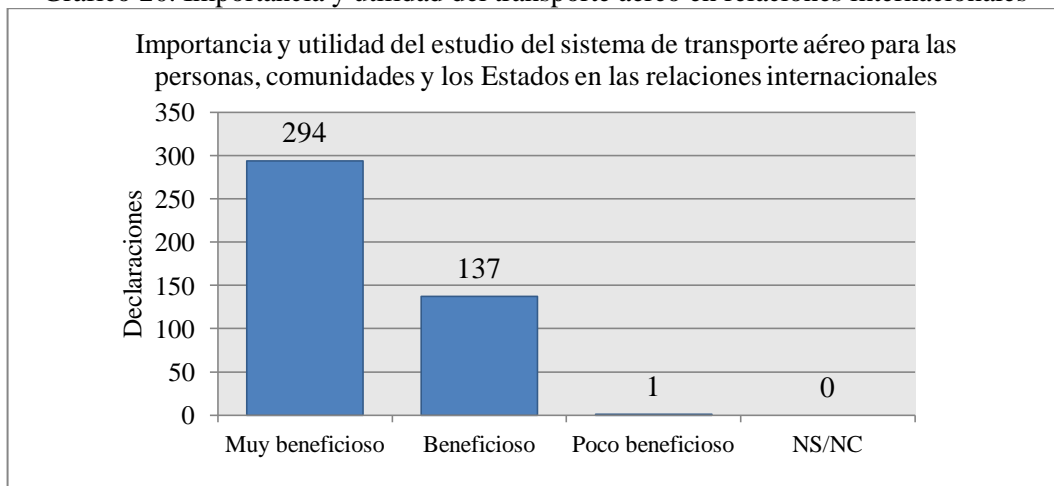


Fuente: Elaboración propia.

Conclusiones destacadas: con igual intervalo de confianza y con 432 declaraciones, este gráfico describe y trata de mostrar las consideraciones de las personas en la elección del transporte aéreo. Se aprecia que la palabra *aéreo* juega un rol preponderante en las distancias geográficas y en el tiempo para recorrerlas o para unir los distintos lugares, en especial considerando las posibilidades de otros medios. Estos factores, junto con el hecho de viajar en aeronave comercial, con lo que ello implica, muestran ser clave.

12. ¿Cómo (categorías de la escala) considera usted que puede resultar útil para las personas, comunidades y los Estados el estudio profundo de aspectos y posibilidades de desarrollo del sistema de transporte aéreo en las relaciones internacionales?

Gráfico 20. Importancia y utilidad del transporte aéreo en relaciones internacionales

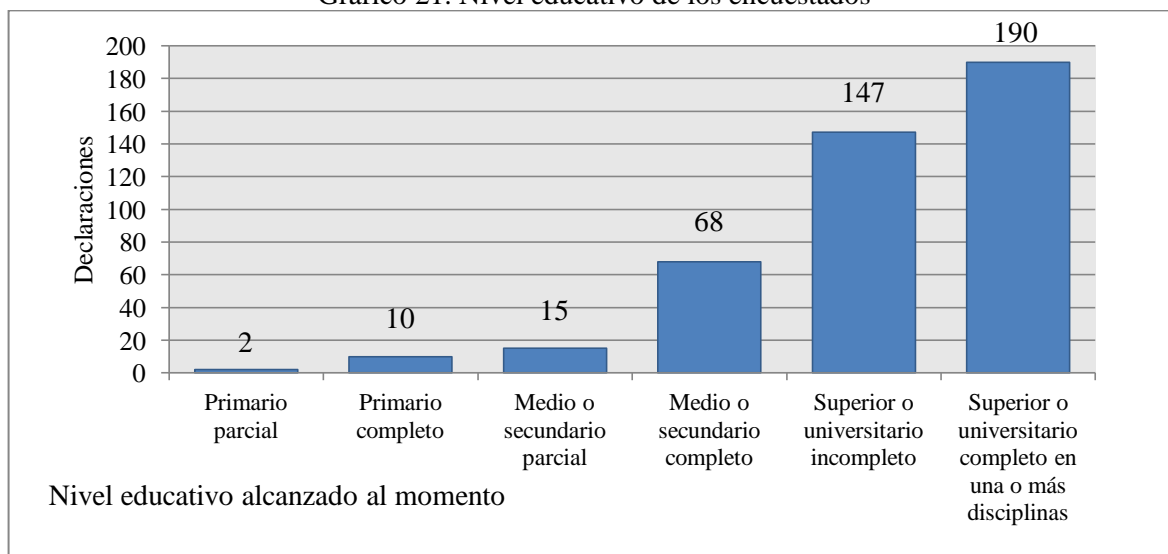


Fuente: Elaboración propia.

Conclusiones destacadas: con igual intervalo de confianza y con 432 declaraciones, la representación gráfica de la pregunta 12 permite observar el valor social significativo y relevante que le atribuyen los encuestados a la necesidad de realizar estudios profundos e investigaciones, considerando el desarrollo del transporte aéreo a nivel internacional.

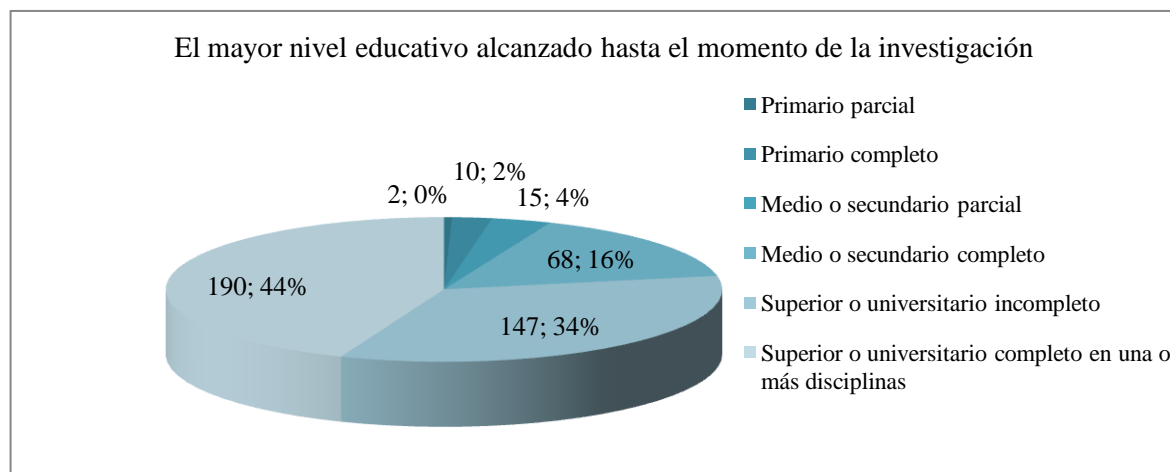
13. ¿Cuál sería el mayor nivel educativo que ha alcanzado hasta el momento?

Gráfico 21. Nivel educativo de los encuestados



Fuente: Elaboración propia.

Gráfico 22. Nivel educativo como participación porcentual



Fuente: Elaboración propia.

Conclusiones destacadas: con el mismo intervalo de confianza y con 432 respuestas recogidas sobre el nivel educativo de los encuestados, el 78,01% comprende: estudio superior o universitario completo en una o más disciplinas y superior o universitario incompleto, en ese orden. Se considera adecuado para el estudio del fenómeno.

Los gráficos de las preguntas 1 a 13 representan las respuestas elegidas por los encuestados según el cuestionario general de la encuesta (*Véase el mismo en la Figura 2 del Anexo III*). El cuestionario ha surgido de la consideración de los objetivos, la información revisada, los datos de la muestra, el modo de realización de la encuesta, las preguntas requeridas, la prueba del diseño del cuestionario, el control y de los recursos propios. Si bien el diseño de las cajas de texto y de los botones de opciones de respuestas se aplica a la utilización *web* del cuestionario, su esquema puede ser reproducido con facilidad en papel. El formulario *web* ha sido cumplimentado *online* por los casos seleccionados aleatoriamente de la base de datos internacional, desde el AMBA, y las personas han sido invitadas a través de correo electrónico entre el 24 de diciembre y el 30 de diciembre de 2015. Cada uno de los encuestados ha tenido la misma probabilidad que los demás en ser seleccionado del conjunto a través del procesamiento informático aleatorio con resultados no predecibles. Cada encuestado responde a un cuestionario único registrado con ID de ocho dígitos. La mayor parte de las respuestas fueron hechas al inicio y luego los días 26 y 29, las demás el resto de los días; 566 recogidas en total cubriendo la cuota de país y ciudad de Buenos Aires de acuerdo con la investigación; cerca del 50% Argentina y el resto demás países. Cuando la cuota está completa, la persona que atiende a la encuesta es dirigida a la página que le indica la situación de cierre. Los formularios finalizados por completo según las variables fueron

432 y las personas que eligieron solo vuelos internacionales fueron 263. De este modo se cumpliría con un tamaño de muestra n igual o superior a 384 casos encuestados, $n \geq 384$, para un nivel de confianza de 95% y un margen de error inferior a 5%. Las preguntas objetivas de variables duras y de hecho 1, 2, 3 y 13, de clasificación del informante, buscan complementar la ficha técnica y facilitar el cruce de variables. La pregunta 4 busca servir de filtro y horquilla a la pregunta 11. Las preguntas de intenciones 5, 6, 7, 8, 9 y 10 plantean obtener datos sobre viajes recientes y potenciales para facilitar el cruce de variables y el análisis de la actitud hacia el servicio. Las preguntas subjetivas de valor 11 y 12 proponen comprobar la actitud hacia ciertos atributos más interesantes y obtener información general. Las únicas opciones incluidas para completar en “Otros/Otras” como posibilidad, han sido acotadas a ciudades de Argentina, nombres de líneas aéreas distintas de las enumeradas y conceptos alternativos sobre la imagen. En forma integrada, el cuestionario y la operacionalización responden a la variable teórica general, la definición de la variable, las dimensiones de las variables, los indicadores empíricos, los valores obtenidos a través de la encuesta y la interpretación.

Hasta aquí se considera valiosa la información recogida por su significancia y su relevancia (*Véase la operacionalización en la Tabla 6 del Anexo III*). Considerando al muestreo científico como un enfoque sistemático para seleccionar a los casos que serán encuestados, existen criterios que solo consideran al muestreo científico cuando las muestras de la población son probabilísticas y otros consideran que también el muestreo puede ser aún científico siempre y cuando se implemente de una manera sistemática de forma tal que otros lo puedan metodológicamente repetir. Aquí no se pretende proyectar, pero la muestra sería representativa porque se equipara con las características demográficas y de atributos generales de la población de interés propuesta, cuyos casos han sido aleatoriamente invitados a contestar con la misma igualdad de oportunidad en la selección conocida por el programa informático.

Si bien no existen reglas estrictas o una única forma de cuestionario, sí hay un lineamiento general. Se ha respetado en la entrevista la condición donde el investigador solo pregunta y el entrevistado responde, según su voluntad, con la alternativa elegida. La entrevista es entendida como conversación o diálogo y no como un interrogatorio rígido, prevaleciendo en ésta el respeto al entrevistado y su libertad de opinión. La encuesta es muy utilizada en la administración política contemporánea y en las ciencias sociales, como señalan Traugott y Lavrakos (1997), quienes proponen:

Un sondeo de opinión o una encuesta son métodos para recopilar información sobre las personas haciéndoles preguntas. En la mayoría de los sondeos de opinión se usa un cuestionario estandarizado, y por lo general la información se reúne en una muestra de personas y no en toda la población. [...] Una *encuesta* es una técnica de recopilación de datos que implica el uso de un cuestionario administrado a un grupo de individuos. El *cuestionario* consiste en varios ítems o preguntas, que pueden ser unos pocos y tomar unos minutos en responderse o hasta varios cientos que pueden requerir más de una hora en completarse. (*Ibíd.*: 19-20).

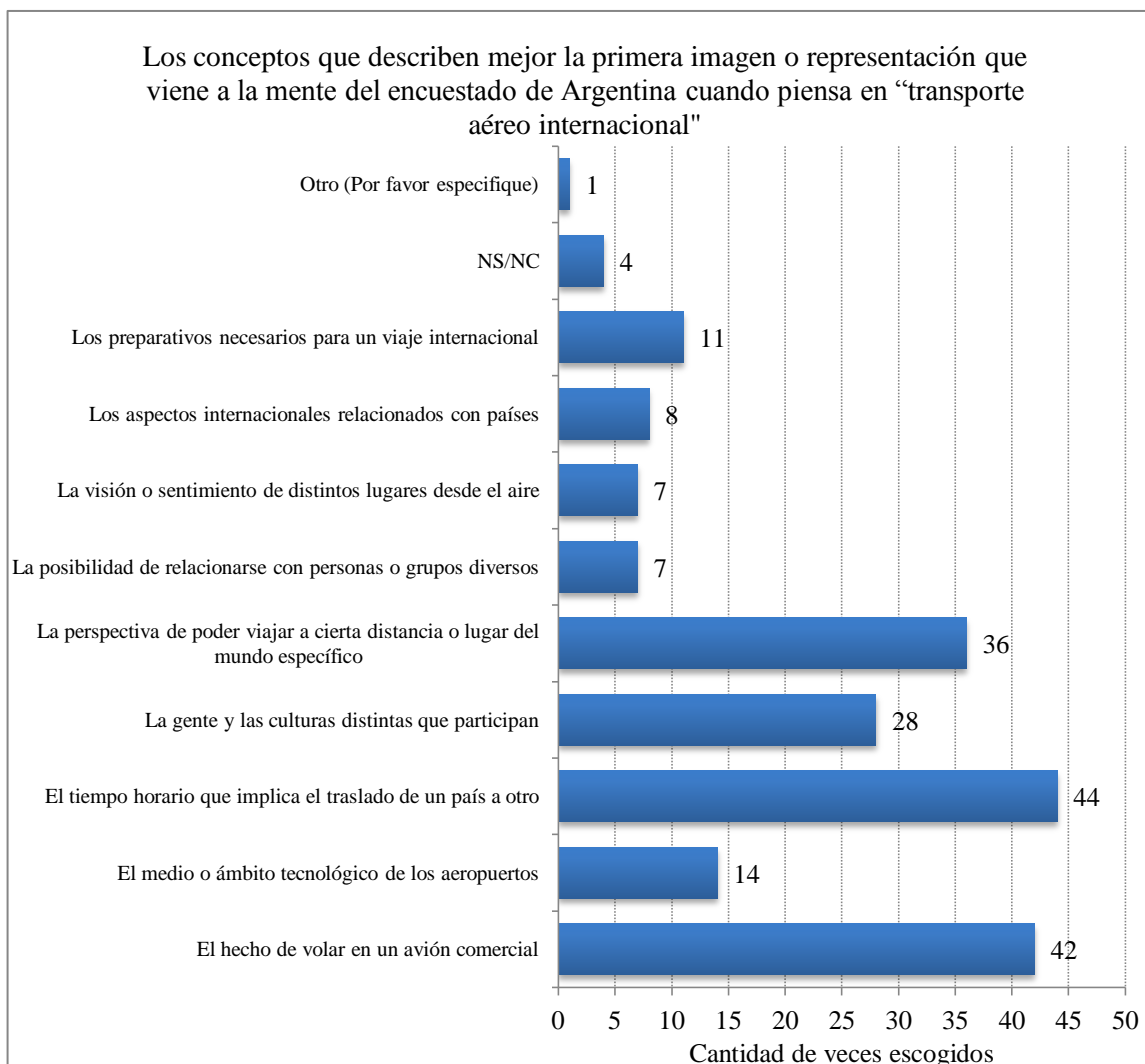
Según los autores mencionados, la forma confiable y válida de medir las opiniones en una encuesta debe combinar una muestra seleccionada y realizada científicamente con un cuestionario bien diseñado y administrado (*Ibíd.*: 22).

Los gráficos presentados en Anexo III y sus respectivos comentarios complementan la exposición de los datos de la encuesta general, sin intención de proyecciones generales, representando algunas variables seleccionadas para una mayor profundización en la descripción de la situación. Se ha considerado principalmente el AMBA.

La mayor proporción de encuestados participantes en Argentina corresponde al intervalo de edad de 30 a 49 años de Argentina con 152 personas que representan el 56%, seguida por la del intervalo de 18 a 29 años con 83 personas y la del intervalo de 50 a 69 años con 37 personas, solo una persona con 70 años o más participó, sobre 273 casos del país. El intervalo de confianza es de 95% y el margen de error de 4%. Similar participación porcentual se ha registrado para la Ciudad de Buenos Aires sobre una muestra de 152 casos, donde el intervalo de 30 a 49 años obtuvo un 61% con 92 personas, el de 18 a 29 años sumo un 26% con 40 personas y el 13% restante con 20 casos de 50 a 69 años. Si bien existen diferencias, se mantiene el intervalo de 30 a 49 años de edad como el de mayor rango en todas las consideraciones. Los valores surgieron de la elección de la opción por parte de los encuestados y sin condicionamiento alguno. La edad de algunos de los participantes, entre los diversos motivos sociales de interés sobre el tema, puede estar vinculada con la actividad de los viajes y el uso de dispositivos computarizados o Internet⁸⁴.

⁸⁴ El hábito de uso de dispositivos computarizados crece. Según entrevistas por encuestas de la empresa SITA, sucesora de la *Société Internationale de Télécommunications Aéronautiques*, dedicada a soluciones tecnológicas para aerolíneas y aeropuertos en más de 200 países, el autoservicio del pasajero en aviación comercial se encuentra en crecimiento. La penetración de Internet y los dispositivos computarizados facilitan las reservas *online* y el *check-in*. Es importante también la compra de pasajes por Internet y la aparición de nuevos servicios de operaciones en tierra por medio de lectura de huella dactilar e identificación facial o reconocimiento biométrico del iris. Véanse comentarios sobre el crecimiento al momento, por ejemplo, en <http://www.airportnewseize.com/paginas/notas/autoservicio.html> y www.sita.aero

Gráfico 23. Primera imagen de los encuestados de Argentina sobre transporte aéreo



Fuente: Elaboración propia según datos para la pregunta 11.

El Gráfico 23 representa una muestra de 202 respuestas recogidas de Argentina acerca de la primera imagen mental, representación o idea que surge durante la reflexión de la persona cuando piensa en transporte aéreo internacional. Del 100% de las 202 respuestas se desprende el valor porcentual de cada premisa:

El tiempo horario que implica el traslado de un país a otro	21,78%
El hecho de volar en avión	20,79%
La perspectiva de poder viajar a cierta distancia o lugar del mundo específico	17,82%
La gente y las culturas distintas que participan	13,86%
El medio o ámbito tecnológico de los aeropuertos	6,93%
Los preparativos necesarios para un viaje internacional	5,45%
Los aspectos internacionales relacionados con países	3,96%
La posibilidad de relacionarse con personas o grupos diversos	3,47%
La visión o sentimiento de distintos lugares desde el aire	3,47%
NS/NC	1,98%
Otro (Por favor, especifique)	0,49%

Consideraciones: Las cuatro primeras categorías suman alrededor de 74,2% de 202, representando principalmente los elementos tiempo horario, aeronave avión o aerodino, distancia entre puntos del mundo y cultura de la gente. Excluyendo la idea del vuelo en avión y el ámbito de los aeropuertos se obtiene alrededor de 72,2% de premisas que contienen algún elemento relacionado con el plano del traslado espacial geográfico regional o internacional. El tiempo de viaje entre países y la aeronave son los dos elementos con fuerte presencia en el pensamiento. La opción “Otro” fue utilizada solamente por dos encuestados, uno de Argentina y otro de España, quienes manifestaron, uno, la necesidad del transporte aéreo a pesar del miedo a volar y, otro, los *oxímoron* de la evocación cercana de la tierra lejana por el viaje aéreo internacional. Las primeras cuatro categorías, según las respuestas de los encuestados del área de Buenos Aires, suman alrededor de 74% de las 102 respuestas: “El tiempo horario que implica el traslado de un país a otro” 22%; “La perspectiva de poder viajar a cierta distancia o lugar del mundo específico” 19%; “El hecho de volar en avión” 18%; “La gente y las culturas distintas que participan” 15%. Luego, de las primeras cuatro categorías, según las respuestas de los encuestados que encuentran “Muy beneficioso” el estudio del transporte aéreo, considerando 294 respuestas recogidas, se obtiene 75% con: “La perspectiva de poder viajar a cierta distancia o lugar del mundo específico” 24%; “El tiempo horario que implica el traslado de un país a otro” 22%; “El hecho de volar en avión” 15%; “La gente y las culturas distintas que participan” 14%.

Consideraciones parciales: los entrevistados a través de la encuesta general muestran un significativo interés sobre el tema “transporte aéreo”, demostrable por el alto nivel de respuesta. Más aún, los cuestionarios recogidos muestran la dedicación de los encuestados en responder todas las preguntas, manifestando a su vez que, para la mayoría, el transporte aéreo es de suma importancia. Éste ocupa un lugar importante en las decisiones de traslado en la vida ocupacional de las personas, cuando se piensa en viajar por necesidades de recreación o trabajo, entre otros motivos, en especial cuando se trata de viajes internacionales que implican recorrer grandes distancias en el menor tiempo posible. Si bien el precio es un factor clave, también lo son rapidez, puntualidad, seguridad y confort. La aeronave y la línea aérea son formadoras esenciales de la imagen. La mayor parte de los entrevistados posee un nivel educativo satisfactorio para comprender de que se trata cuando se habla de transporte aéreo internacional. Las personas comprenden el significado del transporte aerocomercial como medio y su implicancia en cada contexto de vida.

5.4. Visión del transporte aéreo: la interpretación de una imagen gráfica

Una vez alcanzada la fase de investigación en la cual se ha reunido información preliminar disponible de fuentes de segunda mano y de primera mano, se considera oportuno obtener datos acerca de cómo se percibe y entiende una pieza publicitaria relacionada con el objeto de estudio, de modo de poder continuar profundizando el análisis de la imagen en un proceso de comparación constante. Se piensa en un instrumento o técnica que pueda servir de puente entre los muestreos teóricos y las distintas entrevistas a las unidades de información, recordando el objeto y el problema de investigación. Es entonces cuando se considera realizar un test o prueba, sencillo, de estimación de piezas gráficas publicitarias.

El objetivo central de este test consiste en comparar documentos de una misma clase de fuente y observar la reacción de los participantes que puedan evaluarlos desde una base cognitiva. La experiencia no comprende ningún instrumento de medición fisiológica de laboratorio ni tampoco prueba alguna de evaluación técnica específica de diagnóstico en un área disciplinaria en particular. Si bien el test reúne algunos aspectos básicos del *post test* que se emplea en el análisis posterior de una pieza por recordación y decodificación luego de haber sido visualizada, en esta tarea solo se trata de conocer el dictamen y la valoración del contenido desde la perspectiva de un grupo de personas idóneas calificadas en el entendimiento del comportamiento humano. Por ello, se prescinde del análisis de aspectos o atributos de la pieza gráfica tales como detalles de diseño, color, textura, formato de página y estilo de letra del texto; interesa más la actitud hacia los estímulos considerando el transporte aéreo. Las piezas gráficas, en general, son utilizadas en diversas campañas publicitarias y las seleccionadas en la presente tarea u otras pueden servir para el análisis de sus respectivos contenidos sociales latentes. En esta tarea no interesa ningún tipo de campaña, sino solamente obtener conocimiento al comparar imágenes.

5.4.1. El test de dos piezas gráficas

En las decisiones estratégicas de comunicación de las empresas, los objetivos publicitarios, junto a los de otros medios y a los de la fuerza de venta, definen una serie de decisiones económicas y comerciales que, a través del presupuesto de publicidad aprobado, desembocan en pruebas *pre test* de las piezas antes de ser publicadas y *post test* luego de ser comunicadas, principalmente para medir la eficacia y considerando especialmente aspectos vinculados a los planos psicológicos y del comportamiento (Lambin, *op. cit.*: 520). Desde el punto de vista de la mercadotecnia, la publicidad de imagen se refiere a aquella cuyo objetivo

de comunicación de un producto, servicio o resultado de un proceso, está destinada a intervenir en la actitud del comprador frente a una marca o actividad de la empresa u otra organización. Lo que se busca es desarrollar una actitud favorable hacia la oferta o propuesta de determinado producto y la consideración de cierta promesa de satisfacción para el incentivo en la compra. La publicidad responde a una necesidad de información y requiere lograr una diferenciación o distinción acorde con el posicionamiento buscado en la mente del comprador o del potencial consumidor. La información existe para un potencial interesado en la compra o utilización de un producto o servicio en tanto haya sido percibida, comprendida y memorizada (*Ibíd.*: 532-534).

La realización de un test a través de una exposición de dos anuncios de dos líneas aéreas busca confirmar y obtener información sobre el problema de estudio durante el trabajo de campo. El objetivo central consiste en comparar los dos anuncios mediante la indagación de la reacción y verbalización de ideas de los participantes, para confirmar “únicamente” diferencias entre imágenes y preguntar acerca del nivel de importancia del estudio del transporte aéreo en el plano internacional. Se interpreta como significativo conocer “qué se piensa” sobre el transporte aéreo internacional y “qué valor se asigna a la presentación de cada anuncio publicitario”. El carácter complementario de las preguntas permite reforzar el estudio con las respuestas surgidas de profesionales, junto con las restantes técnicas de entrevistas a expertos y grupos focales.

- Los datos técnicos del test son los siguientes:

Test: Basado en declaraciones de los participantes en la exhibición de dos piezas gráficas.

Preguntas: Cuestionario breve y sencillo con dos preguntas cerradas escritas proyectadas en pantalla y cinco preguntas abiertas orales.

Criterio de selección de casos: Personas adultas con actividad profesional específica en áreas de administración de recursos humanos, psicología y neuropsicología, residentes de la zona AMBA de Argentina con conocimiento de la actualidad internacional.

Marco de la muestra: Diseño teórico que considere un tamaño apropiado de un grupo según la población abierta del estudio, personas de un auditorio o sala, sin estimación previa sobre información del transporte aéreo en cuestión.

Casos: Total de 12 casos efectivos, adultos de ambos sexos de AMBA, profesionales en actividad con conocimiento en disciplinas del área de ciencias sociales.

Material y método: Observación y análisis de imágenes (Vid. Figuras 38 y 39). Proyección de dos (2) avisos publicitarios de diarios en papel a página completa, uno de Aerolíneas Argentinas con Serviclub, otro, de Delta Airlines, ambas líneas aéreas asociadas a la alianza SkyTeam, presentados a escala en *PowerPoint* en dos (2) diapositivas de un total de seis (6), con técnica similar a *slide show* para anuncios gráficos, pero directamente a la audiencia.

Lugar y fecha de realización: Ciudad de Buenos Aires, Universidad de Belgrano, Neurociencia Cognitiva, jueves 26 de noviembre de 2015.

Proceso: Se realiza una breve introducción verbal y escrita. Se presentan las imágenes con proyector fijo. Se solicitan respuestas sobre lo observado de la forma más espontánea y objetiva posible sin entrar en otras consideraciones, preguntando en diapositivas: a) ¿Cuál de los dos avisos considera usted que representaría mejor la imagen empresaria de una línea aérea internacional? b) ¿Cuál de los dos avisos considera usted más interesante para la imagen de los servicios de una línea aérea internacional? Detallando: La imagen 1 *Aerolíneas* y la imagen 2 *Delta*. Respuesta (a): ... Respuesta (b): ... La presentación incluyó seis (6) diapositivas, las cinco (5) primeras de 30 segundos de duración cada una y la última de 20 segundos de duración. La secuencia de diapositivas: Introducción a la situación, aviso de Aerolíneas, aviso de Delta, preguntas, espacio de debate, y saludo final. Fuente del material, archivos en JPEG del aviso de Aerolíneas Argentinas del diario El Cronista, p. 7, lunes 05/10/2015 y del aviso de Delta del diario Clarín, p. 20, jueves 13/09/2015, respetando tamaño y color. Al finalizar la proyección se dedicó tiempo para las respectivas aclaraciones sobre el tema visto. Saludo y agradecimiento final.

Resultados: De 12 personas presentes dispuestas a contestar, 4 hombres y 8 mujeres, todos los consultados respondieron. En todos los casos y sin duda, las respuestas espontáneas fueron de preferencia por el aviso de Delta para explicar ambas preguntas. Ninguna persona eligió el anuncio de Aerolíneas Argentinas como más adecuado para la imagen de una compañía aérea o más interesante en función del transporte aéreo regular internacional. El anuncio de Delta se muestra como más adecuado para una línea aérea internacional y se perfila como más formal o profesional. Si bien la imagen del gato, llamado “Beto” en otras campañas publicitarias, en el aviso de Aerolíneas fue de gran atención, fue superada por la imagen del personal de Delta. En las respuestas influyeron los diseños más formales e

informales de Delta y Aerolíneas, respectivamente. El anuncio de Delta se piensa aquí como más adecuado para esta región del mundo. En general, se recuerdan mejor las imágenes que el texto en ambos casos. Aunque en el anuncio de Delta la escritura es clara en el título, lo más atractivo después de la imagen, es difusa en el resto por el color de fondo. Se considera muy importante el estudio del transporte de líneas aéreas en el plano internacional. Existe diferencia significativa entre ambas imágenes en sus propuestas acerca del transporte aéreo.

Cuestionario: Se realiza una breve introducción. Las instrucciones comprenden la explicación del enunciado: vamos a proyectar dos piezas publicitarias correspondientes a dos diarios argentinos. Se ruega dedicar atención a la primera fase y observar cuidadosamente la proyección de ambas piezas. Después se solicitará contestar las dos preguntas eligiendo entre alternativas de acuerdo con su opinión espontánea. Por último, se les consultará por su visión sobre el tema en la discusión final. Las preguntas:

◇ Escritas en diapositivas, donde la imagen 1 es *Aerolíneas* y la imagen 2 es *Delta*:

- a) ¿Cuál de los dos avisos considera usted que representaría mejor la imagen empresarial de una línea aérea internacional?
- b) ¿Cuál de los dos avisos considera usted más interesante para la imagen de los servicios de una línea aérea internacional?

◇ Verbales, luego de las dos primeras:

- c) ¿Qué elementos les han llamado más la atención?
- d) ¿Qué elementos afectaron más sus respuestas?
- e) ¿Cuál de las dos ilustraciones considerarían más apropiada para representar los servicios de una línea aérea internacional en esta región del mundo?
- f) ¿Qué recuerdan de lo visto?
- g) ¿Consideran importante el estudio del transporte aéreo en el plano socioeconómico internacional?

5.4.2. El significado de las dos imágenes

Se presentan las dos piezas gráficas seleccionadas, con formato de diseño y soporte de publicidad en diarios en papel de Buenos Aires, que han sido consideradas susceptibles de comparación para la indagación acerca de la imagen.

YPF

VOLÁ ALTO CON SERVICLUB Y AEROLÍNEAS

Aerolíneas Plus

**CANJEÁ KMS + \$ EN EL
CATÁLOGO ONLINE**

**Y OBTENÉ DESCUENTOS
EN EL PACK DE 3000 MILLAS
AEROLINEAS PLUS**

**VAYAS DONDE VAYAS,
SALÍ CON TU YPF SERVICLUB.**

Sumate en:
serviclub.com.ar

Serviclub
VIAJAMOS CON VOS

PROMOCIÓN EXCLUSIVA PARA SOCIOS SERVICLUB, VIGENTE DESDE EL 1 DE OCTUBRE DE 2015 HASTA EL 31 DE ENERO DE 2016 INCLUSIVE, O HASTA AGOTAR EL CUPO PREVISTO PARA ESTE PACK (2.000 PACKS MILLAS AEROLINEAS PLUS DE 3.000 MILLAS CADA UNO QUE OCURRA PRIMERO). EL PACK DE MILLAS AEROLINEAS PLUS SERÁ CREDITADO EN LA CUENTA PLUS DENTRO DE LOS 10 DÍAS HÁBILES POSTERIORES A LA SOLICITUD DE CANJE APROBADA POR YPF SERVICLUB. EL PACK DE MILLAS CONVERTIDO SE VEERÁ REFLEJADO EN EL BALANCE DE MILLAS DEL PROGRAMA AEROLINEAS PLUS. LA CUENTA AEROLINEAS PLUS A LA CUAL SE TRANSFERIRÁN LAS MILLAS DEBE ESTAR A NOMBRE DEL SOCIO TITULAR DE LA CUENTA YPF SERVICLUB DE DONDE PROVIENEN LOS KILOMETROS. EN CASO QUE EL SOCIO POSEYA MILLAS AEROLINEAS PLUS PROGRAMAS A VENCER LA TRANSFERENCIA DE LOS PACKS DE MILLAS PROVENIENTES DEL CANJE DE KMS YPF SERVICLUB NO ENTENDERÁ LA VENCIBILIDAD DE LAS MISMAS Y, EN CASO DE NO UTILIZAR LOS PACKS CANJEAOS A LA FECHA DE VENCIMIENTO DE LAS MISMAS, LOS KILOMETROS CANJEAOS POR CADA UNO DE LOS PACKS NO SERÁN REINTEGRADOS AL PROGRAMA YPF SERVICLUB. NO COMBINABLE NI ACUMULABLE CON OTRAS PROMOCIONES VIGENTES. YPF S.A. MARCA CHAQUEADAS 015 - CABA - CUIT 30 94888997 9. AEROLINEAS ARGENTINAS S.A. AV. PAVEL ORLANDO 514, TERMINAL A, 6º PISO. AEROPUERTO JORGE NEWBERY - CABA - CUIT 30 64148222 4. CUALQUIER RECLAMO POR FALTA DE CREDITACIÓN DE LAS MILLAS AEROLINEAS PLUS, DEBERÁ REALIZARSE DENTRO DEL PERÍODO COMPRENDIDO ENTRE UN MES A TRES MESES -COMO MÁXIMO- POSTERIORES A HABER EFECTUADO EL CANJE Y CUMPLIR PARA LO CUAL EL SOCIO DEBERÁ CONTACTARSE CON EL CALL CENTER SERVICLUB AL 0810-122-5973, DE LUNES A VIERNES DE 09:00 A 20:00. EN DONDE PODRÁ PRESENTAR SU CONSULTA.

Figura 38. Imagen gráfica N°1 de la proyección del anuncio de Aerolíneas Argentinas
Fuente: Adaptación de El Cronista [Diario en papel], lunes 05/10/2015, p. 7.

Tradicionalmente, como señala Hamm (*Op. cit.*: 146), “Los diarios son los medios que las compañías aéreas, por lo general, utilizan para su publicidad estratégica”.



Figura 39. Imagen gráfica N°2 de la proyección del anuncio de Delta
Fuente: Adaptación de Clarín [Diario en papel], jueves 13/09/2015, p. 20.

Las dos piezas exhibidas de los respectivos anuncios visuales en papel muestran una importante carga simbólica. En general, la codificación visual es una forma poderosa de persuasión que está presente en la mayoría de los mensajes publicitarios dirigidos a la sociedad (Messaris, 1997). Un signo es una unidad capaz de transmitir contenido

representativo de algo y logra significado al ser percibido a través de los sentidos. Un símbolo, además de poseer el significado representativo, despierta sentimientos, emociones, recuerdos, reflexiones y valores al ser evocado con la participación de concepciones mentales abstractas de forma metafórica. El signo, según la RAE, del latín *signum*, es un “*Objeto, fenómeno o acción material que, por naturaleza o convención, representa o sustituye a otro [...] Señal o figura [...]*”. El símbolo, del latín *simbolum*, es la representación perceptible de una idea u objeto que puede ser conocido en la vida social con algún «significado» convencional. Es posible afirmar que el ser humano tiende a interesarse más por una ilustración que muestra a seres humanos en acción que por otra ilustración que tan solo muestra un producto, desviando así la mayor atención hacia la primera (Leal Jiménez, 2000). Junto a las características propias de cada anuncio, ambos aquí atractivos, probablemente la concentración de imágenes a derecha o izquierda del cuadro contribuya también a distintas percepciones e interpretaciones combinadas en la interacción hemisférica cerebral. Cabe destacar la importancia psicológico-social de las comunicaciones, como propone González Martín (1996), donde la publicidad no solo está presente en la actividad económica como un instrumento portavoz del sistema social en diversas ramas de acción, sino también activa como un instrumento de información y reproducción social. Como resultado, la “imagen publicitaria” es aquella que “se ha construido en la mente de los consumidores a partir de la difusión de las comunicaciones publicitarias a través de los medios. Esa imagen es semiótica dado que interviene desde la empresa generando aspectos identificatorios particulares que tienen que ver con el rol frente a la competencia y al posicionamiento esperado”, como señala Garrié Faget (Comunicación personal, 14 de diciembre de 2015). Por ello, las piezas y los mensajes publicitarios de la organización emisora son importantes en la participación en la estrategia de diferenciación “*que está en la base de las políticas de imagen, sean de marca-producto o de marca-corporativa*” (Costa, *op. cit.*: 71). Consideraciones acerca de la aparición explícita o implícita de rasgos, como también asimetrías y perspectivas, pueden ser pensadas a partir de las diapositivas proyectadas que en su conjunto son incluidas en la parte complementaria (Véase la secuencia a partir de la Figura 3 del Anexo III y la pieza publicitaria de Delta presentada a continuación complementariamente en la Figura 9, junto, además, con el antiguo anuncio ilustrativo de la Figura 10 del mismo Anexo). Las comparaciones son únicamente ilustrativas en el marco de la investigación y sin otro fin alguno de análisis de campañas publicitarias o de anuncios comerciales.

Consideraciones parciales: los entrevistados integran mentalmente en forma efectiva el conocimiento acerca del transporte aéreo con los interrogantes sobre el objeto de estudio presentado y su intencionalidad contextualizada. Sin dudar destacan la importancia del transporte aéreo y distinguen las necesidades que satisface. Lo mismo ocurre con la preferencia en la elección de una de las dos imágenes cuando se les solicita identificar aquella más adecuada para mostrar las características principales asociadas a una línea aérea y sus servicios internacionales. La elección es por aquella que expone símbolos y escritura que hablan de la formalidad aeronáutica, más servicio y más responsabilidad. Los gustos y preferencias pueden variar en las distintas culturas a lo largo del tiempo ante cambios tecnológicos, pero la idea esencial de lo que significa el transporte en aeronaves de líneas aéreas parece mantenerse alrededor de factores propios de la aeronavegación comercial. Los entrevistados comprenden los detalles diferenciales que distinguen a los servicios de transporte aéreo y valoran su existencia. Todo indica que las personas que experimentan el vuelo con aviones comerciales tienden a formar una imagen mental regular en su estructura, basada en patrones cerebrales con ciertas similitudes entre los individuos y de acuerdo al lugar personal en cada contexto. El medio de transporte es indispensable en el mundo actual y se esperaría que la imagen transmitida por la línea aérea sea coincidente con aquella formada en la mente de los demandantes experimentados en sus respectivos ámbitos de vida y costumbres.

5.5. Pensamiento del especialista: sobre las entrevistas a expertos

Las sucesivas indagaciones han permitido obtener información significativamente valiosa para distinguir conceptos y construir categorías que contribuyan a la teorización. A medida que se avanza en la investigación, surgen circunstancias y acontecimientos que propician distintas posibilidades de comparación y profundización de acuerdo con el interés de estudio que aún no ha sido agotado. Así, surgen nuevos interrogantes y necesidades de indagación. Para Strauss y Corbin (2002), la formulación de preguntas forma parte del mecanismo analítico utilizado para impulsar una averiguación y decidir sobre el muestreo teórico, las respuestas obtenidas permiten realizar comparaciones teóricas y los conceptos emergentes constituyen una base para la arquitectura del muestreo teórico (*Ibíd.*: 80). Como plantean los mismos autores, el muestreo teórico comprende la “*recolección de datos guiada por los conceptos derivados de la teoría que se está construyendo y que está basada en el concepto de “hacer comparaciones” [...]*” (*Ibíd.*: 219), permitiendo descubrir variaciones entre conceptos y construir categorías. El muestreo teórico evoluciona durante el proceso investigativo a medida que emergen los conceptos durante la indagación y el análisis de acuerdo con cierta perspectiva consistente del investigador mientras se acumulan los acontecimientos relevantes (*Ibíd.*: 220-223).

El estado de situación de la investigación y las decisiones iniciales sobre los interrogantes ya definidos muestran propicio considerar un grupo de personas que pueda proporcionar datos a través de entrevistas y consultas para captar la información necesaria durante la indagación (Véase la Figura 40). El número y las condiciones de las entrevistas quedan limitados por los objetivos de la investigación y por la accesibilidad posible a los entrevistados. Así, al efectuar el muestreo se mantiene la apertura necesaria para el mejor aprovechamiento del flujo de datos que permita relacionar categorías a través de la codificación axial de las relaciones entre conceptos. Luego, un muestreo selectivo queda orientado a integrar categorías y dimensiones hacia la siguiente fase de la investigación, de modo de estar en condiciones de poder comenzar a configurar una base teórica. Para maximizar las oportunidades de análisis comparativo se piensa en personas y documentos confiables como fuente de información (*Ibíd.*: 223-235). Si todos los entrevistados fuesen, por ejemplo, pilotos de líneas aéreas, o quizás todos artesanos o científicos, o profesionales dedicados únicamente a cierto aspecto teórico de una disciplina, probablemente las opiniones o interpretaciones podrían estar sesgadas o inclinadas hacia una postura particular. Por ello, se decide entonces entrevistar a profesionales expertos altamente cualificados en distintas

disciplinas, conjunto que a su vez permite comparar expresiones con trabajos escritos sobre la materia. Las respuestas recogidas del conjunto de preguntas formuladas a modo de consulta derivan en registros escritos condensados y en diagramas de los principales conceptos relacionados.

Línea de enfoque cualitativo			
Interrogantes	Abordaje metodológico	Instrumentos de obtención de información	Procesos
Imagen y significado del transporte aéreo internacional.	Fenomenología: Abordaje de aspectos sociales filosóficos y psicológicos.	Entrevistas y narraciones personales. Escritos.	Obtención de datos, contrastación de datos, descripción detallada, subjetividad e interpretación.
Percepción, experiencia y expectativa acerca del transporte aéreo internacional.	Teoría Fundamentada: Pesquisa de datos sociales y psicológicos.	Entrevistas y observaciones. Escritos.	Obtención de datos, análisis comparativo continuo de datos, conceptualización y producción teórica.

Figura 40. Estrategia cualitativa

Fuente: Elaboración propia a partir de la estrategia de abordaje metodológico.

En los métodos cualitativos interviene la interpretación de la realidad social en cosmovisiones y paradigmas construidos subjetivamente. Una técnica destacada es la entrevista, un modo de obtención de información que permite la aproximación a fenómenos sociales a partir de encuentros entre el entrevistador y el entrevistado. Distintas situaciones y conversaciones entre el investigador y otras personas en condiciones de facilitar información relevante pueden conducir luego a entrevistas, conversaciones prolongadas de algún modo a lo largo del tiempo como señalan Schatzman y Strauss (1973). En el desarrollo de esta técnica, dadas las características del presente trabajo, se ha elegido una serie de “entrevistas a expertos”. Si bien la modalidad elegida reúne algunos aspectos de la “entrevista en profundidad” cuya principal intención es conocer y comprender la vida del otro en la construcción de la experiencia, según los objetivos, aquí no se trata de cubrir dicha intencionalidad o de la indagación biográfica, sino de preguntar y consultar a los entrevistados, expertos en determinadas áreas de conocimiento disciplinario, acerca de sus perspectivas o punto de vista específico sobre el transporte aéreo internacional (Véase la Figura 41). La función del investigador es la de preguntar con la única intención de obtener información pensada libremente por cada individuo entrevistado que contribuya a la investigación. De allí la importancia del perfil de los entrevistados en reunir experiencia profesional, trayectoria académica o nivel de estudio y condición de usuario del servicio de

transporte aéreo, particularmente del área de Buenos Aires y del plano internacional. Como el tamaño de la muestra teórica no obedece a los requerimientos de la representación estadística y sí a las necesidades de esta fase del estudio, es por eso que se ha preferido configurar un conjunto de entrevistas integrado durante la indagación misma con personas con distintos perfiles disciplinarios individuales. Las entrevistas ofrecen un abanico de posibilidades de aproximación, como proponen distintos autores, distintas entrevistas en profundidad (Taylor y Bogdan, 1994) y distintas conversaciones desde el arte de realizar preguntas y escuchar respuestas según las condiciones del entrevistador (Denzin y Lincoln, 2005). En esta acción, aquí se desarrollan «entrevistas con preguntas generales dirigidas a expertos».

Orden	Perspectiva e interrogantes	Área de interés	Significados
1	El ser humano y la organización	Administración	Ambiente social
2	Identidad e imagen empresarial	Administración	Comunicación social
3	Visión del fenómeno	Administración	Arte e imagen
4	El servicio de transporte	Administración y economía	Percepción e imagen
5	Situación del transporte	Economía y desarrollo	Dimensiones e imagen
6	Situación del transporte internacional	Administración comercial	Ambiente internacional
7	Factores relacionados con el servicio	Administración y turismo	Ambiente internacional
8	Factores de la demanda del servicio	Administración comercial	Comercio internacional
9	Regulación del transporte	Legal y desarrollo económico	Ambiente internacional
10	Características del transporte	Psicología y administración	Imagen y reflexión
11	Servicio y necesidades humanas	Biología y economía	Experiencias humanas

Figura 41. Entrevistas sobre transporte aéreo

Fuente: Elaboración propia a partir del programa de entrevistas realizadas.

- Los datos técnicos de las entrevistas son los siguientes:

Entrevista: Semiestructurada, individual, dirigida a expertos, personalizada según el entrevistado y el contexto, cubriendo variedad de situaciones sociales.

Preguntas: Cuestionario breve con la mayor parte de las preguntas abiertas. Preguntas básicas orales y escritas sobre áreas o temas generales, sin una idéntica redacción ni un contenido exactamente igual en todas ellas. El entrevistado dispone de completa libertad al decidir el contenido de su respuesta. La cantidad y el orden de las preguntas varían según el entrevistado, adecuando conceptos e inclusión de temas de acuerdo con el perfil del experto para este estudio y sin entrar en otra indagación.

Criterio de selección de casos: Personas adultas con conocimiento específico en áreas de Ciencias Sociales, de la zona AMBA de Argentina. Usuarios del servicio de transporte aéreo

regular internacional y con amplio conocimiento del medio, cualificados en distintas disciplinas y en actividad profesional.

Marco de la muestra: Diseño teórico que piense un tamaño apropiado de un grupo según la población considerada en el estudio y el perfil de las personas expertas.

Casos: Total de 11 casos efectivos, adultos de AMBA, profesionales en actividad.

Material y método: El intercambio de información es personal, cara a cara, o por teléfono y por correo electrónico, en diálogo según cada circunstancia individual y las posibilidades físicas. La comunicación entre entrevistador y entrevistado no está basada en una mera conversación ordinaria u ocasional, sino que está fundada en la expresión consciente de construcción de conocimiento para el tema de investigación.

Lugar y fecha de realización: Ciudad de Buenos Aires, todas las entrevistas entre agosto de 2015 y diciembre de 2016. Comunicación sincrónica y asincrónica gracias a las tecnologías de la información y de comunicación (TIC) y a la bondad de los entrevistados.

Procedimiento: Selección según conocimiento disponible y accesible al alcance del investigador y de la posibilidad de atención por parte del entrevistado. Un guion de entrevista contiene las pautas de los temas generales y los tópicos que se desea tratar. Una guía orienta las preguntas y el desarrollo. Se contacta al potencial entrevistado y se pregunta por la posibilidad de consulta para una entrevista de esta clase. Si la respuesta es afirmativa se expone información acerca del estudio, propósito de la consulta y datos personales del investigador. Se efectúan las preguntas y se recolectan las respuestas según cada caso y dentro de las posibilidades técnicas. Los datos son codificados y son concentrados en ideas y conceptos relevantes. Se analizan los ejes de datos, considerando densidad, concentración y saturación de categorías, preparando la información para su comparación con la recogida por medio de otras técnicas. La información es interpretada dentro del contexto de la entrevista y del marco de la investigación.

Cuestionario: Flexible en su contenido y redacción. Se realiza una breve introducción. Las preguntas son generales, decrecen en cantidad y son pensadas en función de la comunicación con el entrevistado respetando su ámbito personal. Es de interés la perspectiva de la persona, comprender su percepción, pensamiento e interpretación. El fin es cognoscitivo. La pregunta inicial busca confirmar el consumo del servicio de transporte aéreo, las demás son descriptivas basadas en la experiencia o visión del entrevistado y de contraste. Como se

dispone de conocimiento acerca de la experiencia y trayectoria de los entrevistados, resulta superfluo indagar sobre sus respectivas actividades pues gozan de amplio reconocimiento (*Véase detalles en el Cuadro 1 del Anexo III*).

Las preguntas y sus respuestas cubren diversos aspectos según las pautas establecidas en la investigación, desde la importancia del servicio de transporte aéreo hasta las preferencias expresadas por cada entrevistado de acuerdo con su perspectiva (*Véase detalles destacados en el Cuadro 2 del Anexo III y su Figura 11 complementaria*).

▪ Resultados más destacados y consideraciones generales: Todos los entrevistados expertos consultados acerca de sus perspectivas son usuarios del servicio de transporte aéreo en alguna de sus formas. Algunos de ellos confirman un uso relativamente habitual del servicio. Todos confirman el carácter subjetivo de la imagen del transporte aéreo y ellos mismos manifiestan subjetividad implícita en sus apreciaciones. Es evidente la diferencia en la aproximación a la palabra “imagen”, probablemente por la formación disciplinar o el respectivo *background* en ciencias, experiencia personal o vivencias relacionadas con el tema, preferencias por algún factor y visión o paradigma. Todos consideran que el estudio de la imagen puede ser de interés, dependiendo la importancia de la relación entre factores, en particular la línea aérea de que se trata y de su vínculo con el Estado o con la imagen de un país. La imagen debe ser considerada en toda organización, en especial en la comercial y en la relacionada estrechamente con la construcción simbólica o de marca en forma pública con la sociedad. Las líneas aéreas construyen su imagen específica, donde la identidad es un elemento clave, y si es percibida y conocida por la persona, entonces una imagen subjetiva es memorizada a través de los procesos cerebrales y evocada en las decisiones o actitudes motivadas. Además de la imagen, se destacan los elementos: desarrollo del transporte aéreo, necesidad de traslado, precio, condición del servicio, cumplimiento del servicio pactado, confort humano y relaciones interpersonales o con el país, entre otros. Aspectos humanos y sociales prevalecen como interés en la investigación. La información ha sido recogida en forma independiente de otras técnicas anteriores y las respuestas detalladas son extractos o párrafos según los conceptos más destacados y la codificación, resaltando los conceptos centrales y evitando diferencias semánticas (*Véase el Anexo III*). Se destaca la importancia del transporte aéreo como factor de satisfacción y crecimiento socioeconómico. Los entrevistados han tenido la generosidad de responder sin condicionamientos, y solo con una introducción al proyecto o tema de estudio y con los datos personales del investigador. Los

comentarios del Anexo III son ilustrativos de cada situación. Se prescinde de los demás datos personales de los entrevistados solo por confidencialidad y suficiencia investigativa.

Consideraciones parciales: la ubicación del pensamiento del entrevistado sobre el tema de estudio “transporte aéreo y su imagen” es inmediata, luego de la introducción ofrecida por el investigador. Para proponer respuestas, los entrevistados muestran interés en la contextualización de las preguntas, en especial con referencia a la perspectiva de análisis de la imagen. Desde el principio, los entrevistados enlazan el conocimiento que poseen con la experiencia vivida con el transporte aéreo. Cada uno ofrece una respuesta desde su perspectiva yo-mundo, como profesional y como usuario de los servicios aéreos. Si bien hay una mirada subjetiva sobre el objeto de estudio, existen apreciaciones en común. Estas apreciaciones facilitan identificar elementos esenciales de la imagen, aunque intervengan las distintas formaciones disciplinares y experiencias vividas. De este modo, se logra identificar la importancia de la “identidad” de la organización, como la de una línea aérea, en su relación con la imagen formada en la mente de los consumidores. La imagen muestra ser un elemento trascendente de interés de estudio, no sólo en todo lo referente al posicionamiento y la posición competitiva de una línea aérea, sino también del sector respecto a otros. La imagen, es en sí misma, un factor importante. Sin embargo, aun siendo ésta un elemento reconocido mayormente muy importante considerando sus fundamentos, no todas las personas le asignan la misma relevancia que, probablemente, dependerá de la experiencia yo-mundo del individuo y de la cercanía con otros factores de interés del ámbito socioeconómico local o internacional. De todos modos, se considera que el núcleo de la imagen del transporte aéreo debe ser considerado en su propuesta simbólica y en su relación con la promesa de satisfacción que espera la gente. La formación de la imagen mental puede estar más fuertemente relacionada con las cualidades de los servicios del transporte aéreo experimentados por la persona que con otros factores implícitos en la operatoria aeronáutica. ¿Cómo conoce la persona al transporte aéreo? Cada persona sabe de las condiciones estructurales del transporte y de su experiencia vivida, exteriorizando descriptivamente su perspectiva. Para los entrevistados, el transporte aéreo es un factor de satisfacción indispensable para el traslado internacional y significativo en la conciencia para el desarrollo de actividades sociales.

5.6. Descubriendo la imagen en grupo: sobre la entrevista grupal focalizada

En las secciones precedentes se ha obtenido y analizado información por medio de documentos, entrevistas realizadas a través de encuestas con cuestionarios, entrevista grupal para una prueba de anuncio y entrevistas individuales a expertos. Se ha presentado la información más destacada hasta aquí acerca del objeto y el problema de estudio según los objetivos planteados. Las variables que consideran la importancia y la utilidad del estudio del transporte aéreo, además de aquellas referidas a la necesidad básica de traslado, se han ido saturando. La atención del resto de las variables ha condensado un conjunto de premisas y conceptos que amerita un paso más de indagación para configurar una estructura básica de categorías concretas sobre los atributos y la imagen del transporte aéreo regular internacional. Para ello se ha elegido, dentro de las posibilidades al momento de la indagación, la técnica de investigación conocida como *focus group*.

5.6.1. El grupo focal aquí desarrollado como técnica cualitativa

En el ámbito de los métodos de trabajo y de las técnicas empleados en la investigación cualitativa dedicada a la búsqueda de la comprensión fenomenológica y los significados, se destaca una metodología por su gran uso y por la posibilidad de aplicación en diversas áreas: los «*focus groups*» (Juan y Roussos, 2010). Estas específicas entrevistas grupales, también conocidas como “grupos focalizados” o “grupos de enfoque”, constituyen un diseño técnico difundido en diversas áreas como en psicología y en sociología. El *focus group* no es un grupo cualquiera de personas integrado casualmente, sino una reunión grupal de entre cinco y doce participantes de acuerdo con ciertas condiciones o requisitos y con un objetivo puntual de investigación. Para algunos autores, los *focus groups*, o grupos focales, permiten un espacio de intercambio de ideas y de conversación integrado, destinado a captar los pensamientos, sentimientos, reflexiones y vivencias de los participantes, constituyendo una reconocida técnica fundamentada en epistemología cualitativa de tipo constructiva-interpretativa de conocimiento con notable crecimiento en ciencias humanas (Hamui y Varela, 2013). También Escobar y Bonilla (2011) consideran que es una técnica de recolección de datos basada en una entrevista grupal concentrada alrededor de una temática propuesta por el investigador, con el propósito de lograr que los participantes manifiesten actitudes, sentimientos, creencias, experiencias y reacciones ante estímulos; una tarea que no sería fácil alcanzar de otro modo. Los *focus groups*, referidos así de aquí en más, facilitan el surgimiento de distintas visiones y la interacción dentro del grupo de participantes en torno al tema presentado por el moderador según la propuesta de estudio del investigador. El *focus group* ha

sido revisado y utilizado ampliamente a partir de la década de 1950, luego de la Segunda Guerra Mundial, con aportes de diversos autores, entre ellos R. Merton. Como herramienta de investigación, son adecuados para hallar una forma de interpretación de la construcción intersubjetiva de la realidad, grupos colectivos donde los participantes cotejan percepciones y opiniones durante el intercambio de distintos puntos de vista, como señala Freidin (2016), una situación de interacción social fértil para conocer posiciones y significados. Dicha autora llevó adelante *focus groups* sobre temas de salud en el ámbito social de Buenos Aires, convocando a participantes a través de redes sociales. Según Hernández Sampieri *et al.* (*Op. cit.*), en esta técnica de recolección de datos la unidad de análisis es el grupo, considerando lo que expresa y aquello que construye al compartir experiencias, emociones, creencias y conceptos durante la interacción, y así un grupo puede estar integrado para una sesión o más de una, o más de un grupo en múltiples sesiones quedando organizados metodológicamente de algún modo.

Un método de recolección de datos cuya popularidad ha crecido son los **grupos de enfoque** (*focus groups*). Algunos autores los consideran como una especie de entrevistas grupales, las cuales consisten en reuniones de grupos pequeños o medianos (tres a 10 personas), en las cuales los participantes conversan en torno a uno o varios temas en un ambiente relajado e informal, bajo la conducción de un especialista en dinámicas grupales. Más allá de hacer la misma pregunta a varios participantes, su objetivo es generar y analizar la interacción entre ellos [...] se utilizan en la investigación cualitativa en todos los campos del conocimiento, y varían en algunos detalles según el área [...]. (*Ibíd.*: 425).

Sabiendo de la confiabilidad y de la practicidad de esta técnica de obtención de información, se decidió realizar un *focus group* de forma tradicional respetando la metodología empleada habitualmente de tal forma que pueda ser repetido con distintos participantes en posibles sesiones futuras según los requerimientos. Habiendo tomado la decisión y con el propósito establecido de asegurar un diseño adecuado para la implementación de esta técnica dentro del escenario del transporte aéreo internacional del área de Buenos Aires, se decide realizar previamente un pequeño *focus group* de cinco personas adultas de ambos sexos con nivel de estudios secundarios completos, usuarios del servicio de transporte aéreo, reunidos en sala por aproximadamente 90 minutos en octubre de 2016. Como resultado de la interacción durante la sesión y de las notas, surge como importante y de interés el estudio del transporte aéreo en el plano internacional, que existen determinados atributos del medio y forma de transporte que pueden ser agrupados en categorías, y que las personas lo consideran como muy necesario para ciertas actividades y en algunos casos insustituible. Estos últimos resultados y la información obtenida a través de las

entrevistas anteriores, sirvieron de base para el diseño puntual de un *focus group* adecuado para los objetivos de la investigación y que pueda ser repetido con método en áreas disciplinarias de las ciencias sociales. La Figura 42 ofrece una síntesis de los pasos más importantes en el desarrollo de esta técnica aquí implementada.



Figura 42. Los pasos principales de la técnica *focus group*
 Fuente: Elaboración propia sobre la base del procedimiento completado.

La figura precedente muestra 12 pasos en torno a la situación bajo indagación que requiere solución. En el conjunto de actividades es posible distinguir tres etapas integradas y no excluyentes entre sí, pero con cierta característica prevaeciente: los pasos 1 a 6 comprenden el diseño y la planificación, desde la decisión inicial de llevar adelante un *focus group* y el reclutamiento de participantes, hasta encontrar el lugar óptimo de reunión para el grupo; los pasos 7 a 9 están directamente relacionados con tareas necesarias para la reunión, la moderación de la sesión y la obtención de datos; los pasos 10 a 12 cubren el análisis de los datos recolectados y la redacción de un informe conciso que ofrece resultados susceptibles de contrastación y complementación con otra información.

5.6.2. El desarrollo y los aportes del grupo focal

La decisión tomada para la realización de un *focus group* plantea como objetivo principal lograr conocer, confirmar y obtener información sobre el problema de estudio. Conforme a ello, dicho objetivo central requiere indagar, a través de la comunicación entre los

participantes con la intervención de un moderador, aspectos de la imagen del transporte aéreo internacional a partir de la reacción ante estímulos durante la conversación, y la verbalización y escucha de diversos puntos de vista de los participantes, para construir conocimiento acerca del transporte aéreo internacional. El carácter complementario de las preguntas individuales y colectivas permite profundizar el estudio integral con las respuestas surgidas de otras técnicas.

- Los datos técnicos y la información obtenida son los siguientes:

Técnica: *Focus group*, basado en declaraciones grupales de los participantes que interactúan y en la interpretación en una sesión conducida por el moderador o investigador, sobre tópicos del transporte aéreo.

Objetivos: “Específicos”: descubrir las percepciones de los usuarios acerca del transporte aéreo internacional, dimensionar las perspectivas socioeconómicas sobre el transporte aerocomercial e indagar en torno al medio como vínculo entre las comunidades o países. “Implícito”: generar las condiciones óptimas y el clima adecuado de interacción. “Explícito”: la presentación del moderador que incluye nombres, una introducción y la guía para conocer y describir la imagen del transporte aéreo regular internacional de pasajeros.

Preguntas: Cuestionario conciso basado en las pautas del guion, con preguntas abiertas que son presentadas al grupo por intermedio del moderador-investigador.

Criterio de selección de casos: Siguiendo el lineamiento general, personas adultas con actividad profesional habitual y con estudios secundarios completos y algún estudio superior, residentes de la zona AMBA de Argentina. Para ser incluido debe ser usuario del servicio, preferentemente habitual. Es excluyente no ser usuario del servicio de líneas.

Marco de la muestra: Diseño teórico que considera un tamaño apropiado de un grupo de personas según la población del estudio. Las personas con perfil adecuado comparten una sala, sin conocimiento entre sí y sin detalles previos de información específica del estudio del transporte aéreo en cuestión más que el básico necesario del reclutamiento.

Casos: Total de 8 casos efectivos, adultos de ambos sexos de AMBA según *target*, usuarios del servicio de transporte aéreo y profesionales en actividad con conocimiento en disciplinas del área de humanidades o ciencias sociales.

Perfil de los participantes:

- ✓ Edad: 25 a 65 años.
- ✓ Género: 50% masculino y 50% femenino.
- ✓ Residentes de la zona AMBA.
- ✓ Nivel educativo: Estudios terciarios o universitarios completo-incompleto.
- ✓ Pasajeros frecuentes de transporte aéreo internacional.
- ✓ Profesión u ocupación: Abogacía, ciencias económicas, asesoramiento legal, actuación y danza, biología marina, consultoría en RR.HH., administración técnica y negocios inmobiliarios.

Material y método: Desarrollo de la conversación en sala con arquitectura de cámara Gesell y su respectiva sala de observación y escucha contigua. La sala de reunión es confortable, con mesa amplia rectangular, ambiente sin ruido y con aspecto natural⁸⁵. Se provee de papel, lápiz y refrigerio. Para el análisis se utilizan notas y material audiovisual y desgrabaciones. Se emplean programas informáticos. El moderador coordina con el investigador. La guía se ocupa de la apertura, introducción, preguntas generales, preguntas claves, preguntas de cierre y recolección de datos para análisis. La situación hipotética considera que el transporte aéreo regular internacional es un medio existente de importancia que vincula a las comunidades y a los países, es un fenómeno social del plano mundial. La situación de contexto es que se busca en la actitud «saber qué perciben y piensan las personas acerca del transporte aerocomercial internacional como medio», para que los hallazgos sirvan al campo de estudios internacionales, sumando material de análisis e información a este campo de investigación. Esta técnica busca indagar e interpretar los fenómenos en detalle considerando la vida cotidiana a partir de entrevistas colectivas semiestructuradas. El estudio cumple con el tipo exploratorio-descriptivo con enfoque cualitativo. Este enfoque es flexible y dinámico y se define con la relación de datos en un acercamiento interpretativo del mundo. Se busca interpretar y dar sentido a los fenómenos en función de aquellos significados que asignan las personas.

Lugar y fecha de realización: Ciudad de Buenos Aires, viernes 16 de diciembre 2016.

Procedimiento: Posterior a tareas organizativas. Bienvenida y presentación de los participantes, nombres, lugares donde viven, ocupación, edad y otros datos. Se ofrece algunas palabras iniciales y pone en común criterios y expectativas. Se realiza una breve introducción

⁸⁵ Se ha recibido el apoyo de IR Adviser para el alquiler de la sala y la logística. Se ha desarrollado un *focus group* en profundidad por considerarlo necesario y suficiente, pero se recomienda más de uno según las variables que se desee investigar en determinado marco de referencia.

verbal y escrita sobre el transporte aéreo internacional. Se desarrolla la conversación con preguntas y respuestas e intercambio de ideas. El tiempo de duración de la sesión es de alrededor de 100 minutos. Al finalizar la sesión se destinó tiempo para los respectivos comentarios. Saludo y agradecimiento final.

▪ Guía de preguntas:

«Conceptos generales y actitudes»

a) Si les digo transporte aéreo ¿Qué es lo primero que se les viene a la mente?

b) ¿Qué piensa en relación con las siguientes frases? ¿Le resultan relevantes estos conceptos a la hora de pensar en transporte aéreo? (Ampliación en cada ítem en sala)

- ✓ El medio tecnológico de los aeropuertos
- ✓ El tiempo horario que implica el traslado de un país a otro
- ✓ La perspectiva de poder viajar a cierta distancia o lugar del mundo específico
- ✓ La posibilidad de relacionarse con personas o grupos diversos
- ✓ Los aspectos internacionales relacionados con países
- ✓ El hecho de volar en un avión comercial

c) ¿Qué utilidades piensa que tiene el transporte aéreo? (Ampliación)

d) ¿En qué forma considera que el transporte aéreo influye en las relaciones internacionales entre los Estados? (Indagación)

«Uso del transporte aéreo, utilidades que tiene el transporte aéreo»

e) ¿Con qué frecuencia utiliza el servicio de transporte aéreo de línea?

f) ¿Cuál diría usted que sería el principal motivo de su viaje? (Indagación en torno a los motivos en conocer comunidades, países, recreación y visitas, entre otros)

g) ¿Considera relevante la posibilidad de visitar personas e instituciones u organizaciones en distintos países? (Indagación)

h) ¿Considera la nacionalidad o país de origen de la línea aérea al decidir su viaje?

i) Respecto de las aerolíneas, ¿Cuál es la que usa con mayor frecuencia? ¿Por qué?

j) Respecto de las aerolíneas, ¿Qué opinión tiene sobre Aerolíneas Argentinas y Austral? ¿Por qué? (Indagación en torno a la relación con el Estado argentino)

«El transporte aéreo como vínculo entre comunidades»

k) Pensando en las relaciones internacionales, ¿Qué rol tiene el transporte aéreo internacional entre los Estados? (Indagación)

l) Y en los vínculos entre las comunidades, ¿Cuál considera que es su rol y por qué? ¿Le resulta un factor positivo?

m) ¿En este vínculo internacional, ve alguna limitación por parte de las aerolíneas?

n) ¿Cree que puede resultar útil para las comunidades y los Estados el estudio profundo de aspectos y posibilidades de desarrollo del sistema de transporte en las relaciones internacionales? ¿Por qué?

ñ) ¿Qué es lo que más valora del transporte aéreo?

«Cierre de sesión»

Resultados: De 8 personas presentes dispuestas a participar en la conversación, 4 hombres y 4 mujeres, todos se integraron en debates y comentarios. En todos los casos, las respuestas espontáneas fueron hechas con agrado e interés. Ninguna persona se autoexcluyó o dejó de participar en algún tópico. Ninguna persona sobresalió o actuó por sobre las demás. Sobre las respuestas acerca de los diversos atributos del transporte aéreo:

- ✓ Los principales hallazgos muestran que hay diferentes percepciones y representaciones del transporte aéreo internacional, en parte según los diferentes intereses de las personas. Hay a quienes viajar les parece una instancia de la promesa de placer y de libertad ya que lo vinculan con el ocio y tiempo libre o con la motivación de realizar compras en el exterior, y por otro lado, están los que no solo viajan por placer, sino también lo hacen por trabajo y lo viven como algo cotidiano, otro caso es el que viaja para visitar a su familia. Estas distintas motivaciones colaboran a construir esa idea que se tiene sobre transporte aéreo.
- ✓ Las opiniones y actitudes no solo parten de las diferentes motivaciones, también desde la experiencia de uso y del conocimiento de las diferentes aerolíneas. En todos los

casos se observa una valoración alta del transporte aéreo internacional, como la única posibilidad de contactarse con el exterior.

- ✓ El transporte aéreo internacional es visto como el medio que permite conocer otras culturas y alcanzar nuevas experiencias. Es considerado importante y está naturalizada la idea de viajar con este medio. El avión es pensado como un medio indiscutible para realizar el viaje internacional, pero no se reflexiona habitualmente sobre los alcances y los distintos usos que tiene en las vidas de las personas y el comercio.
- ✓ El avión es el medio que conecta el mundo, conecta a las personas con otras y a la vez genera interacción entre diversas comunidades y países, un elemento central.
- ✓ Es el medio indiscutible a la hora de pensar en términos de distancias, las personas no contemplan otra opción que el avión para maximizar tiempos y cubrir distancias, más allá del valor del pasaje. Es un medio ágil, permite llegar a lugares donde de otro modo sería imposible hacerlo. El desarrollo del medio es visto con interés.
- ✓ El viajar en avión está vinculado a emociones y sentimientos que parten del placer y las expectativas de viajar, en otros casos de acercarse a personas queridas que se encuentran en otros puntos del mundo.
- ✓ Se identifican diferentes motivos que determinan un viaje internacional: ellos están ligados principalmente a los distintos objetivos individuales, ya sea desde cumplir deseos subjetivos, o concretar experiencias o actividades laborales, hasta obligaciones que solo pueden ser satisfechas por medio del transporte aéreo.
- ✓ Se pone en crítica el servicio que brindan algunas aerolíneas en términos de escalas, respecto de la tecnología, nivel del servicio. Algunas aerolíneas tradicionales no brindan confianza por no cambiar su flota y descuidar los avances tecnológicos.
- ✓ La compañía Aerolíneas Argentinas es la que recibe mayor cantidad de críticas, mientras que las aerolíneas de renombre internacional están bien evaluadas, si bien existe prejuicio sobre la nacionalidad de algunas aerolíneas latinoamericanas.
- ✓ El precio y el tiempo son los atributos más valorados. Considerando la necesidad de optimizar horas de viaje, la aeronave comercial como vehículo es la que permite desde el inicio ponderar el tiempo por encima de otros atributos.

· La imagen y primera idea en mente, TOM, *top of mind* (Vid. también Fig. 12 del Anexo III):

«Es rápido – Es felicidad y alegría – Parece magnífico y majestuoso – Una gran experiencia - Muchos destinos – Llegar a lugares distintos – Poder viajar al exterior – Es liberador - Precios relativamente accesibles – Ahorro de muchos meses – Cumple sueños – Alcanza nuevos objetivos – Es seguro, pero poco confortable – Corta la rutina – Tener nuevas experiencias – Encuentro con otra gente – Los aeropuertos - Las relaciones de negocios - Ventajas de viajar en avión - Posibilidades en otros países».

· Aspectos más relevantes en la planificación del viaje:

El principal o único medio disponible para llegar a ciertos destinos. Las personas definen el destino y planifican el viaje. Consideran primero el precio, la línea aérea y los horarios. Las compañías aéreas más afamadas o conocidas son preferidas según el precio. El viaje debe ser coordinado con la agenda personal. Los viajeros buscan información en la *web*, foros y redes sociales. Frases destacadas: «Si es por trabajo, coordino los tiempos de viaje y siempre es por avión por lo rápido – Hacia algunos lugares sería imposible viajar si no es en avión, por las distancias - Busco en foros, o grupos en Facebook que viajan, a partir de las opciones o costos veo cuál es la mejor aerolínea».

· Utilización del transporte aéreo internacional:

Entre los diversos motivos de consumo del servicio se menciona trabajo, placer, actividades recreativas, deportes y visitas a familiares. Los principales destinos mencionados son el Sudeste Asiático, Europa, Estados Unidos y algunos países de América del Sur. Los destinos son elegidos por la empresa relacionada con el participante, elegidos por el participante por deseo propio cuando es por placer o por un sueño, y por decisión propia del participante o de su entorno por alguna promoción. Frase destacada: «Viajo por trabajo y por placer, pero como me gusta mi trabajo, viajar lo disfruto siempre».

· Dos atributos en la decisión de elegir el transporte aéreo:

Tecnología: Si bien no es vista en profundidad como muy relevante, las personas consideran que los avances y los beneficios de la tecnología hacen más rápido y seguro el viaje. Consideran que los aeropuertos argentinos no poseen tanta tecnología como otros internacionales. A pesar de todo, la aeronave supera a cualquier otro medio.

Tiempo: Se presenta una fuerte valoración de la posibilidad de llegar a cualquier lugar del mundo en tiempo corto, es el único medio capaz de cubrir grandes distancias en poco tiempo. Las personas consideran que en los viajes de corta distancia no se ahorra tiempo, por la espera en tierra y por los controles de ingreso a zonas del aeropuerto.

· Transporte aéreo comparado con otros medios:

En distancias largas a nivel internacional siempre el avión es el medio preferido, en distancias cortas hay otros medios sustitutos. Dentro del interior de Europa hay un mayor uso de trenes, hecho que es vinculado con un hábito y costumbre de la sociedad europea, sumado al valor más económico de los boletos o *tickets* del ferrocarril. No encuentran sentido en utilizar o buscar otros medios para los viajes internacionales ya que el valor “tiempo” es muy importante y decisivo, mientras que un viaje en barco llevaría días. En distancias extremadamente largas definitivamente el avión será la opción elegida, y si tienen que estar más de trece horas adentro del avión lo harán ya que no hay otro modo de llegar a ese destino en otro país lejano.

· Atributos más considerados sobre el servicio de transporte aéreo:

Atributos o propiedades que los participantes consideran más relevantes del medio de transporte aéreo internacional: rapidez o velocidad de conexión, tiempo de duración, posibilidad de acceder a nuevos destinos en distintos países, acortamiento de las distancias entre las comunidades, seguridad del medio, elementos interactivos con el diseño más moderno disponible y factor que representa la dinámica de la globalización.

· El transporte aéreo y la posibilidad de relacionarse con otros:

Los participantes coinciden en que es el medio que los lleva a vincularse con comunidades específicas y que de otro modo no se podría. Si bien en países, los intereses de cada persona hacen que la búsqueda cultural tome distintas formas sociales, ya sea conocer pueblos o costumbres específicas o realizar compras de conveniencia en países del “Primer Mundo”. Identifican al avión como la forma de viajar a lugares donde se sienten más seguros ya que pueden acceder a países con más facilidades por ser humanamente o tecnológicamente modernos, la opción de poder tener lo que en su país quizás no consiguen, visto desde el consumo. Identifican, en el viaje en avión de línea internacional, la posibilidad de visitar personas, culturas y unir conocimientos, fortalecer lazos y tener experiencias. Frases destacadas: «Claro que sí, permite conocer a otras culturas y costumbres - A mí que soy

artista me toca de lleno, estoy abocado al arte, el avión es un transporte para intercambiar, conocer otras cosmovisiones, otras culturas - Cuando uno decide viajar quiere conocer la idiosincrasia del país, cómo se manejan, saber qué hacen - Cuando viajás ves lo que acá no tenés - Vos sabés cómo piensan según cómo se manejan».

· La naturalización de viajar al exterior por el medio aéreo:

Los participantes identifican la posibilidad que les brinda el transporte aéreo internacional como forma de conexión por excelencia con otras comunidades más allá de fronteras. Sin embargo, revelan que existe una “naturalización” de esta idea: conocer otras comunidades y la posibilidad de relacionarse es algo dado dentro de lo que implica viajar al exterior. La naturalización es doble, por un lado, la del transporte aéreo como nexo entre diferentes comunidades, y por otro lado, del transporte aéreo internacional como el único medio para acercarse a países más lejanos o difícilmente accesibles de otra forma. Resaltan la posibilidad que existe hoy en día de viajar, como algo que puede ser cotidiano. Le otorgan un valor indiscutible al transporte aéreo internacional como modo de traslado y posibilidad de interactuar y conocer la situación de otros lugares. Frases destacadas: «Me acuerdo que mis padres y tíos planificaban su viaje con tanta anticipación porque no era normal viajar, hoy sí - Las personas que vivimos acá, esos viajes los hacemos porque queremos conocer afuera - En los últimos años es mucho más común el querer armar un viaje, salir de acá».

· La imagen y la opinión sobre algunas líneas aéreas:

Aerolíneas Argentinas: hubo diversas opiniones, sólo dos de los presentes manifestaban confianza y a los otros les pareció una empresa rezagada. Aeroméxico: quienes la emplearon manifestaron que brinda un buen servicio, mientras algunos han tenido cierta desconfianza. American Airlines: es una empresa estándar, de las tradicionales del mundo, no logró modernizarse lo suficiente. Delta Airlines: destacan el buen servicio, la tecnología y la excelencia. Emirates: evaluada como una muy buena empresa. LATAM: es una de las empresas mejor evaluada y la mayoría la utilizó, da confianza y es recomendable; también destacan las frecuencias y el buen servicio. Qatar: es una empresa de lujo.

· Los atributos más valorados de las compañías aéreas:

De los ocho participantes, tres declararon que les importa mucho la nacionalidad de la compañía, el resto considera la nacionalidad pero no en forma determinante. Dos de los participantes manifestaron que pueden existir prejuicios acerca de algunas líneas aéreas, por

ejemplo, algunas mexicanas o colombianas. El precio del servicio ocupa un lugar más importante que la nacionalidad y los aspectos tecnológicos. Si bien prefieren servicios más baratos, en general, están dispuestos a pagar un poco más por el servicio de una línea con más frecuencias y mejores condiciones. Los tributos encarecen demasiado los viajes.

Atributos que consideran relevantes al momento de elegir las compañías aéreas: Precios – Frecuencia de vuelos – Atención al pasajero o cliente – Entretenimiento y comunicación a bordo – Atención *post* venta – Puntualidad – Los elementos modernos y tecnológicos – Confort – *Catering* o gastronomía a bordo – Seguridad.

· La representación de Aerolíneas Argentinas según la percepción y los sentimientos:

Los participantes que muestran conformidad:

«Estoy contenta con Aerolíneas, viaje muy seguido»

«Me da confianza»

Los participantes que muestran disconformidad:

«Hay muchos paros, no corro ese riesgo»

«Realiza muchas escalas entre un destino y otro»

«Es una empresa que quedó atrás»

«Brinda un mal servicio de atención al cliente»

«Para viajes al exterior tiene mucho impuesto»

«Tiene mucha demora y en algunas ocasiones te dejan en el aeropuerto»

· ¿Cómo se imagina el mundo sin el transporte aéreo regular internacional?

Las relaciones en el mundo no serían como son actualmente. Los participantes destacan la importancia del avión comercial, como un vehículo único que permite llegar por el medio aéreo a lugares que otros medios no logran hacerlo, no imaginan recorrer distancias largas en otro medio. En términos de actividades laborales en el exterior, la aeronave comercial facilita el acercamiento cotidiano a otros países. El avión colabora con los tiempos y movimientos de hoy, maximizando el aprovechamiento de la cantidad de horas de viaje; aun si hubiese transporte marítimo sustituto, solo por la necesidad de traslado el barco hoy en día no es una opción. La sensación de poder volar es percibida o concebida como algo que excede la posibilidad de explicarlo en términos puramente racionales, influyen sentimientos y

emociones, ven al avión de línea moderno como un “artefacto imponente”. Para los participantes, el avión toma no sólo un rol importante en términos prácticos y de posibilidad de acceder a ciertos lugares, también lo reconocen como un medio que generó un antes y después en la historia de la humanidad; cambió las posibilidades de relacionarse y dinamizó las relaciones en la sociedad internacional. Frases destacadas: «Sin avión no llegas – Es el mejor invento del mundo - Es relevante, desde el acercamiento cultural, comercial, las relaciones que uno tiene con el mundo - El avión abrió las puertas del mundo de una forma comfortable y con un buen nivel de servicios».

▪ Diagramación de conceptos y categorías:

Para describir conceptos, categorías y relaciones se ha elegido el Diagrama de Ishikawa en lugar de un árbol de decisiones, causas o ideas. Kaoru Ishikawa (1915 – 1989) fue un destacado ingeniero químico japonés nacido en Tokio y graduado en la Universidad de Tokio en donde se desempeñaría como catedrático. Su especialidad era la gestión de calidad en la producción industrial manufacturera y en los servicios (Corfield, 2015). Desarrolló los llamados Círculos de Calidad conocidos en inglés como QC, *quality circles*, a través de una metodología basada en reuniones grupales de debate y reflexión entre trabajadores, impulsando también la gestión de Calidad Total conocida como TQM, *total quality management*. Ishikawa es considerado pionero en los análisis científicos de los procesos industriales. Fue presidente del Instituto Musashi de Tecnología de Tokio y representante japonés ante ISO (International Standardization Organization), contribuyó al estudio de los procesos de calidad en Japón llevando su experiencia a compañías como Nissan, Nippon Telephone & Telegraph, Kawasaki y, particularmente, Mazda Motors donde su diagrama de espina de pez, *fishbone diagram*, fue muy utilizado. Este diagrama se ha convertido en una herramienta de calidad muy utilizada, junto con diversos métodos y modelos, en la identificación y análisis de causas, considerando entre cuatro y ocho factores principales, que determinan un efecto en cierta situación o problema. La propuesta de Ishikawa ha sido reconocida tanto en Japón como en otros países e instituciones como la American Society for Quality, por su contribución al desarrollo teórico y técnico en temas de calidad y eficiencia en procesos orientados a la satisfacción del cliente y al respeto por el ser humano (*Ibíd.*: 476).

El diagrama de pez, llamado así por su aspecto, básicamente permite representar, visualizar y analizar la relación entre un efecto o problema y las causas o factores que lo ocasionan, relación causa-efecto. Ha sido elegido en esta tarea de indagación por ser considerado una herramienta particularmente útil para analizar un proceso y la relación entre sus elementos en áreas de producción, servicios y organización. Ha sido adaptado para alcanzar una primera aproximación básica, de modo que el análisis pueda ser repetido metodológicamente con la cantidad de espinas necesarias en distintos estudios y que pueda ser utilizado junto a otras técnicas de indagación y herramientas como el torbellino de ideas o *brainstorming*. En el diagrama, la cabeza, a la derecha, representa el efecto o situación y la espina central horizontal de proceso agrupa las causas. Cada espina lateral reúne categorías en común bajo el nombre de un factor en el extremo superior o inferior. Las respuestas a las preguntas qué y por qué sobre las causas o factores no son rechazadas por buenas o malas, ni descartadas por alguna opinión adversa, sino que todas son consideradas y condensadas sobre la base de determinadas categorías homogéneas de cada espina.

El diagrama de la Figura 43 ha sido definido previamente en función del estudio y los objetivos, mientras que el diagrama de la Figura 44 ha sido completado con la inclusión de categorías integradas a partir del *focus group*. El diagrama, en la forma aquí desarrollada, ha sido utilizado para pensar cuáles son las percepciones y representaciones o significados en torno al transporte aéreo regular internacional en busca de dar respuesta al interrogante: ¿Qué lleva a las personas a construir una representación mental sobre el transporte aéreo considerado y en qué consiste?

Diagramas de Ishikawa

Características de la situación Imagen del transporte aéreo regular internacional *Focus group* realizado en Buenos Aires

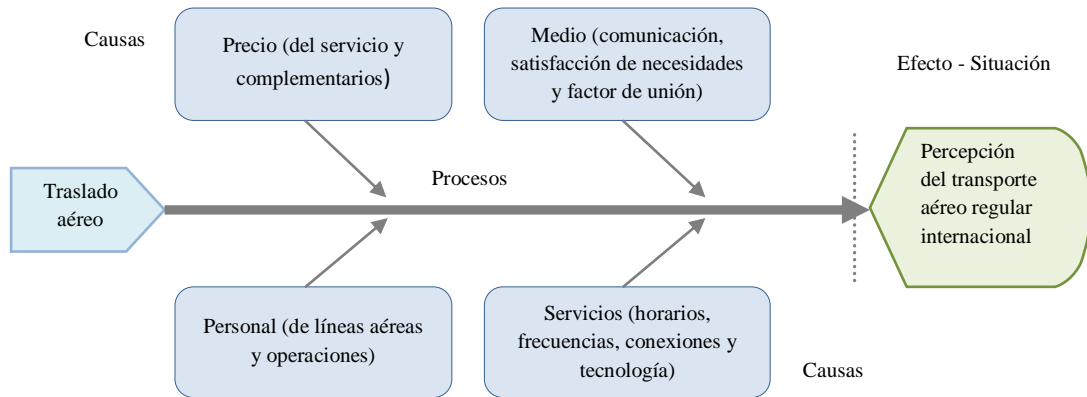


Figura 43. Diagrama de Ishikawa momento inicial
Fuente: Elaboración propia según la planificación en la indagación.

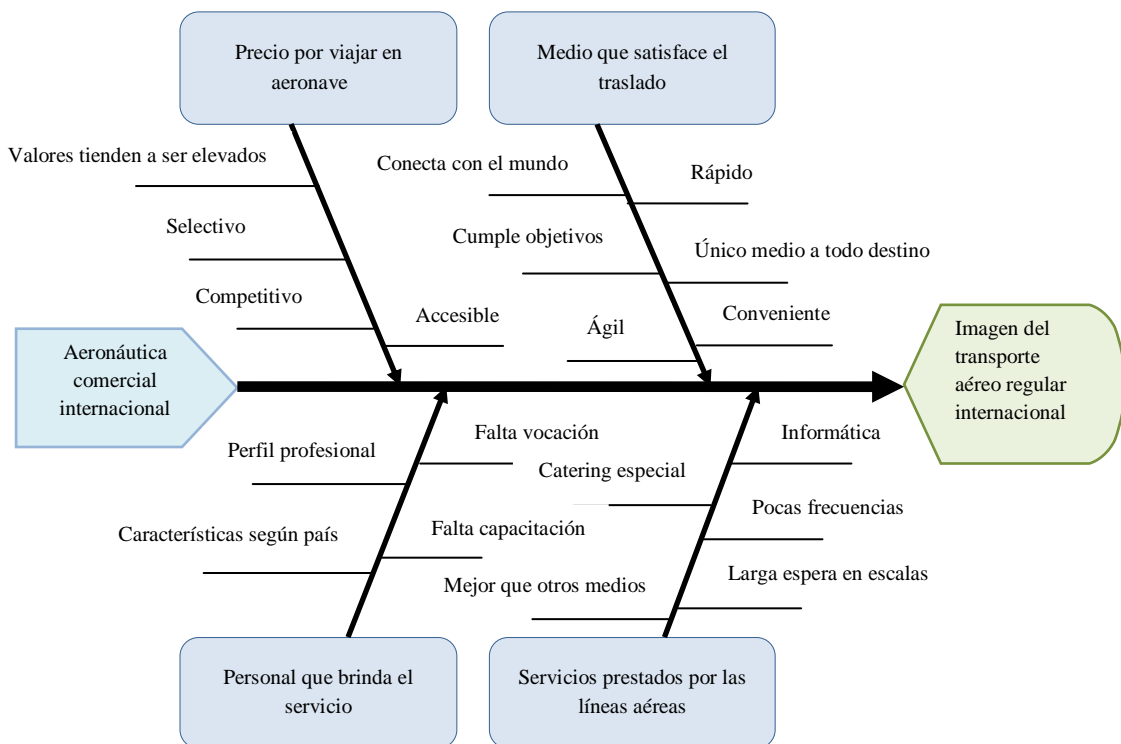


Figura 44. Diagrama de Ishikawa integrado con datos de la indagación
Fuente: Elaboración propia. Ídem anterior desarrollado con *focus group* realizado en Buenos Aires.

▪ Síntesis de significados:

El transporte aéreo internacional es el medio que permite conocer culturas y vivir nuevas experiencias, en particular cuando las distancias son largas. Hay una naturalización por parte de los participantes sobre este medio, porque lo perciben como indiscutible e indispensable por sus usos y las facilidades que brinda a las personas en el mundo.

La posibilidad de conocer culturas se piensa desde el acceso a comunidades o países que de otro modo no se podría lograr fácilmente, relacionarse y hacer amigos en otras partes del mundo, visitar nuevos lugares con costumbres distintas, realizar compras en el exterior o acceder a aquello que en su propio país no disponen.

El avión permite optimizar tiempos y distancias en el traslado, las personas consideran muy importantes estas dos variables que hacen valorar aún más la percepción y representación sobre este medio.

A la hora de pensar el transporte aéreo, se les da importancia a los servicios que brindan las aerolíneas considerando importantes atributos como el confort, la tecnología y la frecuencia de vuelos. Aerolíneas Argentinas es la más criticada, sobre todo porque no brinda un buen nivel de servicios y porque tecnológicamente es percibida rezagada.

La idea de viajar está vinculada con emociones y sentimientos, se identifica con diferentes motivos que llevan a definir un viaje internacional. Cuando se decide viajar, en la planificación se considera al transporte aéreo como el único medio o el más favorable, el lugar de destino, el país, la actividad del que viaja, el servicio que ofrece la línea aérea, las conexiones posibles o necesarias, el precio de la tarifa aérea, el tiempo del traslado, la línea aérea y las líneas aéreas alternativas, entre los factores más destacados. Los objetivos individuales impulsan estos viajes y las miradas que se construyen sobre el transporte aéreo internacional.

Consideraciones parciales: el debate abierto sobre el tema presentado es aceptado con agrado por todos los participantes y muestra que cuando ellos piensan en transporte aéreo lo hacen con gusto porque lo consideran algo necesario en sus vidas, principalmente por sus necesidades de traslado, por lo cual vale toda reflexión que sirva como aporte de ideas. Cada participante se proyecta y desea decir lo suyo. De todos modos, no hay una única idea sobre el medio de transporte y la necesidad de traslado que satisface plenamente en su conjunto, sino distintas visiones acerca de sus atributos. Así, el traslado aéreo en sí mismo no es la única

necesidad, por el contrario, como lo manifiestan los participantes, existe un contexto de experiencias. Lógicamente, es así porque, frente a una demanda habitualmente derivada, la única motivación para decidir difícilmente pueda ser simplemente ¡viajemos! El transporte aéreo de línea es pensado por los participantes como un “satisfactor” de múltiples necesidades. Éstas pueden ser conceptualizadas, clasificadas y categorizadas en torno a la esencia del fenómeno “transporte aéreo de pasajeros”. Las distintas necesidades y expectativas giran alrededor de un eje dialéctico conceptual de interacción entre la persona y el mundo que involucra al transporte aéreo. Si se efectúa un análisis conceptual y categorial considerando el empleo de aeronaves comerciales de pasajeros, se puede distinguir al menos cuatro grandes categorías: *medio de transporte aéreo*, que satisface con rapidez el traslado entre numerosos lugares en todo el mundo; *servicios de líneas aéreas*, un conjunto de operaciones para asistir al pasajero en la actualidad; *factor humano en los servicios*, el desempeño o comportamiento del personal relacionado con la aeronavegación al momento de asistir al pasajero; *precio del servicio*, la tarifa y el esfuerzo económico que el demandante debe hacer o que considera que estaría dispuesto a realizar para conseguir volar con una línea aérea, con lo que ello implica. Cada categoría reúne un conjunto de características con aspectos centrales en común, desde aquellos relacionados con la aeronave hasta los servicios en los vuelos o en los aeropuertos. Los entrevistados comprenden todas las dimensiones del transporte aéreo que entran en contacto con sus respectivos mundos de vida y, en especial en el plano internacional, naturalizan el fenómeno porque forma una parte imprescindible de “ese todo de vida” en sus actividades.

Habiendo desarrollado el todo sistematizado y una vez analizada cada una de sus partes en la descripción de la “realidad” observada del transporte aéreo en el mundo de las personas relacionadas, desde los mitos, el tiempo de invenciones, la época romántica, el desarrollo entre guerras, el surgimiento de los servicios internacionales globales, hasta llegar a la perspectiva sustancial de los usuarios, es posible avanzar hacia las consideraciones finales más destacadas expuestas en el capítulo siguiente.

CUARTA PARTE

«Ningún descubrimiento se haría ya, si nos contentáramos con lo que sabemos»

Lucio Séneca, el joven, filósofo y político romano

Capítulo 6. Principales hallazgos sobre la imagen del transporte aéreo internacional

Habiendo concluido la investigación según el problema y los objetivos planteados y de acuerdo con la metodología ya expuesta precedentemente, corresponde entonces presentar los hallazgos principales, luego de haber efectuado la exposición detallada del conocimiento reunido a lo largo de este trabajo (Véase la Figura 45). El objetivo general de identificar y describir los fundamentos de la demanda y la imagen mental construida de los usuarios del servicio de transporte aéreo ha sido alcanzado. La descripción integral de la demanda y de la imagen, junto al escenario del sector aeronáutico, también permitió alcanzar los objetivos específicos propuestos. Luego, la presentación de los hallazgos aquí puede resultar fructífera considerando la estrategia metodológica y el análisis de los significados de las experiencias o vivencias del mundo de las personas con las reflexiones sobre el transporte aéreo regular internacional.



Figura 45. Los hallazgos y el proceso investigativo

Fuente: Elaboración propia sobre la base de las actividades desarrolladas.

Si bien inicialmente había una situación hipotética general sin una hipótesis concreta antes de la investigación, ya que el alcance preliminar se planteaba exploratorio-descriptivo en ciertos aspectos y luego de modo creciente se consolidaba cualitativo-descriptivo, sí se disponía de supuestos y conjeturas necesarios para las acciones de indagación según lo previsto. Luego de considerar la existencia de una situación real con su referente empírico y de poder reflexionar acerca de las variables que pudiesen explicar la propuesta de modo que el conocimiento obtenido pudiese ser observado, mensurado, demostrado y comprobado, se plantean entonces las primeras hipótesis lógicamente fundamentadas del fenómeno observable por investigar (Cfr. Cohen y Gómez Rojas, *op. cit.*: 246). La proposición básica y afirmativa palmaria acerca de la realidad de análisis, para considerar inferencias lógicas, quedaría así establecida desde el inicio mismo: “Existe un sistema de transporte aéreo internacional consolidado que permite la comunicación permanente entre Estados, significativa para el traslado de personas y cosas”.

Una vez revisado el marco teórico y el conocimiento disponible acerca del tema y el problema de la investigación, pensando en las tareas de campo, ya se estaba en condiciones de formular una hipótesis clara como proposición de carácter descriptivo para un tema de estudio relativamente incipiente en el ámbito ya definido, según el enmarque propuesto, a partir del enunciado: “El transporte aéreo regular internacional ha desarrollado una red mundial que permite el traslado permanente de miles de millones de personas y cosas entre los diversos Estados relacionados fluidamente a través del medio”.

Habiendo considerado todo lo observado y una vez revisado el conocimiento obtenido durante todos los pasos realizados, simultáneamente o por fases, para dar respuesta al problema de investigación desde un diseño esencialmente descriptivo según los objetivos, se establecen «hipótesis» firmes sobre los aspectos del objeto de estudio en concordancia con el problema de la investigación y su respuesta:

H₁: El medio de transporte aéreo ha configurado una imagen propia de carácter internacional, naturalizada en la mente de las personas por la importancia del medio como elemento indispensable de traslado y comunicación entre los países. Es percibido como un agente socioeconómico de importancia en las relaciones internacionales. La imagen del transporte aéreo regular internacional es construida sobre la base de distintos rasgos característicos del medio por su actividad operativa en el espacio aéreo y por su desempeño actual de enlace económico y social en el plano internacional.

H₂: El medio de transporte aéreo ha cambiado la forma de comunicarse en el mundo y muestra un crecimiento superior al de otros sectores económicos. Considerando la producción de Argentina y del mundo, desde la perspectiva espacial y temporal de esta investigación, es posible afirmar que el crecimiento del transporte aéreo ha sido significativo y superior al del PBI para el lapso central de estudio. Significativamente, en la actividad productiva y en las relaciones entre las personas y los Estados, el medio de transporte aéreo está involucrado como agente económico en la interdependencia compleja entre los países y es un factor de poder que puede facilitar o modificar relaciones socioeconómicas y acciones políticas o diplomáticas.

Es posible plantear fundamentos para otra hipótesis H: Las encuestas y entrevistas de esta investigación destacan, como factor clave en la construcción de la imagen, la importancia que asignan las personas a la aeronave y a los servicios relacionados con la aeronavegación comercial en el estudio del transporte aéreo regular internacional. La importancia del estudio no encuentra su correlato en los estudios teóricos interdisciplinarios que aborden integralmente problemas socioeconómicos actuales. La mayor parte de los encuestados desde el AMBA, con sus respuestas, manifiestan su acuerdo en que es muy importante y beneficioso el estudio profundo del transporte aéreo internacional, lo cual apoya la posibilidad de investigaciones académicas en la disciplina.

Sobre lo expuesto, cabe señalar que para autores como Hernández Sampieri *et al.* (2010), en el enfoque cualitativo, las hipótesis pueden ser fundadas durante el estudio o al final de éste, y van refinándose conforme se obtienen más datos. Aquí sólo se busca describir fenómenos, situaciones, sucesos, propiedades y características del objeto de estudio analizado en su contexto (*Ibid.*: 80). De modo que, el contenido de las proposiciones por fundamentar con abordaje cualitativo considera los siguientes términos: a) el transporte aéreo que permite el traslado entre Estados, b) la imagen mental propia del transporte aéreo internacional, y c) factor susceptible de estudio que interviene en forma significativa y relevante en las relaciones socioeconómicas internacionales.

En la tarea de hallar una forma de presentar la información dentro de un marco de conocimiento científico, los párrafos desarrollados más adelante dan cuenta de los resultados de mayor importancia por comunicar, ya como afirmaciones específicas sobre elementos estudiados, enunciados de interés o hipótesis por considerar, necesarios en el ámbito de las ciencias sociales (Klimovsky e Hidalgo, 1998: 16). Lo que se busca es una síntesis de los

hallazgos sobre un fenómeno relativamente reciente en el transcurso de la historia de la humanidad y de los vínculos internacionales: la emergencia de una amplia red de transporte aéreo regular que ha modificado contemporáneamente las relaciones en el mundo. De algún modo, como señalan Klimovsky e Hidalgo (*Op. cit.*: 17) en un ejemplo desde la epistemología:

[...] hasta que la sociedad europea no comenzó a industrializarse, a fines del siglo XVIII, no se plantearon siquiera algunos problemas centrales de ingeniería y, por ende, a nadie se le hubiera ocurrido tratar de resolverlos. Se comprende que tienen que darse ciertas condiciones históricas, culturales y sociales para que a los científicos se les presenten ciertos problemas e intenten solucionarlos. Del mismo modo, los aspectos psicológicos que atañen a la imaginación, creación e invención en ciencia merecen ser estudiados sistemáticamente.

Antecedentes históricos destacados: Los primeros vuelos documentados con aparatos más pesados que el aire y controlables a voluntad comenzaron durante los primeros años del siglo XX. Los vuelos con los primeros aeroplanos o aviones dejaron de ser inusuales y se convirtieron en más habituales después de 1914, e importantes hacia fines de la década, luego de la Primera Guerra Mundial. En la década de 1920 se consolidan las primeras líneas aéreas para el transporte programado de pasajeros, carga y correo. Comienza el desarrollo del transporte aéreo internacional incluyendo ciudades como Buenos Aires y otros lugares de Argentina. Se organizan conferencias internacionales sobre la materia y surgen acuerdos como el Convenio de Varsovia de 1929. La Segunda Guerra Mundial genera cambios e innovaciones en aeronaves y en la aviación mundial. Los aspectos técnicos y jurídicos son estudiados en conferencias y a partir del Convenio de Chicago de 1944 se celebran sendos acuerdos entre los Estados estableciendo normas internacionales para el transporte aéreo. Más tarde, los Estados acuerdan rutas aéreas y las condiciones de los servicios de transporte aéreo regular internacional. El transporte aéreo crece en las relaciones entre los Estados y en la comunicación entre los miembros de sus comunidades. Los dos organismos internacionales más importantes del sector se consolidan como plataformas de enlace entre los Estados miembros y entre las empresas: la OACI y la IATA respectivamente. Las relaciones, los procedimientos y las normas de la aviación civil y comercial global son cada vez más uniformes y recíprocos entre los Estados. Para la década de 1960 las modernas aeronaves permiten el traslado de cientos de miles de pasajeros a todos los puntos del planeta. En la década de 1970, la demanda y la oferta de servicios de transporte aéreo regular internacional comienzan a crecer a un ritmo cada vez mayor. También crecen: la competencia entre empresas, el precio del petróleo, la tecnología y los cambios económicos. En la década de 1980 se modifica sustancialmente la relación de poder mundial bipolar entre Estados Unidos y

la Unión Soviética, declinando la Guerra Fría y comenzando una mayor participación de distintos Estados en la política internacional. Las líneas aéreas comienzan a preocuparse por la imagen. Luego, las líneas aéreas comerciales ya se ocupan de su identidad y de la imagen corporativa y hacia fines del siglo XX numerosas compañías aéreas prestan servicios aéreos regulares en todo el mundo diferenciando sus propuestas hacia el pasajero. Los Estados apoyan los servicios de algunas compañías aéreas, con preferencias por la llamada “línea aérea de bandera”. A continuación, la actividad económica en sectores como el turismo internacional y el comercio exterior crece y requiere más transporte aéreo. Así, el comienzo del siglo XXI encuentra un transporte aéreo internacional altamente desarrollado y regulado en todos sus aspectos. Por sus características, se lo reconoce como el único o el más importante medio de traslado de personas entre los distintos países, especialmente en distancias largas y es visto como transporte internacional por excelencia. Los estudios muestran que el desarrollo del medio de transporte aéreo ha sido desigual en los países. El análisis documental basado en estudios recientes de la IATA, OACI y Banco Mundial muestra un crecimiento general y acentuado del transporte aéreo de pasajeros hacia el año 2018. Ya en el año 2015 se registraban más de 3.441 millones de pasajeros transportados. El tráfico internacional de pasajeros tuvo un crecimiento interanual superior al 9,3% alcanzando un máximo en cinco años hacia enero del año 2017. Este crecimiento se interpreta junto con el desempeño de las economías, las situaciones sociales y las relaciones entre los Estados. Más de 270 líneas aéreas asociadas a IATA proveen alrededor de 84% del tráfico internacional.

El transporte aéreo actual reúne un conjunto de rasgos que lo identifican y lo caracterizan ante viajeros y sociedad. Existe una imagen o representación mental propia del transporte aéreo internacional global que puede ser observada según una perspectiva de estudio específica del área de Buenos Aires. La semántica del término imagen, en un mundo de representaciones diversas, se refiere a la representación mental en el conocimiento de las personas acerca de un conjunto de atributos y significados que movilizan las preferencias, las decisiones y la actitud de dichas personas en relación al transporte aéreo comercial internacional. Los *principales hallazgos*:

1) Las respuestas a las preguntas iniciales de investigación muestran que las personas comprenden plenamente el concepto “transporte aéreo”. Distinguen sus características como medio de transporte cuando se habla de “servicios regulares internacionales” de líneas aéreas. Las personas entrevistadas visualizan la participación del transporte aéreo regular en la actividad de la aviación civil y comercial.

2) El primer sondeo de esta investigación en Argentina, desde Buenos Aires, que según la metodología emplea la encuesta como técnica, muestra que la mayor parte de los encuestados consideran muy importante y significativo el estudio del transporte aéreo internacional en las relaciones socioeconómicas. Las elecciones de los encuestados ante tres proposiciones sobre la importancia del estudio del transporte aéreo internacional representan los extremos: 79% completamente importante, 82% muy de acuerdo y 85% muy importante. Si se suman los dos niveles de opiniones más favorables a la premisa que destaca la importancia del transporte aéreo, para los dos valores más altos de las opciones elegidas, el porcentaje sumado va de 92% a 97% a favor de la premisa.

3) La encuesta general de esta investigación centrada en obtener respuestas de casos entrevistados de Buenos Aires, luego del resto de casos distribuidos en Argentina y en una proporción adecuada de encuestados de otros países hispanohablantes, como técnica aplicada, muestra que la mayor parte de los encuestados consideran muy importante y útil el estudio profundo del transporte aéreo en las relaciones internacionales. Las elecciones de todos los encuestados representan: 68% muy beneficioso y 32% beneficioso. En cifras redondeadas, alrededor de 100% de las personas se muestran a favor de la importancia del estudio y desarrollo del sistema de transporte aéreo entre los Estados y las comunidades.

4) A partir de la encuesta general y de acuerdo con estudios complementarios sobre la importancia y la utilidad del estudio del transporte aéreo internacional en las relaciones mundiales, se observa que la mayor parte de los encuestados se muestra decididamente a favor de la propuesta. En el área de la ciudad de Buenos Aires, las personas de ambos sexos residentes en ella, en sus apreciaciones sobre la importancia y utilidad del transporte aéreo en las relaciones internacionales, 68% han elegido declarar que el estudio es muy beneficioso y 32% que es beneficioso, porcentajes redondeados que completan el 100%. Luego, en Buenos Aires nadie declaró que el estudio sería poco beneficioso ni tampoco que no sabe al respecto. Por otra parte, de los encuestados que han elegido declarar que los vuelos internacionales son los principales en sus viajes, el 72% ha manifestado que el estudio es muy beneficioso y el 28% que es beneficioso, porcentajes que suman también el 100%. De los vuelos internacionales, nadie declaró que el estudio sería poco beneficioso ni tampoco que no sabe al respecto. El resto de los encuestados de Argentina, en general, el 69% ha elegido muy beneficioso y 31% beneficioso, sumando el 100% a favor de la proposición sobre el estudio del transporte aéreo internacional.

5) Las sucesivas técnicas aplicadas confirman y validan los primeros hallazgos acerca de la importancia del transporte aéreo en las comunicaciones y las relaciones entre los Estados y las comunidades. El test de dos imágenes gráficas realizado con la participación grupal en la entrevista a doce personas idóneas en el estudio del comportamiento humano, con sus resultados muestra que todos los entrevistados distinguen marcadas diferencias entre dos avisos publicitarios publicados en dos diarios en papel y relacionados con la imagen de dos líneas aéreas. Las personas también consideran muy importante el estudio del transporte internacional de líneas aéreas.

6) Las entrevistas individuales consultadas con once expertos en distintas disciplinas y que también son usuarios entendidos del servicio de transporte aéreo muestran que, con diferentes matices, todos piensan que la imagen del transporte de líneas aéreas internacionales puede ser un factor de interés según la situación en estudios sociales, políticos o comerciales y en distintas áreas de la actividad económica de las comunidades y países en sus relaciones internacionales. Cada entrevistado piensa en el transporte aéreo desde su perspectiva y destaca algunos de los distintos atributos del servicio, emergiendo la necesidad de traslado y las condiciones de los servicios como elementos principales.

7) El estudio realizado con la técnica cualitativa del *focus group* plantea como objetivo principal: lograr identificar, conocer, confirmar y obtener información en profundidad sobre el problema de investigación por medio de la participación de ocho entrevistados en conversación grupal sobre aspectos de la imagen del transporte aéreo internacional, considerando todos los puntos de vista de los participantes en la construcción de conocimiento acerca del transporte aéreo internacional. En rigor, todos los participantes destacan aquí la importancia del transporte aéreo en el traslado internacional y el vínculo necesario entre los países que permite atender el medio de transporte. La idea del transporte aéreo y su importancia están naturalizadas, principalmente por su indispensable existencia e importancia asumida y demostrada en los traslados internacionales.

8) El conjunto de personas entrevistadas que han alcanzado el nivel de estudio superior o universitario completo en una o más disciplinas al momento de la investigación y aquellas con preparación en artes o técnicas, en las respuestas recogidas manifiestan acuerdo en que el estudio del transporte aéreo es muy beneficioso o beneficioso. La pregunta efectuada a las personas que indaga: ¿Cómo considera que puede resultar útil para los Estados, las comunidades y las personas el estudio de aspectos y posibilidades del sistema de transporte

aéreo internacional? En la encuesta principal, con nivel de confianza 0,95, muestra que el 76% de las personas sostiene que es muy beneficioso y que el 24% restante considera que es beneficioso, sumando así el 100%. Según el muestreo teórico, las respuestas recogidas con las entrevistas del test de imagen, consulta a expertos y *focus group* permiten analizar, interpretar significados y completar la información en el mismo sentido a favor de la proposición.

9) Las personas entrevistadas distinguen conceptos y atributos que configuran la imagen del transporte aéreo internacional. Las elecciones de los entrevistados, según sus expresiones basadas en juicios de hecho, juicios de valor y preferencias, interpretan y permiten interpretar las características del medio de transporte en relación a su imagen (*Véase la Figura 1 del Anexo IV*). Se distinguen así dimensiones centrales del fenómeno “transporte aéreo internacional” que reúnen conceptos y categorías para la construcción teórica de la imagen.

10) La encuesta ofrece datos duros de variables edad, sexo, nivel educativo, país y ciudad de residencia. Las dos grandes dimensiones agrupan información recogida con el cuestionario de la encuesta: datos sobre viajes recientes e información del estudio de la imagen. Las demás entrevistas permiten interpretar aspectos de la imagen del transporte de líneas aéreas y distintos puntos de vista acerca del transporte aéreo internacional en el contexto socioeconómico internacional. En general, el estudio del transporte aéreo en el plano internacional permite visibilizar el interés de las personas por ciertos aspectos.

11) Las personas destacan la importancia del transporte aéreo internacional en el traslado en grandes distancias entre países y la necesidad de contar con el servicio. Distinguen los servicios complementarios a bordo o en vuelo y en tierra. Consideran que el medio permite el contacto entre personas, que de otro modo no sería posible, y entre culturas, generando intercambio de conocimiento. La libertad que ofrece el transporte aéreo de partir de un lugar y llegar a otro deseado en forma práctica es un apreciable factor motivador. La aeronave comercial y su forma de empleo constituyen un componente significativo en el avance en la actividad humana (*Vid. Figuras 2 y 3 del Anexo IV*).

12) La línea aérea es el ente que canaliza la imagen del transporte aéreo. La nacionalidad o país de origen de una línea aérea puede o no influir significativamente en la elección al momento de decidir viajar con ella. Una mayor proporción de las personas considera que la nacionalidad no influiría, mientras que una menor proporción considera que sí influiría o no está segura al respecto. Probablemente la influencia del origen de la línea aérea en la decisión dependa a su vez de otras situaciones espaciales y temporales ubicadas en

los distintos países origen-destino del transporte aéreo o de variables de hecho como la edad. Existen variables que participan en la elección de una compañía aérea en particular, como el precio del pasaje y las condiciones del servicio, y todas intervienen en la formación de la imagen de una línea aérea en particular. La línea Aerolíneas Argentinas es la compañía más utilizada desde el AMBA y la más cuestionada en sus servicios. La imagen del transporte aéreo regular internacional reúne aquellas del medio visto en sus distintas aristas en el desempeño en el plano internacional desde un lugar en el mundo, en este caso desde el área de Buenos Aires, Argentina.

13) Una línea aérea de bandera es aquella designada para llevar adelante la política aerocomercial de un Estado, principalmente más allá de sus fronteras de acuerdo con ciertos lineamientos. La imagen de una o más líneas aéreas puede estar asociada a un país o región, en particular al concepto marca o a la suma en la IMP (Imagen Marca País), por lo cual se destaca la importancia de esta relación en las decisiones políticas en el desarrollo de la aviación comercial⁸⁶. Una línea aérea internacional puede ser el brazo de un Estado para operar en políticas comerciales y sociales en las relaciones internacionales.

14) El transporte aéreo reúne una imagen de carácter internacional por excelencia. La imagen mental del transporte aéreo regular internacional que construyen las personas adquiere dicho carácter internacional por las características propias del medio, pero también como consecuencia de la intervención de estímulos intrínsecos en el proceso motivacional del individuo y estímulos extrínsecos de la persona en su interacción dentro de su contexto social. Este medio de transporte es pensado así como internacional. Las personas, los Estados y las organizaciones internacionales en sus acciones identifican al medio como un agente destacado del plano internacional.

15) En más de un siglo, el desarrollo del transporte aéreo ha dado lugar a un sistema internacional de aeronavegación regulado y controlado por Estados y organismos internacionales según un régimen propio. El medio se ha convertido en un agente activo que permite diversas actividades en las relaciones sociales internacionales. Se destaca en su

⁸⁶ En este esquema, en general, la imagen es un conjunto de ideas racionales y emocionales asociadas con una empresa, con un país o con una región. La imagen de un país participa en nodos de redes neuronales asociativas en donde se almacenan elementos en la memoria de la persona. La imagen de un país es la representación o asociación mental del mismo, como se lo concibe, más allá de la realidad o ficción de las características del mismo (Capriotti, *op. cit.*). La imagen de un país es la percepción que tienen las personas, ya sean consumidores directos o no, reales o potenciales de algún modo, del país en cuestión. En relación con el medio de traslado, esa imagen surge de la suma de los elementos conocidos del medio de transporte y de los elementos que genera la comunicación de las cualidades o atributos (Valls, *op. cit.*).

participación en actividades económicas, pero también en su actuación como nexo social en las relaciones entre los Estados. Su imagen lo muestra indispensable como medio de traslado internacional en el mundo actual y, hacia el futuro, su presencia es vista imprescindible en las comunicaciones internacionales⁸⁷.

Los hallazgos acerca de la imagen del transporte aéreo regular internacional son consistentes y coherentes entre sí, aun tomados y contrastados desde las distintas técnicas utilizadas en la presente investigación para la obtención de datos (Véanse las Figuras 46 y 47). La imagen surge de un proceso de consideración de las personas según sus experiencias a partir de factores condensados en la significancia intersubjetiva del medio cuando satisface el traslado, conectando prácticamente al mundo en su totalidad, a partir de las características de los servicios brindados por las líneas aéreas, en la valoración del precio por el traslado aéreo y en los aspectos humanos del personal involucrado en la prestación de los servicios relacionados con el transporte internacional. Sobresaliendo sobre cualquier duda previa a la investigación realizada, la imagen coincide con la de un agente de importancia y de interés relevante en el ámbito internacional, por su capacidad efectiva y potencial de intervenir en las relaciones entre las poblaciones de los Estados. Dicha imagen propia del medio se muestra de interés para los gobiernos de los Estados cuyos territorios son alcanzados con los servicios del transporte aéreo regular internacional por cuestiones de soberanía, economía, política y sociedad, en particular en áreas densamente pobladas como la zona urbana y contigua del AMBA.

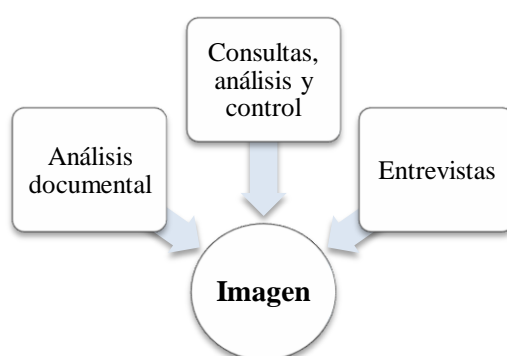


Figura 46. Indagación y validación
Fuente: Elaboración propia.

⁸⁷ Según Alexandre de Juniac, actual Director General y CEO de la IATA, la industria de la aviación es una asombrosa actividad económica dedicada a proveer la libertad de viajar, ya con más de 4.000 millones de pasajeros de líneas aéreas en una red global de unas 22.000 rutas aéreas, hacia el año 2018, y con un costo promedio de transporte reducido aproximadamente a la mitad respecto a dos décadas atrás (IATA, 2019: 8).

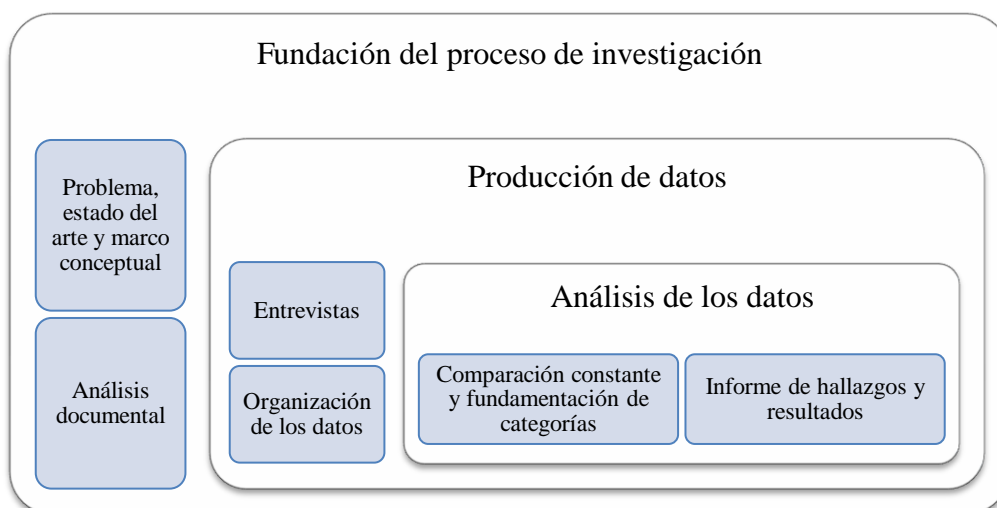


Figura 47. Esquema metodológico
 Fuente: Elaboración propia a partir de la investigación y de los seminarios del doctorado.

Existen diversos factores que dan cuenta de la relevancia del estudio de la imagen interviniente en las relaciones dentro de la actividad humana. La imagen lleva a pensar en aspectos como la reputación de un ente en el plano internacional y a preguntas como: ¿quién es?, ¿qué se dice al respecto?, ¿qué significa para las personas?, ¿es conveniente o aconsejable relacionarse o efectuar transacciones con el ente? En el mundo social y comercial actual, la imagen importa, como propone también Ritter (2013: 7):

Cuando a primera vista no nos cae bien, elaboramos en base a los filtros que nos otorgan nuestros sistemas de creencias un prejuicio, un juicio previo, una primera imagen y en base a ella buscamos luego datos y opiniones que la confirmen o desmientan. Con el correr del tiempo, a través de las vivencias que tenemos en la relación y los datos que obtenemos de otras fuentes, elaboramos mentalmente un mapa de informaciones subjetivas y objetivas sobre su perfil que nos llevarán a ratificar o rectificar nuestra opinión [...].

Las situaciones sociales cambian y las políticas también, requiriendo nuevos estudios sobre problemas emergentes. Aún hoy puede observarse el interés por el estudio del comportamiento humano considerando sus necesidades en distintas dimensiones. El estudio económico en las relaciones internacionales es llevado adelante en distintos lugares del mundo según distintas perspectivas y, como señala Ikenberry (2009), cada país tiene su orientación teórica propia y debates. Uno de los grandes debates comprende aspectos vistos desde perspectivas entre teorías estado-céntricas y teorías transnacionales, además de aquellos acerca del enfoque científico, las posibilidades de cooperación según el realismo y el liberalismo, y entre las orientaciones racionalistas y constructivistas. Las dos grandes tradiciones teóricas basadas en el realismo o en el liberalismo han tratado de encontrar sentido a los nuevos acontecimientos políticos contemporáneos. Aún, el estudio del poder de los

Estados en el realismo y el análisis de la interdependencia económica con democracia en el liberalismo siguen siendo parte de las dos grandes tradiciones teóricas respectivamente, tratando de encontrar sentido a los nuevos acontecimientos políticos internacionales contemporáneos.

Durante el período de investigación se ha comprobado que existe un sistema de aeronavegación civil internacional definido con estructura propia e instituciones que desde la década de 1940 cubre un régimen jurídico específico para el transporte aéreo desarrollado entre los Estados miembros de la respectiva comunidad internacional. Los Estados participantes adoptan los principios generales y las reglas aceptadas como normas por cumplir. La participación del transporte aéreo en la actividad internacional de traslado de personas y de comunicación interviene en el desarrollo de las relaciones entre los Estados y sus respectivas poblaciones. El transporte aéreo internacional dispone de suficiente autonomía y cobertura para intervenir y modificar la situación de traslado entre países, siendo él mismo un agente internacional relevante de estudio por su situación actual y potencial. Aquí la relación condicional básicamente establece:

Si el transporte aéreo regular internacional brinda sus servicios permanentes entre Estados como la República Argentina y otros, entonces participa en la metamorfosis de los vínculos internacionales entre los Estados involucrados. Se verifica que el transporte aéreo regular internacional brinda sus servicios habituales entre el Estado argentino y otros Estados de acuerdo con las normas. Se concluye que hay una participación efectiva del transporte aéreo regular internacional como agente en las relaciones internacionales para resolver la dinámica socioeconómica del traslado.

A partir de las observaciones de ciertas regularidades empíricas se demuestra con el siguiente razonamiento la situación descrita:

Los agentes internacionales participan en la interacción del sistema internacional. El transporte aéreo regular internacional reúne las características de los agentes internacionales. El transporte aéreo regular internacional participa en la interacción socioeconómica del sistema internacional.

Es evidente la creciente complejidad de las relaciones entre los diversos actores internacionales en el mundo actual, hecho que plantea la necesidad de estudios teóricos acerca del interés compartido de las partes y el manejo del poder, la anarquía y el orden, la

autosuficiencia y la cooperación, las limitaciones y las posibilidades de participación de distintas organizaciones, entre otros, más allá del Estado como horizonte de investigación. Autores como Salomón González (2002) entienden que en las disciplinas de relaciones internacionales existe un estado de autoconciencia y cuestionamiento propio, en el cual se analiza y replantea la teoría, los métodos e incluso el objeto en los diversos estudios. La misma autora ofrece una visión que explica la coexistencia de diálogos y aproximaciones entre distintos enfoques, pero también fracturas teóricas que surgen de enfoques distintos de los tradicionales, con reflexiones en un marco más amplio de las ciencias sociales y humanas, aceptando que desde hace unos años se valoran aspectos socio-cognitivos de los vínculos internacionales. Así, factores centrales como el poder son analizados nuevamente según el contexto actual. Al respecto, García Sánchez (2016) entiende que el desarrollo y el progreso de la humanidad continuarán y que aun cuando las ideas que sostienen las relaciones de poder sean conservadas, las percepciones que le dan forma seguirán evolucionando con el adelanto de las relaciones sociales, llevando cambios inmersos en la globalización que afectan a toda la población. Por otra parte, Restrepo Vélez (2013) afirma que tanto las relaciones internacionales como el derecho internacional ampliaron sus esquemas teóricos para analizar el fenómeno de la globalización y los nuevos actores internacionales. El mismo autor sostiene que los estudios teóricos internacionales no pueden considerar solamente el poder político de las entidades estatales, sino también el de otros actores que ejercen cierto poder en el sistema internacional como consecuencia de la influencia de los mercados, los movimientos de capitales y los medios de comunicación.

Así, en un sistema global de interacciones, la tendencia principal actual considera que una organización o también una empresa pueden llegar a tener similar o mayor poder de influencia que algunos Estados. Un grupo empresario o un sector empresarial pueden ejercer influencia con cierta autonomía movilizándolo recursos para lograr sus objetivos que luego impactan en el sistema internacional. Las teorías pueden ser verificadas y tienen la capacidad de estructurar nuevas preguntas ya que ninguna conclusión puede ser definitiva en el tiempo.

En una visión del sistema internacional como construcción social, Wendt (2005) señala que las teorías relacionadas con las relaciones internacionales se afirman en aspectos sociales del contacto entre agentes, procesos y estructuras sociales, donde interesa el fundamento de preguntas y las estrategias de investigación ante los cambios en el sistema internacional. Más allá del interrogante que plantea Wendt acerca de cómo deberían ser las teorías en la disciplina y los puentes entre ellas, aquí se considera que los fundamentos basados

únicamente en los extremos dicotómicos “esto o aquello” en la elección de qué excluir en los estudios académicos, pueden ser menos productivos que aquellos que cubran la situación concreta de inclusión de los actores o agentes internacionales en su contexto específico económico y social.

Consideración: según la magnitud y la importancia observada del sector aerocomercial⁸⁸, en esta investigación se sostiene que es posible aún incluir nuevos estudios futuros en campos disciplinares de la Administración, la Economía y la Psicología sobre factores humanos intervinientes en la integración del transporte aéreo regular internacional en su ámbito de actividad socioeconómica internacional del país con el mundo⁸⁹.

⁸⁸ El gobierno de la República Argentina viene declarando su posición acerca del transporte aéreo como medio, por ejemplo, en un enunciado central del sitio *web* del Ministerio de Transporte de la Nación: “Aéreo. El transporte aéreo es una herramienta clave para conectar al país y potenciar el desarrollo de las regiones”. Recuperado de la página principal: <https://www.argentina.gob.ar/transporte/aereo>

⁸⁹ En el presente trabajo se ha elegido una perspectiva metodológica de investigación acerca de la demanda e imagen del transporte aéreo regular internacional, dentro del marco teórico ya expuesto y considerando determinados documentos seleccionados, en un análisis extendido durante las fases. La elección y la decisión teórica no niegan otros caminos de estudio, ha sido un recorte necesario de una amplia realidad. Probablemente, otros estudios que no son considerados aquí, en campos de la Sociología y del Derecho Aeronáutico puedan ser fructíferos, en particular si se analizan diversos trabajos quizás como los de autores como Moscovici sobre representaciones sociales y Mapelli, Perucchi o Rodríguez Jurado sobre política aérea, respectivamente. Por otra parte, otros programas computarizados podrían ser empleados para analizar incluso distintos casos o unidades de análisis. Si bien dicha inclusión podría ser apropiada y enriquecedora, aquí la perspectiva solamente ha focalizado el fenómeno delimitado según la base prevista.

Capítulo 7. Conclusión

El camino recorrido desde la presentación del área y del campo problemático de estudio del transporte aéreo regular internacional ha conducido a este texto acerca de la imagen del medio de transporte. La pregunta-problema inicial planteaba el interrogante acerca de cuál era la imagen mental en esa construcción internacional del servicio de transporte aéreo regular pensada por pasajeros, usuarios del servicio y expertos, principalmente residentes en el área metropolitana de Buenos Aires, Argentina. A su vez, era necesario indagar e identificar cuán importante e interesante es el transporte aéreo regular internacional para las personas y cuál es la estructura conceptual que sostiene dicha representación mental individual identificada como nexo en las relaciones sociales internacionales en el mundo, desde una perspectiva situada. Así, a lo largo del contenido de este trabajo es posible acceder a una descripción detallada de cada uno de los pasos en la investigación y del conocimiento condensado según los objetivos formulados. A partir de la última fase de la investigación y de los hallazgos clave ya destacados, es posible visualizar las respuestas a la situación problemática y un epílogo, que van de la mano de sus respectivas hipótesis. Aun así, es posible realizar una *consideración final* en una síntesis de aquello más sobresaliente que pueda servir a la reflexión.

Se sostiene que el transporte aéreo regular internacional es un medio importante que vincula las comunidades y los países, es un fenómeno social del plano mundial. En la investigación, la situación considera qué perciben y piensan las personas acerca del transporte aerocomercial como medio, principalmente, internacional. Las personas consideran que el medio es indispensable en el ámbito internacional y que su estudio es de interés. Se entiende por transporte aéreo regular internacional el servicio de vuelo con aeronave comercial entre dos o más aeródromos habilitados de distintos países, accesible al público a un precio establecido, con itinerario programado, con horario prefijado y publicado. Las personas distinguen puntualmente las características propias del servicio de transporte internacional, además de los servicios en tierra y a bordo.

El estudio cualitativo descriptivo permite un acercamiento interpretativo del mundo en busca de dar sentido a los fenómenos en función de los significados que las personas asignan. En ello hay diferentes percepciones con respecto al transporte aéreo internacional según los diferentes intereses de las personas y sus experiencias: hay quienes consideran viajar como una instancia de placer y de libertad, ya que lo vinculan con el ocio, la recreación, las visitas

familiares y el tiempo libre, o con otras motivaciones personales. Por otro lado, las personas que no sólo viajan por placer, también lo hacen por motivos laborales y lo viven como algo cotidiano o natural. Estas distintas motivaciones colaboran para construir esa idea que tienen las personas sobre el transporte aéreo con sus distintos matices. Además de las motivaciones y de los modelos mentales de las personas, son importantes las experiencias de uso o consumo con las diferentes aerolíneas y aeropuertos. En la gran mayoría de los casos se observa una valoración muy alta del transporte aéreo internacional, en general como la única posibilidad de contacto con el exterior en los traslados. El medio permite recorrer distancias largas en forma rápida, con la posibilidad de acceso a distintas culturas y experiencias, siendo todo valorado por las personas. La idea de viajar en avión comercial está vinculada no sólo con razonamientos de conveniencia del momento, sino también con sentimientos y emociones, elementos que construyen distintas miradas sobre el transporte aéreo regular internacional. Este medio es indiscutible en su internacionalidad, aunque su asociación se encuentra mayormente naturalizada en la mente de los entrevistados, principalmente debido al hecho de su importancia para el individuo en el traslado de forma insustituible que lo lleva a ser percibido concretamente antes de reflexionar sobre otros alcances. La importancia es tan significativa que la elección a favor del medio está implícita en la decisión del viaje.

Las líneas aéreas son las figuras centrales en la imagen del medio, más allá de otros participantes en los destinos de los vuelos y los países. Si bien los destinos y los países son importantes en la formación de la imagen, la aeronave representa el núcleo central y es considerada como una de las máximas invenciones humanas que ha cambiado el curso de la historia en las relaciones sociales entre los países. Las características de los servicios de una línea aérea tales como la atención, la puntualidad, las frecuencias y el precio que implica, son valoradas mayormente por encima de la nacionalidad o país de origen de la compañía en la elección cuando se decide viajar. Además, el valor asignado al tiempo del traslado, a las condiciones del servicio y al precio o esfuerzo de adquisición, justifica la preferencia del transporte aéreo internacional por sobre cualquier otro medio de transporte. La compañía aérea más utilizada por los entrevistados en la investigación es la líder del mercado argentino por cantidad de pasajeros transportados, Aerolíneas Argentinas, y también aquella con más críticas en sus servicios por parte de algunos entrevistados. La línea aérea de bandera es aquella determinada por el Estado para llevar adelante e intervenir en materia de política aérea comercial nacional e internacional.

La línea aérea es un instrumento de proyección simbólica en distintos destinos. El medio se presenta como un agente dinámico en los traslados internacionales. El medio representa el avance tecnológico y un nexo de comunicación dentro de la globalización en los vínculos entre las distintas comunidades del mundo. El humano es un ser social en contacto con otros en su derrotero de intercambio cultural y de vivencias, costumbres confirmadas que lo llevan a conocer nuevas culturas a través del medio de transporte aéreo. Algunas personas no se imaginan llegar a distintos destinos del mundo sin la posibilidad del transporte aéreo. Las necesidades de traslado internacional y el avance tecnológico han permitido el desarrollo del transporte aéreo regular internacional. El medio facilita el desarrollo de diversas actividades humanas, en especial las sociales y económicas. Si bien la demanda de transporte, en general aquí, es una demanda derivada, el transporte aéreo complementa y favorece el desarrollo de actividades como el turismo y el intercambio económico internacional. En vista de la situación de la realidad del transporte aéreo y de su potencialidad de influencia en las relaciones entre los Estados y de acciones dentro de sus respectivos territorios, los países han realizado acuerdos bilaterales y multilaterales. Las dos organizaciones internacionales más destacadas son la OACI y la IATA, sujetos de derecho público y privado respectivamente. El transporte aéreo, junto con diversas actividades de la aviación civil, forma parte de un sistema internacional con un régimen propio de regulaciones aceptadas por los Estados miembros. La red ordenada de aviación civil internacional desafía la anarquía y propone un ámbito de cooperación en la solución de conflictos con la búsqueda de unificación de normas y procedimientos. Por sus implicancias políticas y socioeconómicas, el régimen del transporte aéreo como agente internacional, puede ser estudiado como otros regímenes que intervienen en la actividad internacional, tales como el marítimo y el económico. El poder aéreo de un Estado no es sólo el militar, sino también el de la aviación civil que involucra empresas fabricantes de aeronaves, prestadores de servicios, logística comercial, avances tecnológicos, traslado de conocimiento y el movimiento permanente de personas de acuerdo con los intereses o preferencias. El transporte aéreo es un vaso comunicante entre Estados.

En este panorama tan amplio del transporte aéreo existente durante la pesquisa de atributos esenciales y de características propias de la imagen del medio de transporte bajo estudio, se ha observado la importancia de la necesidad de “viajar” en la vida de la persona en su mundo y de la idea del “viaje” como construcción en el pensamiento humano.

En concordancia con lo visto, es trascendente destacar un conjunto de diez conceptos y enunciados básicos, o un decálogo si se quiere, que puede ser considerado al momento de

analizar problemas e interrogantes de la actividad del transporte aéreo internacional con la inclusión del estudio de la imagen mental de la persona demandante de los servicios:

- 1) Driver: el motivo o impulso que genera la necesidad humana.
- 2) Necesidad: en el proceso motivacional de viajar a un lugar del mundo.
- 3) Elección: del medio transporte aéreo para satisfacer la necesidad.
- 4) Idea primera: en la mente de la persona por el traslado aéreo internacional.
- 5) Naturalización: de la decisión en la mente en la opción por el medio de transporte.
- 6) Implicancias: las consideraciones de lo que significa viajar utilizando el medio.
- 7) Preferencias: en las decisiones alternativas de las personas en torno a los servicios.
- 8) Preparación mental: en el proceso cognitivo y fijación del medio en la memoria.
- 9) Evocación: a partir de la experiencia o recuerdo de viajar con transporte aéreo.
- 10) Imagen: en la mente de la persona demandante de servicios de transporte aéreo.

Los planteos acerca de la imagen pueden asistir a la identificación y comprensión de la naturaleza de la misma, desde su esencia, permitiendo valorar la necesidad individual de volar y conocer dónde se ubica el viaje entre el desagrado y la plena satisfacción de agrado de la persona. Asimismo, la presencia reconocida del medio como agente internacional muestra la posibilidad de acciones en nuevas formas de comercio, de participación socioeconómica y de diplomacia contemporánea, con el material de vuelo y su personal en los nuevos desafíos. La imagen mental del transporte aéreo regular internacional es aquella emergente de bases fundadas en las personas y, por su significado, es suficientemente importante como objeto de estudio científico por su relevancia en el cambiante mundo empresarial y social actual.

El trabajo aquí desarrollado propone una plataforma de conocimiento sobre el transporte aéreo regular internacional, desde conceptos centrales y lo esencial hasta los fundamentos de la demanda y la imagen mental del usuario de acuerdo a una perspectiva que, si bien puede ser comparable con otras, ofrece un conjunto específico e integrado de análisis en forma original visibilizando específicamente la situación concluida considerando el espacio-tiempo ya definido. Es una propuesta puntual acerca de un elemento clave de las organizaciones y del ser humano como es la «imagen».

Recomendaciones

En vista de los resultados obtenidos, y de los hallazgos y conclusiones alcanzados, se considera posible en este espacio incluir sugerencias que consideren los aspectos siguientes:

1. Si bien en este trabajo se ha considerado una perspectiva en particular, se piensa fructíferas otras que puedan surgir con nuevas ideas sobre el tema y campo problemático en torno a la imagen, en especial desde el enfoque interdisciplinar de la Administración, la Economía y la Psicología, resaltando la importancia de los aspectos humanos.
2. Durante la investigación se ha observado la existencia de diversos estudios dentro del ámbito aeronáutico, en particular sobre aspectos técnicos y normativos. Sin embargo, existe conocimiento por alcanzar o al menos lugar para investigaciones profundas con enfoques cualitativos, cuantitativos o mixtos acerca de la naturaleza de la imagen mental de la persona en relación con los significados trascendentes del fenómeno transporte aéreo global.
3. Considerando los nuevos interrogantes que la investigación misma pueda generar y el conocimiento provisorio ya establecido, es posible aún incluir preguntas futuras que permitan conocer el comportamiento de la demanda de los servicios y los ángulos de la imagen mental en sus cambios ante los desafíos que enfrenta la sociedad en el plano internacional.
4. El AMBA ha sido el núcleo o eje central de la pesquisa sobre el transporte aéreo de pasajeros relacionado con el ámbito internacional. Empero, se considera que tanto la forma de trabajo como la metodología pueden ser aprovechadas con sus respectivas variantes en otros estudios en centros urbanos con características similares y según las variables principales.
5. Se considera de interés extender el desarrollo metodológico y ampliar la utilización de instrumentos, programas o dispositivos electrónicos de medición de variables conforme avance la necesidad de estudios sobre los diversos servicios de transporte aéreo internacional.

Bibliografía

• Fuente bibliográfica:

- Almond, Peter (1997). *Aviation. The Early Years*. 1ª ed. Köln: Könnemann.
- Amadeus (2013). Informe Global 2013. [Informe corporativo]. Amadeus y el sector de los viajes. Madrid.
- Arese, Héctor F. (1999). *Comercio y Marketing Internacional. Modelo para el diseño estratégico*. 1ª ed. Buenos Aires: Grupo Editorial Norma.
- Aristóteles (2004). *Acerca del alma*. Buenos Aires: Losada.
- Aristóteles (2003). *Política*. Buenos Aires: Centro Editor de Cultura.
- Attinà, Fulvio (2001). *El sistema político global. Introducción a las relaciones internacionales*. Barcelona: Paidós.
- Barcacia-Salorio, D. (2004). Introducción histórica al modelo neuropsicológico. En: *Historia y Humanidades, Revista de Neurología, España, Rev Neurol*, 2004, 39 (7): 668-681.
- Bartolomé, Mariano C. (2006). *La seguridad internacional post 11S: contenidos, debates y tendencias*. 1ª ed. Buenos Aires: Instituto de Publicaciones Navales.
- Bartolomé, M. C. (2013). Una visión de América Latina desde la perspectiva de la agenda de la Seguridad Internacional contemporánea. En: Cessarini, Paolo y Jerrems, Ari (coord.). *Crisis, Seguridad, Política*. Madrid: Universidad Autónoma de Madrid, Revista, Grupo de Estudios de Relaciones Internacionales (GERI), N°23: 35-64, junio-septiembre de 2013.
- Bauman, Zygmunt (2013). *La globalización: Consecuencias humanas*. 1ª ed. 5ª reimp. Buenos Aires: Fondo de Cultura Económica.
- Beck, Ulrich (2007). Vivir en la sociedad de riesgo mundial (Living in the World Risk Society). Barcelona: Fundación CIDOB, Documento CIDOB Dinámicas Interculturales, N°8.
- Berger, Peter L. y Luckmann, Thomas (1995). *La construcción social de la realidad (The Social Construction of Reality)*. 1ª ed. 13ª reimp. (trad. Zuleta, S.). Buenos Aires: Amorrortu editores.
- Biedma Recalde, Antonio M. (1969). *Crónica Histórica de la Aeronáutica Argentina*. 1ª ed. Buenos Aires: Círculo de Aeronáutica, Colección Aeroespacial Argentina, v. I.
- Bisignani, Giovanni (2013). *Shaking the Skies*. 1ª ed. London: LID Publishing.

- Boulding, Kenneth E. (1961). National Images and International Systems. En: Rosenau, James A. *International Relations and Foreign Policy*. New York: The Free Press.
- Braidot, Néstor P. (2011a, septiembre). La Atención. Implicancias en la percepción y la toma de decisiones. [Paper]. Centro de Investigaciones en Neurociencias Aplicadas y Prospectiva (CINAP), Brain Decision Braidot Centre (BDBC), Universidad Nacional de La Plata (UNLP).
- Braidot, N. P. (2011b, abril). Neurociencias aplicadas a organizaciones y negocios. Síntesis de conceptos fundamentales. [Paper]. Centro de Investigaciones en Neurociencias Aplicadas y Prospectiva (CINAP), Brain Decision Braidot Centre (BDBC), Universidad Nacional de La Plata (UNLP).
- Braidot, N. P. (2010). Neurociencias aplicadas a la motivación de la conducta. [Informe]. Centro de Investigaciones en Neurociencias Aplicadas y Prospectiva (CINAP), Brain Decision Braidot Centre (BDBC), Universidad Nacional de La Plata (UNLP).
- Braidot, N. P. (2008). *Neuromanagement: Cómo utilizar a pleno el cerebro en la conducción de organizaciones*. 1ª ed. Buenos Aires: Granica.
- Brown, Marvin T. (1992). *La ética en la empresa. Estrategias para la toma de decisiones*. 1ª ed. (trad. Piatigorsky, J.). Barcelona: Ediciones Paidós.
- Bull, Hedley (1977). *The Anarchical Society. A Study of Order in World Politics*. New York: Columbia University Press.
- Bunge, Mario (1985). *La Investigación Científica: Su estrategia y su filosofía*. 2ª ed. Barcelona: Ariel.
- Bunge, M. (2011). *El problema mente-cerebro. Un enfoque psicobiológico*. 3ª ed. Madrid: Tecnos.
- Button, Kenneth J. (1994). *Transport Economics*. 2ª ed. Cambridge: Edward Elgar Publishing Limited.
- Capriotti Peri, Paul (2009). *Branding Corporativo. Fundamentos para la gestión estratégica de la Identidad Corporativa*. Santiago de Chile: EBS, Colección Libros de la Empresa.
- Capriotti, Paul (2008). *Planificación estratégica de la imagen corporativa*. 3ª ed. Barcelona: Ariel.
- Castro Arcos, Javier (2012). La diplomacia ciudadana en América Latina: Aproximaciones a un desafío global reciente. En: Malamud, Carlos y otros. *América Latina. Tendencias y Perspectivas de un nuevo siglo*. Chile, Fundación para el progreso (25-37).
- Chalmers, Alan F. (1988). *¿Qué es esa cosa llamada ciencia?* 6ª ed. Madrid: Siglo XXI.

- Chernobilsky, Lilia B. (2012). El uso de la computadora como auxiliar en el análisis de datos cualitativos. (pp. 239-273). En: Vasilachis de Gialdino, I. *Estrategias de investigación cualitativa*. Barcelona: Gedisa Editorial. Biblioteca de Educación. Herramientas universitarias, v. 13.
- Cohen, Néstor y Gómez Rojas, Gabriela (coords.) (2019). *Metodología de la investigación, ¿para qué?: la producción de datos y los diseños*. 1ª ed. Ciudad de Buenos Aires: Teseo.
- Cole, Stuart (1993). *Applied Transport Economics*. 2nd. ed. London: Kogan Page.
- Comisión Nacional de Actividades Espaciales (CONAE), Instituto Geográfico Nacional (IGN) (2011). Atlas Argentina 500K. Cartografía Topográfica y de Imagen, c2011, CD-ROM, formato JPEG, Argentina.
- Copi, Irving M. (1990). *Introducción a la Lógica*. 31ª ed. (trad. por Míguez, N.). Buenos Aires: EUDEBA.
- Corfield, Justin (2015). Ishikawa, K. En: Hendrickson III, Kenneth E. (comp.). *The encyclopedia of the industrial revolution in world history*. London: Rowman & Littlefield, v. 3.
- Cortese, Horacio (2015). *Manual de coaching de equipos: del discurso a la práctica*. 1ª ed. Buenos Aires: Temas Grupo Editorial.
- Costa, Joan (2001). *Imagen Corporativa en el siglo XXI*. 1ª ed. Buenos Aires: La Crujía Ediciones. Serie Categorías, colección Inclusiones.
- Cuetos Vega, Fernando (coord.) (2012). *Neurociencia del Lenguaje. Bases neurológicas e implicaciones clínicas*. Madrid: Editorial Médica Panamericana.
- Czar, Jorge (1995). Transporte Aéreo. (pp. 521-542). En: Ledezma, Carlos A., y Zapata, Cristina I. (coords.). *Negocios y Comercialización Internacional. Comercio Exterior*. Buenos Aires: Macchi.
- Damasio, Antonio R. (1994). *Descartes' Error: Emotion, Reason and the Human Brain*. New York: Avon.
- Damasio, A. R. (2000). *Sentir lo que sucede. Cuerpo y emoción en la fábrica de la consciencia*. 1ª ed. (trad. Jacomet, P.). Santiago de Chile: Editorial Andrés Bello.
- Denis, Michel (1979). *Las imágenes mentales*. México D.F.: Siglo XXI.
- Denzin, Norman K. y Lincoln, Yvonna S. (eds.). (2005). *The Sage Handbook of Qualitative Research*. 3ª ed. Thousand Oaks, California: Sage Publications.
- Descartes, René (1975). *Discurso del Método*. 10ª ed. (trad. Rodríguez, H.). Buenos Aires: Aguilar. Iniciación Filosófica.

- Dornbusch, Rudiger; Fischer, Stanley; y Schmalensee, Richard (1992). *Economía*. 2ª ed. Madrid: McGraw-Hill.
- Dougherty James E. y Pfaltzgraff, Robert L. (1993). *Teorías en Pugna en las Relaciones Internacionales (Contending Theories of International Relations: A Comprehensive Survey)*. 1ª ed. en español de ed. de 1990 en inglés. Buenos Aires: Grupo Editorial Latinoamericano.
- Doxiadis, Constantinos A. (1985). La ciudad mundial que se avecina: Ecumenópolis. (pp. 409-438). Toynbee, Arnold J. (coord.) (1985). *Ciudades de destino (De Atenas a Nueva York)*. 1ª ed. Madrid: Sarpe. Biblioteca de la Historia, t. 44.
- Duroselle, Jean-Baptiste (1998). *Todo imperio perecerá. Teoría sobre las relaciones internacionales*. México: F.C.E.
- Duroselle, Jean-Baptiste (2001). El Estadista. (pp. 283-446). En: Renouvin, Pierre y Duroselle, Jean-Baptiste. *Introducción a la historia de las relaciones internacionales*. 4ª ed. 1ª reimp. en español (trad. Macías, A). México: Fondo de Cultura Económica.
- Einstein, Albert e Infield, Leopold (1985). *La evolución de la Física*. Barcelona: Biblioteca Científica Salvat, v. 24.
- Enseñat y Berea, Amador (2009). *El concepto de Seguridad Nacional en las estrategias de Seguridad Nacional. Los nuevos paradigmas de la Seguridad*. Centro Internacional de Toledo para la Paz (CITpax), Instituto Español de Estudios Estratégicos (IEEE): 11-18.
- Estévez-González, A. *et al.* (1997). La atención: una compleja función cerebral. En: *Revisión, Revista de Neurología, España, Rev Neurol*, 1997, 25 (148): 1989-1997.
- Fayol, Henri / Taylor, Frederick W. *Administración Industrial y General - Principios de la Administración Científica*. (1985). Buenos Aires: Ediciones Orbis, Biblioteca de la Empresa, Vol. 8.
- Ferguson, Charles E. (1977). *Teoría Microeconómica*. 2ª ed. 5ª reimp. en español (trad. Suárez, E.). Buenos Aires: Fondo de Cultura Económica.
- Ferrater Mora, José (1964). *Diccionario de Filosofía*. 5ª ed. Buenos Aires: Editorial Sudamericana, t. 1 y 2.
- Folchi, Mario O. y Cosentino, Eduardo T. (1977). *Derecho Aeronáutico y Transporte Aéreo*. 1ª ed. Buenos Aires: Astrea.
- Freud, Sigmund (1923). *El yo y el ello*. Obras completas. (Vol. XIX). Buenos Aires: Amorrortu.
- Frost, Mervyn (2009). Ethical Competence in International Relations. [Artículo]. Carnegie Council for Ethics in International Affairs.

- Galindo, Edgar (2013). La psicología intercultural en la diplomacia y las relaciones internacionales. [Artículo]. En: *International Review of Political Psychology, Lisboa, Portugal, 2013, 4* (1-2): 6-21.
- García Ferrer, Gemma (2012). *Investigación comercial*. 3ª ed. Madrid: Universidad Rey Juan Carlos.
- Gazzaniga, Michael S. (1993). *The Social Brain*. Madrid: Alianza.
- Gazzaniga, Michael S.; Ivry, Richard B.; y Mangun, George R. (2013). *Cognitive neuroscience: the biology of the mind*. 4ª ed. New York: W. W. Norton.
- Glaser, Barney G. y Strauss, Anselm (1967). *The Discovery of Grounded Theory: strategies for qualitative research*. Chicago: Aldine Publishing Company.
- Goldmann, Kjell (2001). Relaciones Internacionales. (pp. 581-590). En: Goodin, Robert E. y Klingemann, Hans-Dieter (eds.) *Nuevo Manual de Ciencia Política*. Madrid: Istmo.
- Goleman, Daniel (1996). *Inteligencia Emocional*. (trad. González, D. y Mora, F.). Madrid: Kairós.
- González Martín, Juan A. (1997). *Teoría general de la publicidad*. Madrid: Fondo de Cultura Económica.
- González Paz, José y otros (1973). *Biblioteca Salvat de Grandes Temas. Los transportes*. 1ª ed. Barcelona: Salvat Editores, v. 74.
- Grupe, Héctor J. C. (1971). *Economía del Transporte y de la Energía*. 1ª ed. Buenos Aires: Ediciones Macchi.
- Güiraldes, Juan J. (1979). *El poder aéreo de los argentinos*. Buenos Aires: Círculo de la Fuerza Aérea.
- Hamm, Wilhelm (1994). *Introducción al marketing en aviación comercial*. Buenos Aires: Macchi.
- Hard, Robin (2008). *El Gran Libro de la Mitología Griega*. Madrid: La Esfera de los Libros.
- Haskell, Francis (1994). *La historia y sus imágenes*. Madrid: Alianza.
- Hayek, Friedrich A. (2011). *El orden sensorial [Los Fundamentos de la Psicología Teórica]*. 2ª ed. (trad. Rodríguez García-Brazales, A. y Vara Crespo, O.). Madrid: Unión Editorial.
- Hebb, Donald O. (2002). *The Organization of behavior: A neuropsychological theory*. New York: Psychology Press.
- Henderson, James M. y Quandt, Richard E. (1972). *Teoría Microeconómica. Una aproximación matemática*. 2ª ed. Barcelona: Ediciones Ariel.
- Hermida, Jorge A. y Serra, Roberto (1991). *Administración y Estrategia. Un enfoque competitivo y emprendedor*. 3ª ed. Buenos Aires: Ediciones Macchi.

- Hermida, Jorge A. (1976). *Administración, Metodología y Evolución de las Ideas*. 1ª ed. Buenos Aires: El Coloquio.
- Hernández Sampieri, Roberto; Fernández Collado, Carlos; Baptista Lucio, Pilar M. (2010). *Metodología de la investigación*. 5ª ed. México: McGraw-Hill/Interamericana.
- Heymann, Hans (H.) (1974). Objetivos del transporte. (pp. 31-49). En: Fromm, Gary (comp.). *La inversión en el transporte y el desarrollo económico*. 1ª ed. en español. Buenos Aires: Troquel.
- Hobsbawm, Eric (2007). *Guerra y Paz en el siglo XXI*. Barcelona: Crítica.
- Hoffmann, Stanley (1991). *Jano y Minerva. Ensayos sobre la Guerra y la paz*. (trad. McElroy, P.). Buenos Aires: Grupo Editorial Latinoamericano, Colección Estudios Internacionales.
- Hoffmann, S. (ed.) (1960). *Contemporary Theory in International Relations*. New Jersey: Prentice-Hall.
- Human Security Now. (2003). Commission on Human Security. New York. Communications Development Incorporated.
- Huntington, Samuel P. (2009). *El choque de las civilizaciones y la reconfiguración del orden mundial*. 1ª ed. 11ª reimp. Buenos Aires: Paidós.
- Instituto Nacional de Estadística y Censos. Censo nacional de población, hogares y viviendas (2010) Censo del Bicentenario: resultados definitivos, Serie B N°2. 1a ed., INDEC, Buenos Aires, 2012, v. 1, 378 p.
- Jaspers, Karl (1967). *Psicología de las concepciones del mundo*. 1ªed. (trad. Marín Casero, M.) Madrid: Gredos.
- Jones, Clarence F. y Darkenwald, Gordon G. (1971). *Geografía Económica*. 2ª ed. 1ª reimp. en español. México: Fondo de Cultura Económica.
- Juan, Santiago y Russos, Andrés (2010). El *focus group* como técnica de investigación cualitativa. [Documento de Trabajo]. En: *Departamento de Investigaciones, Área de Psicología Clínica, Serie Métodos de Psicología Clínica, Universidad de Belgrano, Argentina, julio de 2010, 9 (254): 1-12*.
- Kalat, James W. (2004). *Psicología Bilógica*. 8ª ed. (trad. Rollón, V.). Madrid: Editorial Paraninfo.
- Kandel, Eric R.; Schwartz, James H.; y Jessell, Thomas M. (2001). *Principios de neurociencias*. 4ª ed. Madrid: McGraw-Hill Interamericana de España.
- Kant, Immanuel (2002). *Sobre la paz perpetua*. Madrid: Alianza.

- Kant, I. (1984). *Nueva crítica de la razón pura*. (trad. Castaño Piñán, A.). Madrid: SARPE. Los Grandes Pensadores, t. 62.
- Kant, I. (1938). *Tratado de lógica. Curso elemental para servir de introducción al estudio de la Filosofía*. 1ª ed. Buenos Aires: Editorial Araujo.
- Keohane, Robert O. y Nye, Joseph S. (1988). *Poder e interdependencia. La política mundial en transición (Power and Interdependence. World Politics in Transition)*. 1ª ed. en español (trad. Cardoso, H.). Buenos Aires: Grupo Editor Latinoamericano.
- Klíma, Josef (1989). *Sociedad y cultura en la Antigua Mesopotamia*. Madrid: Akal. Colección Series Universitarias, v. 7.
- Klimovsky, Gregorio e Hidalgo, Cecilia (1998). *La inexplicable sociedad: cuestiones de epistemología de las ciencias sociales*. 1ª ed. Buenos Aires: AZ.
- Koontz, Harold y Wehrich, Heinz (1993). *Administración*. 9ª ed. México: McGraw-Hill.
- Kosslyn, Stephen M. (2005). Mental images and the brain. [Artículo]. En: *Cognitive Neuropsychology, Harvard University, Cambridge, MA, USA, 2005*, 22 (3/4): 333–347.
- Kotler, Phillip (1993). *Dirección de la Mercadotecnia. Análisis, Planeación, Implementación y Control*. 7ª ed. 1ª ed. en español (trad. Rosete, E. y Córdoba, M.). México: Prentice-Hall Hispanoamericana.
- Krasner, Stephen D. (2001). *Soberanía, hipocresía organizada*. (trad. Hierro, I.). Buenos Aires: Paidós.
- Krugman, Paul R. y Obsfeld, Maurice (2001). *Economía Internacional. Teoría y política*. 5ª ed. Madrid: Pearson Educación.
- Kuhn, Thomas S. (1971). *La estructura de las revoluciones científicas*. 1ª ed. en español 8ª reimp. (trad. Contin, A.). Buenos Aires: FCE.
- Lajugie, Joseph (1992). *Los sistemas económicos*. 23ª ed. en español. Buenos Aires: EUDEBA, cuaderno 22.
- Lambin, Jean-Jacques (1995). *Marketing Estratégico*. 3ª ed. (trad. Cuenca, S.). Madrid: McGraw-Hill.
- Leahey, Thomas H. (2000). *A History of Psychology: Main Currents in Psychological Thought*. New York: Prentice-Hall.
- Leahey, T. H. (1998). *Historia de la psicología: Principales corrientes en el pensamiento psicológico*. 4ª ed. Madrid: Prentice Hall.
- Leal Jiménez, Antonio (2000). *Gestión del marketing social*. 3ª ed. Madrid: Mc Graw-Hill.
- Ledezma, Carlos A. y Zapata, Cristina I. (coords.). (1995). *Negocios y Comercialización Internacional. Comercio Exterior*. Buenos Aires: Macchi.

- León, Orfelio G. y Montero, Ignacio (1997). *Diseño de Investigaciones. Introducción a la lógica de la investigación en Psicología y Educación*. 2ª ed. Madrid: McGraw-Hill/Interamericana.
- MacLean, Paul D. (1990). *The Triune Brain Evolution. Role in Paleocerebral Functions*. New York: Plenum Press.
- Maeterlinck, Maurice (1985). *La inteligencia de las flores (L'intelligence des fleurs, 1907)*. Biblioteca personal Jorge Luis Borges. Vol. 8. Buenos Aires: Hyspamérica Ediciones Argentina.
- Maeterlinck, M. (1984). *La vida de las abejas (La vie des abeilles)*. 1ª ed. Buenos Aires: Ediciones Orbis.
- Mansfield, Edwin (1990). *Microeconomía – Teoría y Aplicaciones*. 2ª ed. Buenos Aires: Librería Editorial Tesis.
- Martínez, Carina (2015, enero). La reputación online de las empresas. [Artículo]. En: *Revista Mercado, Empresas campeonas en Internet, Buenos Aires, enero de 2015*, ed. N°1163.
- Martín-Loeches, M.; Casado, P.; Sel, A. (2008). *La evolución del cerebro en el género Homo: la neurología que nos hace diferentes. Revisión en Neurociencia. Rev Neurol; 46 (12): 731-741.*
- Maslow, Abraham (1987). *Motivation and Personality*. 3ª ed. New York: Addison-Wesley.
- Mayntz, Renate; Holm, Kurt; Hübner, Peter (1993). *Introducción a los métodos de la sociología empírica*. (trad. Muñiz, J. N. y Garmendia, J. A.). Madrid: Alianza.
- McCarthy, Jerome (1960). *Basic Marketing: A Managerial Approach*. 1ªed. Illinois: Homewood, R. D. Irwin.
- McClelland, David C.; Solana, Guillermo (1989). *Estudio de la motivación humana (Human motivation)*. Madrid: Narcea Ediciones.
- Messariss, Paul (1997). *Visual Persuasion: The Role of Images in Advertising*. London: SAGE Publications.
- Mintzberg, Henry (1992). *Diseño de Organizaciones Eficientes (Structure in Five. Designing Effective Organizations)*. 1ª ed. 3ª reimp. Buenos Aires: El Ateneo.
- Mitchell, William J. T. (2009). *Teoría de la imagen*. Madrid: Akal.
- Mondolfo, Rodolfo (1959). *El pensamiento antiguo. Historia de la filosofía grecoromana*. 4ª ed. rev. Buenos Aires: Losada. Biblioteca Filosófica.
- Morgenthau, Hans J. (1985). *Politics Among Nations: The Struggle for Power & Peace*. New York: McGraw-Hill.

- Navarro, Diego (2011). La política marcaría australiana para posicionamiento internacional. En: *Miríada. Investigación en Ciencias Sociales. IDICSO – Instituto de Investigación en Ciencias Sociales – Universidad del Salvador*, 4 (7): 27-55.
- Nye, Joseph S. (2004). *Soft Power: The Means To Success in World Politics*. New York: Public Affairs.
- Nye, Joseph S. and Keohane, Robert O. (1971). Transnational Relations and World Politics: An Introduction. *International Organization*, Vol. 25, N°3, *Transnational Relations and World Politics*, Cambridge University Press, summer, 1971, pp. 329-349.
- OACI (2004). Manual sobre reglamentación del transporte aéreo internacional. [Documento]. 2ª ed. Secretaría General, Organización de Aviación Civil Internacional, Montreal.
- OACI (2006). Convenio sobre Aviación Civil Internacional. [Documento]. 9ª ed. Montreal.
- O'Connor, William E. (2001). *An introduction to airline economics*. 6ª ed. Westport: Greenwood Publishing Group.
- Ohmae, Kenichi (2005). *El próximo escenario global. Desafíos y oportunidades en un mundo sin fronteras*. Bogotá: Grupo Editorial Norma.
- OIT (2013). La aviación civil y los cambios en su entorno laboral: documento temático para el debate en el Foro de diálogo mundial sobre los efectos de la crisis económica mundial en la industria de la aviación civil. Departamento de Actividades Sectoriales, Oficina Internacional del Trabajo, Organización Internacional del Trabajo, Ginebra, febrero de 2013 [18 de julio de 2015].
- Owen, Wilfred (1965). Transporte y tecnología. (pp. 95-119). En: Fromm, Gary. (comp.) *La inversión en el transporte y el desarrollo económico*. 1ª ed. Buenos Aires: Troquel.
- Pérez Jáuregui, María I. (1995). *El método fenomenológico: su aplicación en Psicología y Psicopatología*. 1ª ed. Buenos Aires: Psicoteca Editorial.
- Peters, Thomas J. y Waterman, Robert H. (1982). *En busca de la Excelencia. Experiencias de las empresas mejor gerenciadas de los Estados Unidos*. Buenos Aires: Atlántida.
- Pinel, John P. J. (2007). *Biopsicología*. 6ª ed. Madrid: Pearson Educación.
- Platón (2003). *La República*. Buenos Aires: Centro Editor de Cultura.
- Pluijijm, Roger van der (2007). *City Diplomacy: The Expanding Role of Cities in International Politics*. The Hague, Netherlands Institute of International Relation Clingendall. Clingendall Diplomacy Papers N°10.
- Podestá Costa, Luis A. y Ruda, José M. (1985). *Derecho Internacional Público*. Buenos Aires: Tipográfica Editora Argentina, vols. 1 y 2.
- Potenze, Pablo L. (2012). *Aviones, política y dinero*. Buenos Aires: Fundación Proturismo.

- Potenze, P. L. (1987). *Aviación Comercial Argentina*. 1ª ed. Buenos Aires: El Cronista Comercial.
- Quesada Castro, Renato (2007). *Elementos del turismo*. 1ª ed. 4ª reimp. San José, C. R.: EUNED.
- Quiles, Ismael S. J. (2005). *Filosofía de la educación personalista*. 2ª reimp. Buenos Aires: Ediciones Universidad del Salvador.
- RAAC PARTE 1 (2008). Definiciones Generales, abreviaturas y Siglas. 3ª ed. Regulaciones Argentinas de la Aviación Civil, Administración Nacional de Aviación Civil (ANAC), Comando de Regiones Aéreas, julio 2008, Subparte B 2.7
- Reca, Rafael (2017, January). The End of The World. [Paper]. *Airways Magazine, Airport Review, Miami, Florida*, www.airwaysmag.com January: 43-49.
- Reca, R. (2015, November). Aeroparque. [Paper]. *Airways Magazine, Airport Review, Miami, Florida*, www.airwaysmag.com November: 30-37.
- Renouvin, Pierre y Duroselle, Jean-Baptiste (2001). *Introducción a la historia de las relaciones internacionales*. 4ª ed. 1ª reimp. en español (trad. Macías, A). México: Fondo de Cultura Económica.
- Renouvin, Pierre (2001). Las fuerzas profundas. (pp. 15-279). En: Renouvin, Pierre, y Duroselle, Jean-Baptiste. *Introducción a la historia de las relaciones internacionales*. 4ª ed. 1ª reimp. en español (trad. Macías, A). México: Fondo de Cultura Económica.
- Ritter, Michael (2013). *El valor del capital reputacional: por qué la opinión que tiene el público de su empresa es un activo estratégico*. Olivos: Ritter & Partners, Gestión Empresarial.
- Rosenzweig, Mark R.; Leiman, Arnold L.; y Breedlove, Marc S. (2001). *Psicología Biológica. Una introducción a la Neurociencia Conductual, Cognitiva y Clínica*. 1ª ed. en español, (trad. Soler, J.). Barcelona: Editorial Ariel.
- Rubia, Francisco J. (2011, septiembre). La revolución neurocientífica. Modificará los conceptos del yo y de la realidad. Trabajo presentado en: Conferencia, 43º Congreso de la European Brain and Behaviour Society, Sevilla, España.
- Rus, Ginés; Campos, Javier; y Nombela, Gustavo (2003). *Economía del transporte*. 1ª ed. Barcelona: Antoni Bosch Editor.
- Russell, Bertrand (1985). *La perspectiva científica*. (trad. Sans Huelin, G.). Madrid: SARPE. Los Grandes Pensadores, t. 5.
- Salvatore, Dominick (1992). *Microeconomía*. 3ª ed. México: McGraw-Hill.

- Sampson, Anthony (1986). *Imperios del Cielo. La política, los grupos y las rivalidades de las grandes líneas aéreas*. 1ª ed. Barcelona: Grijalbo.
- Santrock, John W. (2002). *Psicología de la educación*. México: Mc Graw-Hill.
- Schatzman, Leonard and Strauss, Anselm (1973). *Field Research: Strategies for a Natural Sociology*. Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice-Hall.
- Simon, Herbert A. (1991). *El comportamiento administrativo (Administrative Behavior). Estudio de los procesos decisivos en la organización administrativa*. 1ª ed. 3ª reimp. Buenos Aires: Editorial Aguilar.
- Singer, David J. y Rosenau, James, N. (1973). *Sistema global, subsistemas y vinculaciones nacionales-internacionales*. Buenos Aires: Nueva Visión.
- Sodupe, Kepa (2003). *La teoría de las relaciones internacionales a comienzos del siglo XXI*. Guipúzcoa: Servicio Editorial Universidad del País Vasco.
- Soneira, Abelardo J. (2012). La «Teoría fundamentada en datos» (*Grounded Theory*) de Glaser y Strauss. (pp. 153-173). En: Vasilachis de Gialdino, Irene (coord.). *Estrategias de investigación cualitativa*. Barcelona: Gedisa. Biblioteca de Educación, Herramientas universitarias, v. 13, cap. 4.
- Stonier, Alfred W. y Hague, Douglas C. (1968). *Manual de Teoría Económica*. 4ª ed. Madrid: Aguilar.
- Strauss, Anselm y Cobin, Juliet (2002). *Bases de la investigación cualitativa. Técnicas y procedimientos para desarrollar la teoría fundamentada*. Medellín: Editorial Universidad de Antioquía.
- Taylor, Steven J. y Bogdan, Robert (1994). *Introducción a los métodos cualitativos de investigación. La búsqueda de significados*. 1ª ed. 2ª reimp. (trad. Piatigosky, J.). Barcelona: Ediciones Paidós.
- Tirapu-Ustárrroz, J. *et al.* (2007) ¿Qué es la teoría de la mente? En: *Revisión, Revista de Neurología, España, Rev Neurol 2007, 44 (8): 479-489*.
- Tirapu-Ustárrroz, J. y Muños-Céspedes, J. M. (2005). Memoria y funciones ejecutivas. En: *Revisión, Revista de Neurología, España, Rev Neurol 2005, 41 (8): 475-484*.
- Tirapu-Ustárrroz, J. *et al.* (2002) Funciones ejecutivas: necesidad de una integración conceptual. En: *Revisión, Revista de Neurología, Rev Neurol, España, 2002, 34 (7): 673-685*.
- Toranzos, Fausto I. (1971). *Teoría estadística y aplicaciones*. 3ª ed. Buenos Aires: Editorial Kapelusz.
- Toynbee, Arnold J. (coord.) (1985). *Ciudades de destino (De Atenas a Nueva York)*. 1ª ed. Madrid: Sarpe. Biblioteca de la Historia, t. 44.

- Toynbee, Arnold J. (1985). Las ciudades en la historia. (pp. 31-57). Toynbee, A. (coord.). *Ciudades de destino (De Atenas a Nueva York)*. 1ª ed. Madrid: Sarpe. Biblioteca de la Historia, t. 44.
- Traugott, Michael W. y Lavrakos, Paul J. (1997). *Encuestas: Guía para electores*. 1ª ed. México D.F.: Siglo XXI Editores.
- Valls, Josep F. (1992). *La imagen de marca de los países*. Madrid: McGraw-Hill.
- Vasilachis de Gialdino, Irene (coord.). (2012). La investigación cualitativa. (pp. 23-63). En: Vasilachis de Gialdino, I. *Estrategias de investigación cualitativa*. Barcelona: Gedisa Editorial. Biblioteca de Educación. Herramientas universitarias, v. 13, cap. 1.
- Videla Escalada, Federico N. (1993). *Manual de Derecho Aeronáutico*. Buenos Aires: Zavalía Editor.
- Waeber, Ole (1999). "Securitization and Desecuritization". In: Lipschutz, Ronnie. *On Security*. New York: Columbia University Press, c. 3.
- Werner, Charles (1973). *La filosofía griega*. 4ª ed. Barcelona: Labor. Nueva colección Labor, v. 20.
- Wittgenstein, Ludwig (1993). *Los cuadernos azul y marrón*. Madrid: Tecnos.
- Wittgenstein, L. (2002). *Tractatus Logico-philosophicus*. Madrid: Alianza.
- Zakaria, Fareed (2008). *The Post-American World*. 1ª ed. New York: W. W. Norton & Company Inc.
- Zacker, Mark (1992). The decaying pillars of the Westphalian Temple: implications for international order and governance. In: Rosenau, James N. and Czempiel, Ernst O. *Governance without government: order and change in world politics*. Cambridge: Cambridge University Press.

• **Fuentes en Internet:**

- Al-Rodhan, Hayef (2016). La neurofilosofía de las relaciones internacionales. [Artículo en línea]. Openmind, junio de 2016. Recuperado de: <https://www.bbvaopenmind.com/articulo/la-neurofilosofia-de-las-relaciones-internacionales/?fullscreen=true> y <http://www.themontrealreview.com/2009/Neuro-philosophy-of-International-Relations.php>
- ANAC (2016). Anuario 2016 de Estadísticas Aerocomerciales de Argentina. Dirección de Estudios de Mercado y Estadísticas, Dirección Nacional de Transporte Aéreo, ANAC, Argentina, 2017. Recuperado de: <http://www.anac.gov.ar/anac/web/uploads/dnta/anuario-2016-ok.pdf>
- ANAC (2016, febrero). Regulaciones Argentinas de Aviación Civil (RAAC). Definiciones Generales, Abreviaturas y Siglas. 4ª ed. *Administración Nacional de Aviación Civil, Buenos Aires, Argentina, 19 de febrero de 2016*, Parte 1. Recuperado de: http://www.anac.gov.ar/anac/web/uploads/normativa/raac/raac_vigentes/por_parte/parte-1-19feb16-r77-16.pdf
- Arbieto Torres, Kenny. La atención. [En línea] psicólogos.net. Recuperado de: <http://www.psicopedagogia.com/atencion>
- Argentina (2017a). Resolución 136-E/2017. [Publicación en línea 17/03/2017]. Ministerio de Transporte, Boletín Oficial de la República Argentina, Ciudad de Buenos Aires. Recuperado de: <https://www.boletinoficial.gob.ar/#!DetalleNorma/160311/20170317>
- Argentina (2017b). Resolución 137-E/2017. [Publicación en línea 17/03/2017]. Ministerio de Transporte, Boletín Oficial de la República Argentina, Ciudad de Buenos Aires. Recuperado de: <https://www.boletinoficial.gob.ar/#!DetalleNorma/160312/20170317>
- Argentina (2017c). Resolución 138-E/2017. [Publicación en línea 17/03/2017]. Ministerio de Transporte, Boletín Oficial de la República Argentina, Ciudad de Buenos Aires. Recuperado de: <https://www.boletinoficial.gob.ar/#!DetalleNorma/160313/20170317>
- ATAG (2016). Aviation: Benefits Beyond Borders. Global Report. Key facts and figures from the world of air transport, Air Transport Action Group, Geneva, July 2016. Recuperado de: https://www.aviationbenefits.org/media/149668/abbb2016_full_a4_web.pdf
- Azcárate, Patricio (1871-1872). *Fedro*. Recuperado de: <http://www.filosofia.org/cla/pla/azcarate.htm>
- Banco Mundial – OACI (2017, abril). Transporte aéreo, pasajeros transportados. Cantidad transportada en aeronaves destinadas a “servicios domésticos e internacionales” según datos publicados basados en datos de la OACI del rubro “Indicadores del desarrollo mundial”. Recuperado de: <http://datos.bancomundial.org/indicador/IS.AIR.PSGR>

- Bartolomé, Mariano C. (2009). *Desarrollo, Globalización y Seguridad Internacional*. Observatorio Social. Desarrollo y relaciones internacionales. Publicación de la Asociación Civil Observatorio Social, N°22, pp. 30-31. Recuperado de: www.observatoriosocial.com.ar/pdfs/revi_22.pdf
- Blanco Menéndez, Rafael y Vera de la Puente, Enrique (2013). La comprensión lingüística se apoya en las imágenes mentales. [Artículo]. En: *Eikasia, Revista de Filosofía. Unidad de Neuropsicología y Neurología de la Conducta, Hospital Universitario Central de Asturias, Oviedo, España, 49 (11): 243-248*. Recuperado de: <http://www.revistadefilosofia.org/49-11.pdf>
buscon.rae.es/drae/srv/search?id=ooEVuOgUQDXX2ULibRRv, www.rae.es [2015].
- Destéfano, Mariela (2012). Pensamiento y Lenguaje en el Marco de la Ciencia Cognitiva. [Artículo]. En: *Revista Argentina de Ciencias del Comportamiento, Universidad Nacional de Córdoba, Córdoba, Argentina, 2012, 4 (1): 56-57*. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=333427356007>
- Dupesso, Norberto (2017, 8 de marzo). IATA: El tráfico aéreo de pasajeros alcanza su máximo en cinco años [Artículo]. [Airportnewseize.com](http://airportnewseize.com), viajes, turismo, Argentina, 2017. [En línea]; basado en, IATA (2017, January). Air Passenger Market Analysis. Recuperado de: http://www.airportnewseize.com/paginas/notas/IATA-Trafico_Aereo_record.html
- EANA (2016). Anuario Estadístico 2016. Navegación Aérea Argentina, Departamento de Estadística, Ministerio de Transporte, Presidencia de la Nación, Argentina, 2017. Recuperado de: <http://www.eana.com.ar/media/1412/anuario-estad%C3%ADstico-2016-eana.pdf>
- Escobar, Jazmine y Bonilla-Jimenez, Francy I. (2011). Grupos Focales: Una Guía Conceptual y Metodológica. [Artículo]. En: *Cuadernos Hispanoamericanos de Psicología, Universidad El Bosque, Bogotá, septiembre de 2011, 9 (1): 51-67*. Recuperado de: <http://files.palenque-de-egoya.webnode.es/200000286-47b1249946/Grupo%20focal.pdf>
- Fernández, Alberto L. (2014, noviembre). Neuropsicología de la atención. Conceptos, alteraciones y evaluación. En: *Revista Argentina de Neuropsicología, Argentina, 2014, 25: 1-28*. Recuperado de: <http://www.revneuropsi.com.ar/images/stories/pdf/fernandezranps25.pdf>
- Freidin, Betina (2016). Revisando el uso de grupos focalizados en la investigación social. En: *Revista Latinoamericana de Metodología de las Ciencias Sociales, Universidad Nacional de La Plata, Facultad de Humanidades y Ciencias de la Educación, Centro Interdisciplinario de Metodología de las Ciencias Sociales, junio de 2016, 6 (1): 1-17*. Recuperado de: <http://www.relmecs.fahce.unlp.edu.ar/article/view/relmecsv06n01a04>
- Furnari, Pablo (2007). La Imagen Marca País: una herramienta de marketing internacional. Programa Primera Exportación, marzo de 2007. Recuperado de:

- <https://primeraexportacion.com.ar/marketing-logistica/la-imagen-marca-pais-una-herramienta-de-marketing-internacional-2/>
- Galton, Francis (2014). History of the Galton Collection. Sir Francis Galton (1822-1911), Galton Collection, University College London. Recuperado de: www.ucl.ac.uk/museums/galton/about/history
- García Sánchez, Ignacio J. (2016). Sobre el poder, el arte de la guerra y las capacidades militares. El dilema de la paz perpetua [Documento]. *Instituto Español de Estudios Estratégicos (IEEE)*, España, diciembre de 2016: 1-10. Recuperado de: http://www.ieee.es/Galerias/fichero/docs_analisis/2016/DIEEEA12-2016_Dilema_Paz_Perpetua_IJGS.pdf
- González, Oscar F. (2017). Características de los distintos tipos de radares. [Artículo en línea]. En: *Revista, Gaceta Aeronáutica, Defensa y seguridad, Buenos Aires, Argentina*, 24 de julio de 2017. Recuperado de: <http://www.gacetaaeronautica.com/gaceta/wp-101/?p=22789>
- Gowy, Jacob P. (1636-1638). *La caída de Ícaro*. Recuperado de: www.museodelprado.es/colección/galeria-on-line/obra/la-caida-de-icaro
- Hamui-Sutton, Alicia y Varela-Ruiz, Margarita (2013). La técnica de grupos focales. [Artículo] En: *Investigación en Educación Médica, Universidad Nacional Autónoma de México, México D.F.*, enero-marzo 2013, 2 (5): 55-60. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/pdf/3497/349733230009.pdf>
- Hirsch, Joachim (1997). ¿Qué es la globalización? [Artículo]. En: *Revista Cuadernos del Sur, Tierra del Fuego, mayo de 1997, año 13*, N°24: 8-20. Recuperado de: https://cuadernosdelsurorg.files.wordpress.com/2017/07/02_hirsch_queesglobalizacion.pdf
- IATA (2019). Annual Review. 75th Annual General Meeting, Seoul, June 2019: 1-57. Recuperado de: annualreview.iata.org
- Ikenberry, John G. (2009). Liberalism in a Realist World: International Relations as an American Scholarly Tradition. *International Studies* 46, 1 & 2, 2009: 203-19. Recuperado de: https://scholar.princeton.edu/sites/default/files/gji3/files/liberalism_in_a_realist_world.pdf
- INDEC (2015). Anuarios Estadísticos de la República Argentina, Servicios Públicos, Transportes, Argentina, 2016. Recuperado de: http://www.indec.gob.ar/nivel4_default.asp?id_tema_1=3&id_tema_2=11&id_tema_3=53
- “Ivan Pavlov-Biographical” (2014). Nobelprize.org. Nobel Media AB 2014. Web. 25 Aug 2014. http://www.nobelprize.org/nobel_prizes/medicine/laureates/1904/pavlov-bio.html
- Knobel, Horacio E. (2016). Transporte aéreo, relaciones de consumo y prescripción. [Artículo en línea], *CEDAE*, julio de 2016, Buenos Aires. Recuperado de: <https://cedaeonline.com.ar/2017/09/18/transporte-aereo-relaciones-de-consumo-y-prescripcion-2/>

- Larousse (2014). *Vox Larousse diccionarios.com*. Disponible en: www.diccionarios.com/detalle.php?palabra=imagen&dicc_100=on&Buscar.x=35&Buscar.y=14&Buscar=submit&palabra2=
- Martín, Eloy (2014). *Influencias de la Primera Guerra Mundial en el desarrollo de la Aviación Militar hasta 1927*. [Trabajo en línea]. Recuperado de: <http://www.histarmar.com.ar/AVIACION/EloyMartin/Influencias-Primera-GuerraMundial-desarrollo-AviacionMilitar1927.pdf>
- Martín, E. (2014). *El D-LZ 127 Graf Zeppelin en Argentina*. [Publicación en línea]. Recuperado de: <http://www.histarmar.com.ar/AVIACION/EloyMartin/El%20D-LZ%20127%20Graf%20Zeppelin%20en%20Argentina.pdf>
- Mesurado, Belén (2008). Explicaciones psicológicas sobre la motivación y el sustrato neurológico que posibilita la misma. [Artículo]. En: *Revista Psicología y Psicopedagogía, publicación virtual de la Facultad de Psicología y Psicopedagogía de USAL, Buenos Aires, 2008, VII (19): 1-14*. Recuperado de: http://www.usal.edu.ar/archivos/psico/otros/explicaciones_psicologicas_sobre_la_motivacion.pdf
- Naranjo Pereira, María L. (2009). Motivación: Perspectivas teóricas y algunas consideraciones de su importancia en el ámbito educativo. En: *Educación, Universidad de Costa Rica, Montes de Oca, Costa Rica, 2009, (33) (2): 153-170*. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=44012058010>
- NASA (2017). Asteroid Fast Facts. Asteroid Watch. [Online]. *Jet Propulsion Laboratory, California Institute of Technology, Caltech, National Aeronautics and Space Administration, Pasadena*. Recuperado de: <https://www.jpl.nasa.gov/asteroidwatch/fastfacts.php>
- Observatorio Metropolitano, Consejo Profesional de Arquitectura y Urbanismo (2017). Planes y proyectos [En línea]. Recuperado de: <http://www.observatorioamba.org/planes-y-proyectos/amba#datos>
- Observatorio Nacional de Datos de Transporte (ONDaT) (2015), Centro Tecnológico de Transporte, Tránsito y Seguridad Vial, Universidad Tecnológica Nacional, Argentina. Cantidad de pasajeros transportados en el servicio de aeronavegación comercial internacional. Recuperado de: <http://ondat.fra.utn.edu.ar/?p=619>
- OIT (2013). La aviación civil y los cambios en su entorno laboral: documento temático para el debate en el Foro de diálogo mundial sobre los efectos de la crisis económica mundial en la industria de la aviación civil. Organización Internacional del Trabajo, Ginebra, febrero de 2013. Recuperado de: https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_dialogue/---sector/documents/meetingdocument/wcms_201283.pdf

- Organismo Regulador del Sistema Nacional de Aeropuertos (ORSNA) (2015). Movimiento operacional de los aeropuertos del Sistema Nacional. Recuperado de: http://www.orsna.gov.ar/estadisticas/Estadistica_2015.pdf
- Orozco, Julio (2014). El Turismo y la Aviación Civil – Una Relación Simbiótica. [Artículo en línea]. Dirección de Turismo Sustentable, Asociación de Estados del Caribe (AEC). Recuperado de: <http://www.acs-aec.org/index.php?q=es/sustainable-tourism/el-turismo-y-la-aviacion-civil-%E2%80%93una-relacion-simbiotica>
- Ortiz-Tudera y Lupiáñez, Juan (2016, octubre). ¿Cómo construimos nuestra experiencia del mundo? En: *Ciencia Cognitiva. Centro de Investigación Mente, Cerebro y Comportamiento, Universidad de Granada, España, 2016, 10 (3): 74-76*. Recuperado de: <http://medina-psicologia.ugr.es/~cienciacognitiva/files/2016-15.pdf>
- Potenze, Pablo L. (2017, marzo). Factores de poder en la aviación argentina (V): Factores complementarios y lo que vendrá. [Artículo en línea, 5ª entrega]. En: *Revista Gaceta Aeronáutica, Aviación general, Buenos Aires, Argentina, 20 de marzo de 2017*. Recuperado de: <http://www.gacetaeronautica.com/gaceta/wp-101/?p=19747>
- Potenze, P. L. (2017, julio). Los radares argentinos. [Artículo en línea]. En: *Revista, Gaceta Aeronáutica, Aviación General, Buenos Aires, Argentina, 27 de julio de 2017*. Recuperado de: <http://www.gacetaeronautica.com/gaceta/wp-101/?p=22386>
- Potenze, P. L. (2016). El transporte aéreo en 2015 (III): Argentina. [Artículo]. En: *Revista, Gaceta Aeronáutica, Transporte aerocomercial, 18 de marzo de 2016*. Recuperado de: <http://www.gacetaeronautica.com/gaceta/wp-101/?p=16231>
- Potenze, P. L. (2015). Aerolíneas Argentinas, cuando no era Aerolíneas Argentinas. [Artículo en línea]. En: *Revista, Gaceta Aeronáutica, Transporte aerocomercial, 31 de agosto de 2015*. Recuperado de: www.gacetaeronautica.com/gaceta/wp-101/?p=13440
- Publio Ovidio Nasón (2003). *Metamorfosis*. (trad. Pérez Vega, Ana) Biblioteca Virtual Universal, Editorial del Cardo, p. 128, PDF. Recuperado de: www.biblioteca.org.ar/libros/89549.pdf
- PwC (2014). PwC Global Airline CEO Survey 2014. Strategic sights set on transformation and innovation, Report, PricewaterhouseCoopers network. Recuperado de: <https://www.pwc.com/gx/en/transportation-logistics/pdf/pwc-global-airline-ceo-survey-2014.pdf>
- Real Academia Española (2014). *Diccionario de la lengua española*. 22ª ed. Disponible en: buscon.rae.es/drae/srv/search?id=JbMNeeIwxDXX2YyEBRO [Octubre de 2014].
- Real Academia Española (2015). *Diccionario de la lengua española*. 22ª ed. Recuperado de: www.rae.es

- Renstrom, Arthur G. (comp.). (2002). Wilbur & Orville Wright. A Bibliography Commemorating the One-Hundredth Anniversary of the First Powered Flight. December 17, 1903. *NASA Publication SP-2002-4527. National Aeronautics and Space Administration, Washington. Monographs in Aerospace History, Number 27, September 2002.* Recuperado de: history.nasa.gov/monograph27.pdf
- Restrepo Vélez, Juan C. (2013). La globalización en las relaciones internacionales: Actores internacionales y sistema internacional contemporáneo. *En: Revista Facultad de Derecho y Ciencias Políticas, Universidad Pontificia Bolivariana, Medellín, Colombia, vol. 43, núm. 119, enero-junio 2013: pp. 625-654.* Recuperado de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=151430876005>
- Rumbos Aeronáuticos digit@l (2015). La industria aeronáutica nacional, los proyectos y desarrollos. [Artículo en línea]. *En: Revista, Historia de la Aeronáutica Militar, Escuela de Aviación Militar, Universidad de la Defensa, Córdoba, Argentina, 6 de julio de 2015: año 12 (37).* Recuperado de: <http://www.eam.iaa.edu.ar/rumbos/Revista-37/RevistaRumbos37-HistAeronautica.htm>
- Salomón González, Mónica (2002). La Teoría de las Relaciones Internacionales en los albores del siglo XXI: diálogo, disidencia, aproximaciones. *Revista CIDOB d'Afers Internacionals, N°56: 7-52.* Recuperado de: <http://www.raco.cat/index.php/revistacidob/article/viewFile/28242/28076>
- Seguí, Juan (2003). Psicología y Neuropsicología: Pasado, Presente y Futuro. [Artículo, de Conferencia Magistral V Congreso Argentino de Neuropsicología, Buenos Aires, 2002]. Laboratoire de Psychologie Expérimentale, Université René Descartes, Paris, Francia. *En: Revista Argentina de Neuropsicología, 2003, (1): 1-7.* Recuperado de: http://revneuropsi.sonepsa.com.ar/pdf/Psicologia_y_Neuropsicologia.pdf
- “Sir John Eccles-Biographical” (2014). Nobelprize.org. Nobel Media AB 2014. Web. 27 Aug 2014. http://www.nobelprize.org/nobel_prizes/medicine/laureates/1963/eccles-bio.html
- Sørensen, Georg (2009). Liberalism of Restraint and Liberalism of Imposition: Liberal Values and World Order in the New Millennium. SAGE Publications. Recuperado de: <http://ire.sagepub.com>
- Tamayo Martínez, Nathalie (2014). Imaginería mental: neurofisiología e implicaciones en psiquiatría. *En: Revista Colombiana de Psiquiatría, Asociación Colombiana de Psiquiatría, Bogotá, D.C., Colombia, 2014, 43 (1): 40-46.* Recuperado de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=80631555007>

- Tye, Michael (2015). "Qualia", *The Stanford Encyclopedia of Philosophy* (Fall 2015 Edition), Edward N. Zalta (ed.). Recuperado de: URL = <http://plato.stanford.edu/archives/fall2015/entries/qualia/>
- Unidad de Proyectos Especiales (UPE) (2017) del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires. Recuperado de: <http://www.buenosaires.gob.ar/gobierno/unidad-de-proyectos-especiales-para-el-area-metropolitana-de-buenos-aires-upe-amba>
- Universidad Autónoma de Nuevo León (2014). Dirección de imagen e identidad institucional. Recuperado de: www.uanl.mx/universidad/organigrama/dii.html
- Universidad de Burgos (2014). Publicaciones e imagen. Recuperado de: www.ubu.es/es/publicaciones
- Universidad de León (2014). Identidad Visual Corporativa. Recuperado de: www.unileon.es/universidad/servicios/identidad-visual-corporativa
- Universidad de Murcia (2014). Identidad Visual Corporativa de la Universidad de Murcia. Recuperado de: www.um.es/cpu/imagenes/
- Universidad de Sevilla (2014). Imagen Corporativa. Recuperado de: www.us.es/acerca/comunicación/imagen/
- Universidad Nacional de Córdoba (2014). Manual de identidad. Recuperado de: www.unc.edu.ar/institucional/historia/imagen/manual/manual-identidad
- Vargas Melgarejo, Luz M. (1994). Sobre el concepto de percepción. [En línea]. En: *Alteridades, Universidad Autónoma Metropolitana, Unidad Iztapalapa, Distrito Federal, México, 1994, 4* (8): 47-53. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=74711353004>
- Wendt, Alexander (2005). La anarquía es lo que los estados hacen de ella. La construcción social de la política de poder. (trad. Moro, M. del original: Anarchy is what states make of it: the Social construction of Power Politics. *International Organization*, Vol. 46, N°2, 1992: 391-425). *Revista Académica de Relaciones Internacionales, Grupo de Estudios en Relaciones Internacionales (GERI), Universidad Autónoma de Madrid (UAM), España, N°1, marzo de 2005*: 1-47. Recuperado de: <http://www.relacionesinternacionales.info/ojs/article/view/6.html>
- Wundt, Wilhelm M. (2006). Stanford Encyclopedia of Philosophy. Wilhelm Maximilian Wundt. First published Fri Jun 16, 2006; substantive revision Tue Jun 20, 2006. Recuperado de: plato.stanford.edu/entries/Wilhelm-Wundt/

• **Normas principales:**

Código Aeronáutico de la Nación, Ley 17.285. Normas Complementarias.

Transporte Aéreo Comercial. Política Nacional, Decreto Ley 19.030/71.

RAE. (2017) Diccionario de la lengua española. Edición del Tricentenario. Disponible en:
Rae.es

• **Principales sitios Web visitados:** *http://www.*

<i>aa2000.com.ar</i>	<i>gacetaaeronautica.com</i>
<i>airlines.iata.org</i>	<i>histarmar.com.ar</i>
<i>airportnewseizeza.com</i>	<i>iata.org</i>
<i>alada.org</i>	<i>icao.int</i>
<i>anac.gov.ar</i>	<i>indec.gob.ar</i>
<i>argentina.gob.ar/transporte/aéreo</i>	<i>infoleg.gob.ar</i>
<i>atag.org</i>	<i>jpl.nasa.gov</i>
<i>aviationart.com.ar</i>	<i>karlpribram.com</i>
<i>bancomundial.org</i>	<i>museodelprado.es</i>
<i>biblioteca.org.ar</i>	<i>nasa.gov</i>
<i>braininitiative.nih.gov</i>	<i>nobelprize.org</i>
<i>cienciacognitiva.org</i>	<i>orsna.gov.ar</i>
<i>diccionarios.com</i>	<i>psicopedagogia.com</i>
<i>eana.com.ar</i>	<i>rae.es</i>
<i>earlyaviators.com</i>	<i>sita.aero</i>
<i>escritores.org</i>	<i>tarquinia-cerveteri.it</i>
<i>filosofia.org</i>	<i>thewrightbrothers.org</i>
<i>flightradar24.com</i>	<i>tradehelpdesk.europa.eu</i>
<i>flyingmachines.org</i>	<i>un.org</i>

PARTE COMPLEMENTARIA

Anexo I

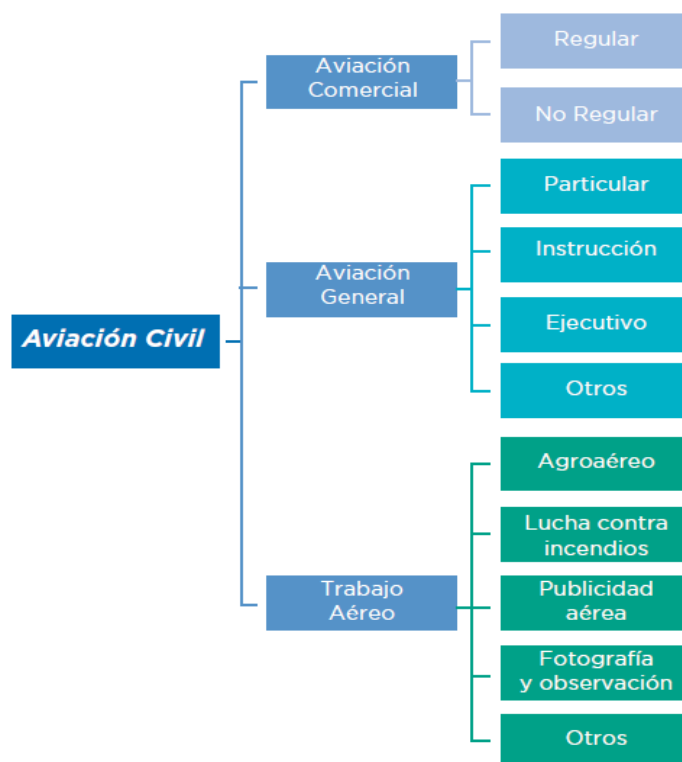


Figura 1. Ramas de la aviación civil según el tipo de operación

Fuente: Junta de Investigación de Accidentes de Aviación Civil, JIAAC (2017). Anuario Estadístico 2017. Investigación para la seguridad aérea, Ministerio de Transporte, Argentina.

Nota: Se señala la clasificación de los vuelos comerciales: “Regular: Los servicios aéreos regulares son vuelos programados y efectuados por remuneración, que se realizan de acuerdo con un horario publicado, o de una manera regular o frecuente y que están abiertos a la reserva directa del público. No Regular: Los servicios aéreos no regulares son vuelos no programados, efectuados por remuneración o alquiler, tales como vuelos del tipo chárter o taxi aéreo” (pp. 5-6).

Parte complementaria

Anexo II



Figura 1. Belerofonte con Pegaso partiendo a luchar contra la Quimera
Fuente: Ilustración del óleo sobre lienzo realizado por Alexander Ivanov (1829). Museo Estatal Ruso, San Petersburgo.

La idea de volar

c. 4000-3600 a.C. – 476 d.C.

Personajes alados y artefactos asociados al vuelo según mitos y leyendas de la Edad Antigua.

476 d.C. – 1492 d.C.

Trabajos de Roger Bacon, Oliver de Malmesbury y Leonardo Da Vinci, entre otros, durante la Edad Media.

1492 d.C. – 1789 d.C.

Primer vuelo humano reconocido de F. L. LeVieux y J. F. Rozier de 1783 con el aeróstato de aire caliente de los hermanos Montgolfier. Luego, el profesor Alexandre Charles logra hacer volar un globo con hidrógeno. Los artefactos de este tipo continúan mejorando durante la Edad Moderna.

1789 d.C. – presente

En 1804 J. B. Biot y J. G. Lussac cruzan los Alpes en globo lleno con hidrógeno, por fines científicos. En 1809 G. Cayley publica un tratado sobre el vuelo. En 1852 H. Giffard diseña un dirigible. En 1849 es utilizado el globo en bombardeos en Europa y en 1870 los globos son utilizados para correo. En 1863 S. Andrews construye el dirigible llamado Aereon. En 1870 A. Penaud volaba modelos a escala de aviones y helicópteros. En 1883 el científico G. Tissandier construye un dirigible con motor. En 1884 C. Renard y A. Krebs construyen el dirigible controlable llamado *La France*. En 1894 H. S. Maxim logra hacer ascender un biplano con motores a vapor. En 1896 S. P. Langley logra el desplazamiento de una máquina voladora. En 1897 C. Ader hacia volar un aparato más pesado que el aire. En 1862 O. Lilienthal construye sus alas de haya y en 1889 publica su estudio sobre aerodinámica del vuelo. En 1900 F. G. von Zeppelin presenta su dirigible.

El aeronauta brasileño Alberto Santos Dumont (1873-1932), en 1901, en Francia, decidió aceptar competir por un premio de 100.000 francos por dar una vuelta a la torre Eiffel, cosa que logró yendo de Saint Claude hasta la torre y regresando después de dar la vuelta a esta en 30 minutos, resolviendo así el problema de la navegación aérea. Años más tarde, después de numerosas pruebas, Santos Dumont voló un planeador llamado 14-bis que había sido modificado de la versión apodada *canard*, por su apariencia de pato, desde su dirigible N°14 y alcanzando una distancia de 220 metros en 21 segundos, el 12 de noviembre de 1906.

En los Estados Unidos dos hermanos que cuidaban discretamente sus progresos e invenciones, eran Wilbur (1867-1912) y Orville (1871-1948) Wright. Miembros de una familia de cinco hermanos, habían tenido una imprenta y luego un periódico en Dayton. Desde 1892 se dedicaban a la fabricación, reparación y venta de bicicletas. De niños eran introvertidos, habían abandonado la escuela media y eran muy ingeniosos. En 1878 recibieron un helicóptero *Penaud* como regalo, a partir del cual quisieron construir uno más grande y que también volara, pero al no lograrlo comenzaron a investigar las causas. Así comenzaron por estudiar los trabajos de Cayley y la bibliografía disponible acerca del vuelo de las aves y la mecánica, para luego, a partir de 1881, dedicarse a construir pequeños planeadores. También se interesaron en los trabajos de Lilienthal y lograron conseguir aportes bibliográficos de la Smithsonian Institution en 1899. La primera conclusión a la que llegaron era que para poder volar se debería tener un control total a voluntad sobre la máquina y no buscar solamente la estabilidad automática. En vez de inclinar el cuerpo del piloto para dirigir el aparato, solucionaron el problema de la estabilidad longitudinal mediante un canard móvil manteniendo el cuerpo acostado para reducir la resistencia al avance. Luego, con el asesoramiento del ingeniero Octave Chanute (1832-1910), diseñaron y probaron en rudimentarios túneles de viento dos planeadores cuyos resultados fueron registrados en el anuario del instituto Smithsonian de 1902. Los hermanos continuaron probando diseños distintos y en el planeador construido a fines de 1902 incluyeron dos derivas verticales que compensaban el efecto secundario de la curva de las alas cuyas movibilidades estaban coordinadas con un comando. De esta forma lograron la gobernabilidad básica de un avión y siguiendo este principio de alas que se curvan en direcciones opuestas solicitaron una patente para proteger el invento. Pronto, usando un criterio propio, solucionarían el problema de las hélices y la propulsión. En Kitty Hawk, Carolina del Norte, el 17 de diciembre de 1903 los hermanos realizaron su primer vuelo. El avión tenía patines por tren de aterrizaje que corrían sobre un carrito de dos ruedas. Orville era el piloto, mientras que Wilbur sostenía el ala. El mismo día, en el segundo vuelo, alcanzaron la distancia de 255 metros en 59 segundos. Ellos no tuvieron contacto con el periodismo, salvo una declaración a Associated Press, de este modo los hechos fueron divulgados más tarde. La primera publicación científica fue hecha por *Popular Science Monthly* en 1904, donde se proponían usos deportivos, de observación, de correo y militares, pero no consideraban aún el comercial. Si bien los Wright no fueron los primeros en lograr que un aparato más pesado que el aire volara, lograron el despegue y el aterrizaje en puntos situados a la misma altura y con el dominio completo de la máquina. A partir de 1904 comenzaron a construir un avión mejorado y llegando a 1905 ya estaban en condiciones de producir uno capaz de recorrer 160 km a 50 km/h, el cual fue ofrecido sin éxito al gobierno. Como deseaban mantener todo en el mayor secreto posible, descuidaron el aspecto comercial y recién en 1907 salieron a buscar negocios en el exterior. En diciembre de 1907 el ejército

de los Estados Unidos llamó a licitación para la compra de un avión capaz de llevar dos personas. Fue elegida la de los Wright. A principios de marzo de 1908 se formaría en Francia una sociedad para construir aviones Wright.

Otros pioneros destacados han sido Glenn Hammond Curtiss (1878-1930, el ingeniero francés Robert Esnault-Pelterie (1881-1957) con su motor de siete cilindros refrigerado por aire dispuesto en forma de abanico, el ingeniero León Levavasseur (1863-1922) con su motor de ocho cilindros en V refrigerado por agua con muy poco peso utilizado en los primeros aeroplanos, el fabricante Luis Blériot (1872-1936) que realizó el primer cruce aéreo del Canal de la Mancha el 25 de julio de 1909, Henry Farman (1874-1958) que con un biplano fabricado por Voisin logra el vuelo más largo de Europa en 1908, A. Roland Garros (1888-1918) que realiza el primer enlace aéreo entre Europa y África en 1913 atravesando el Mediterráneo, mientras Albert Cushing Read (1887-1967) logra en ese año cruzar el Atlántico con una sola escala en las islas Azores por medio de un hidroavión. Para el año 1919 ya se contaba con aeronaves relativamente seguras y con autonomía relativamente adecuada para grandes distancias físicas.

A partir de entonces, se organizan competencias para unir las dos costas del Atlántico y en junio de 1919 J. W. Alcock (1892-1919) y A. Whiteen (1886-1948) realizan el primer vuelo transatlántico sin escalas recorriendo alrededor de 3.185 km en 16 horas y 12 minutos. Luego, los viajes aéreos se incrementarían en ambas direcciones.

Cuadro 1. Antecedentes impulsores del transporte aéreo

Fuente: Almond, 1997; Azcaráte, 1871-1872; Biedma Recalde, 1969; Güiraldes, 1979; Hard, 2008; Martín, 2014; Mondolfo, 1959; Potenze, 1987, 2012, 2015; Sampson, 1986; Werner, 1973.

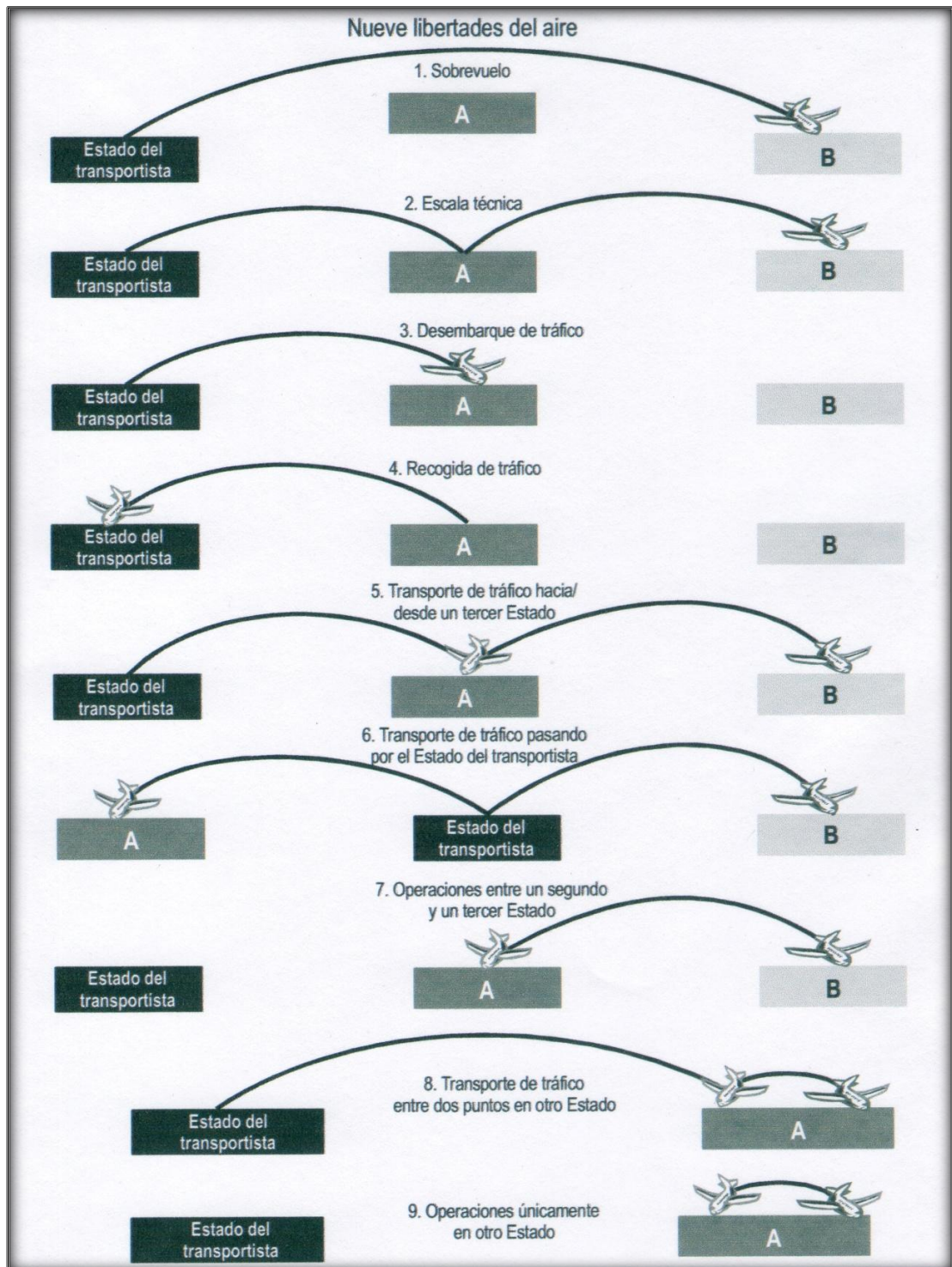


Figura 2: Acceso básico a los mercados y las libertades del aire
 Fuente: OACI (2004). Manual sobre reglamentación del Transporte Aéreo Internacional. [Documento].
 Acceso básico a los mercados, cap. 4.1.

Tabla 1. Lista de empresas de servicios aéreos internacionales. Cantidad de vuelos. BUE.

Empresas	Despegues	Participación %	Subtotal despegues	Acumulado %
Aerolíneas Argentinas S.A.	8.669	23,6		
LAN Airlines S.A.	4.076	11,1		
Austral Líneas Aéreas – Cielos del Sur S.A.	3.698	10,1		
VRG Linhas Aéreas S.A.	3.577	9,7		
TAM – Transportes Aéreos Meridionais	2.798	7,6		
American Airlines Inc.	1.401	3,8		
LAN Perú	1.154	3,1		
Compañía Panameña de Aviación	1.135	3,1		
LAN Argentina S.A.	1.027	2,8		
Transportes Aéreos del Mercosur	956	2,6		
Sky Airline S.A.	826	2,2		
TACA Perú	669	1,8	29.986	81,5
Otras	6.761	18,5		
Total	36.747	100		100

Fuente: Adaptación sobre datos de la ANAC (2016), Resolución N°1195/2016, Anexo I. Nota: Las empresas nominadas sumarían 29.986 vuelos en el país según el documento. Así, las principales líneas reunirían alrededor de 81,5% de participación de mercado y los vuelos restantes 18,5%. Al agregar 6.761 vuelos se completa el total de 36.747 que representaría el 100%. La presentación es orientativa con valores porcentuales redondeados en un dígito decimal.

Tabla 2. Transporte aéreo comercial en cantidad de pasajeros en Argentina

Pasajeros transportados en aeronavegación comercial según tipo de servicio y bandera de la empresa				
Años	Servicios aéreos			
	Cabotaje de empresas nacionales	Internacional de todas las empresas	Internacional de empresas nacionales	Internacional de empresas extranjeras
1993	3.706.000	4.352.000	1.682.000	2.670.000
1994	4.538.000	4.979.000	1.978.000	3.001.000
1995	4.991.928	5.134.675	2.027.394	3.107.281
1996	5.904.278	5.556.006	2.196.418	3.359.588
1997	6.581.524	6.087.484	2.271.068	3.816.416
1998	6.995.940	6.342.046	2.318.588	4.023.458
1999	7.014.131	6.336.347	2.106.685	4.229.662
2000	6.790.420	6.840.117	2.332.109	4.508.008
2001	4.994.404	5.990.958	1.187.418	4.803.540
2002	4.432.105	4.706.445	1.361.989	3.344.456
2003	4.433.625	5.497.434	1.813.687	3.683.747
2004	5.060.951	6.232.175	2.002.889	4.229.286
2005	5.792.156	6.891.708	2.036.013	4.855.695
2006	5.264.416	7.370.722	2.277.290	5.093.433
2007	5.736.408	8.998.395	2.849.546	6.148.850
2008	5.799.890	9.357.164	1.901.718	7.402.877
2009	6.615.005	8.892.626	1.819.132	7.073.494
2010	6.802.707	10.409.543	2.591.249	7.818.294
2011	6.358.532	11.305.028	2.616.485	8.688.543
2012	7.483.820	11.525.029	2.826.763	8.698.266
2013	8.340.366	11.357.268	3.242.943	8.114.325
2014	9.099.768	11.744.605	3.528.422	8.216.184

Fuente: Elaboración a partir de datos de la Dirección Nacional de Tráfico Aerocomercial y Encuesta INDEC. Información, INDEC (2015) Anuarios Estadísticos de la República Argentina, Servicios Públicos, Transportes. Recuperado de: http://www.indec.gob.ar/nivel4_default.asp?id_tema_1=3&id_tema_2=11&id_tema_3=53

Nota: las cifras complementan inicialmente las *Tablas 1 y 2 del Anexo III*. Todas pueden servir, más allá de la aplicación al presente estudio, para posibles consideraciones y comparaciones futuras a partir del año 2021, en particular si se desea analizar las consecuencias de la crisis sanitaria internacional del año 2020 y las diversas limitaciones impuestas al transporte aéreo. Luego, las crecientes dificultades en Argentina son apreciables ya con las restricciones severas sobre la actividad del transporte aéreo de pasajeros, decididas por la autoridad mediante las Resoluciones 143/2020 y 144/2020 APN-ANAC-MTR y normas complementarias, con sus consideraciones previas o posteriores que toman como eje el mes de septiembre del mismo año para los servicios aéreos comerciales. Véase: <https://www.boletinoficial.gob.ar/detalleAviso/primera/228284/20200427> [27/04/2020]. La visión de la IATA al respecto en sus comunicados: <https://www.iata.org/en/pressroom/media-kit/>

Tabla 3. Transporte aéreo de pasajeros en los distintos países del mundo

Pasajeros transportados con servicios aéreos en el mundo						
País	Código	2014	2015	2016	2017	2018
Aruba	ABW				223502	274280
Afganistán	AFG	2209428	1929907	1917924	1647425	1722613
Angola	AGO	1409952	1244491	1482546	1375523	1516628
Albania	ALB	151632		26634	204090	303137
Andorra	AND					
El mundo árabe	ARB	181627311	195957046	214318723	223496214	228275181
Emiratos Árabes Unidos	ARE	75608196	84343562	91763598	95306195	95533069
Argentina	ARG	12121913	14245183	15076354	16749271	18081937
Armenia	ARM	0				
Samoa Americana	ASM	76944				
Antigua y Barbuda	ATG	1216152	1039810	1042929	590517	580174
Australia	AUS	68123238	69779346	72446421	74257326	75667645
Austria	AUT	15210489	14718641	14724774	16171640	12935505
Azerbaiyán	AZE	1770192	1803112	1961639	2331308	2279546
Burundi	BDI					
Bélgica	BEL	10535219	11473055	12545322	13676844	13639487
Benin	BEN	60264	112392	899		
Burkina Faso	BFA	117420	122590	144950	145049	151531
Bangladesh	BGD	3051915	3997815	3815869	4660739	5984155
Bulgaria	BGR	1060147	1063498	1092333	1133069	1022645
Bahrein	BHR	5171496	5313756	5220218	5190484	5877003
Bahamas	BHS	991463	900028	937476	921470	1197116
Bosnia y Herzegovina	BIH	36636	7071			
Belarús	BLR	1317732	1489035	2057194	2493100	2760168
Belice	BLZ	877765	935604	990499	1285642	1297533
Bermudas	BMU					
Bolivia	BOL	3563043	4115271	3678739	4053427	4122113
Brasil	BRA	100403628	102039359	94142377	96395709	102109977
Barbados	BRB					
Brunei Darussalam	BRN	1061148	1150003	1168609	1172201	1234455
Bhután	BTN	302160	162864	224101	254643	275849
Botswana	BWA	205992	226549	254396	223673	253417
República Centroafricana	CAF					
Canadá	CAN	75528607	80228302	85406425	91404001	89380000
Europa Central y del Báltico	CEB	37875158	39811670	42884394	52125994	59467579
Suiza	CHE	27923164	27011762	25859918	26732570	28857994
Islas del Canal	CHI					
Chile	CHL	14347893	15006762	16362437	17664974	19517185
China	CHN	390878784	436183969	487960477	551234509	611439830
Côte d'Ivoire	CIV	237120	642893	667062	808471	779482
Camerún	CMR	275760	267208	343592	236000	265136

País	Código	2014	2015	2016	2017	2018
Congo, República Democrática del	COD	456228	476353	416033	959738	932043
Congo, República del	COG	553944	657927	577780	333899	333899
Colombia	COL	28675159	30909723	32262658	32504898	33704037
Comoras	COM					
Cabo Verde	CPV	590304	548908	565810	336718	140429
Costa Rica	CRI	1427414	1525922	1572605	1822880	1948546
Estados pequeños del Caribe	CSS	6162872	5845803	5986259	5816851	6079321
Cuba	CUB	1135200	1294458	1333078	942785	560754
Curacao	CUW					
Islas Caimán	CYM					
Chipre	CYP	688368	23405	224653	711554	401408
República Checa	CZE	5009995	3378028	4048658	5450671	5727200
Alemania	DEU	112353099	117222850	116713587	114160685	109796202
Djibouti	DJI					
Dominica	DMA					
Dinamarca	DNK					
República Dominicana	DOM	16128	14463	11903		
Argelia	DZA	5021289	5400896	6093416	6230157	6442442
Asia oriental y el Pacífico	EAS	965572758	1052102292	1155866926	1266613885	1363172026
Europa y Asia central	ECS	823125949	886634821	941730493	1015616107	1082810024
Ecuador	ECU	5675088	5677816	5099726	5121235	5365261
Egipto, República Árabe de	EGY	10278013	11109554	11844962	11748510	12340832
Zona del Euro	EMU	458429866	495116034	527688666	558725887	582604113
Eritrea	ERI		53074	66927	102729	102729
España	ESP	53069339	60564041	66674868	71598374	80672105
Estonia	EST	602880	512389	372274	13103	31981
Etiopía	ETH	6274582	7074779	8242114	9566378	11501244
Unión Europea	EUU	615746284	660980488	709070868	756392553	802248766
Frágiles y situaciones de conflicto	FCS	17618330	16500731	16511562	17158786	16817455
Finlandia	FIN	10992792	13035848	13754228	12209646	13364839
Fiji	FJI	1243824	1336976	1402765	1557876	1670216
Francia	FRA	63434263	65039503	65362743	68316473	70188028
Islas Feroe	FRO					
Micronesia (Estados Federados de)	FSM					
Gabón	GAB		137331	77320		
Reino Unido	GBR	124901676	131512994	143781714	151159067	165388610
Georgia	GEO	196589	232263	220448	341751	516034
Ghana	GHA	407544	390457	359516	681691	467438
Gibraltar	GIB					
Guinea	GIN					
Gambia	GMB	151776	3036	44330	53735	53735
Guinea-Bissau	GNB					
Guinea Ecuatorial	GNQ	303024	400758	458222	496322	466435
Grecia	GRC	11152236	11237054	12689082	13852857	15125934
Granada	GRD					

País	Código	2014	2015	2016	2017	2018
Groenlandia	GRL					
Guatemala	GTM	69768	93129	111830	155524	145795
Guam	GUM					
Guyana	GUY	0				26069
Ingreso alto	HIC	1986626775	2106261839	2227371756	2334790908	2442281806
Hong Kong, Región Administrativa Esp.	HKG	37933773	41867157	43683583	45580297	47101822
Honduras	HND	239124	276689	275587	248964	411989
Países pobres muy endeudados (PPME)	HPC	19361000	20661772	20915140	23844385	25863719
Croacia	HRV	1756070	1782666	1875433	2057804	2093577
Haití	HTI					
Hungría	HUN	16482060	20043787	21399963	26066294	31226848
Indonesia	IDN	85215880	90095131	99274010	108393123	115154101
Isla de Man	IMN					
India	IND	82718883	98927860	119577835	139752424	164035638
Irlanda	IRL	98449140	115928738	134065078	153944513	167598633
Irán, República Islámica del	IRN	16825261	13873256	17084581	26858179	25604871
Iraq	IRQ	476484	2142554	2019816	1591490	207506
Islandia	ISL	3035883	4134980	5710834	7242611	7819741
Israel	ISR	5886728	6331198	6866472	6993888	7404373
Italia	ITA	27193939	28603919	29120041	26288001	27630436
Jamaica	JAM	76244	92836	136744	151326	180951
Jordania	JOR	3211795	3065145	3181283	3381677	3383805
Japón	JPN	110547000	114128000	117708000	123898000	126387527
Kazajstán	KAZ	4918608	5081632	5007869	6903190	7143797
Kenya	KEN	4448531	4569473	4848016	5109576	5935831
Kirguistán	KGZ	712284	967629	1015750	1122951	709199
Camboya	KHM	1071179	1103880	1047394	1305297	1411059
Kiribati	KIR				66567	66567
Saint Kitts y Nevis	KNA					
Corea, República de	KOR	58289180	66093149	76859538	82818983	88157579
Kuwait	KWT	3530851	3752995	4069935	5731748	6464847
América Latina y el Caribe (bajo ingreso)	LAC	217718912	232460285	232463569	241682572,4	255798984
República Democrática Popular Lao	LAO	1310124	1181188	1220201	1196041	1251962
Líbano	LBN	2419476	2591297	2647258	2879528	2981937
Liberia	LBR					
Libia	LBY	2391856	1430460	1283181	1186424	927154
Santa Lucía	LCA					
América Latina y el Caribe	LCN	248819233	264217989	266690030	275641368	292832219
Países menos desarrollados según ONU	LDC	25990551	25697166	27094160	32834898	37807274
Países de ingreso bajo	LIC	16984377	15341508	16313820	19607413	22950297
Liechtenstein	LIE					
Sri Lanka	LKA	4756131	4911730	5284585	5403577	5882376
Países de ingreso mediano bajo	LMC	295955235	327942889	371906654	409260895	454263690
Ingreso mediano y bajo	LMY	1240664611	1360216646	1477730141	1638999555	1790362915
Lesotho	LSO					

País	Código	2014	2015	2016	2017	2018
Lituania	LTU	1274911	1363946	1046012	1069268	26031
Luxemburgo	LUX	1710624	1830972	1845726	1901012	2099102
Letonia	LVA	2636613	2527368	2843133	3441024	4058762
Región Adm. Especial de Macao, China	MAC	2078758	2276436	2788571	2776815	3157724
Isla de San Martín (parte francesa)	MAF					
Marruecos	MAR	6976810	7043971	7738637	8667392	8132917
Mónaco	MCO	64188	60382	12137	316	316
República de Moldova	MDA	692496	1005936	936254	1092606	1135999
Madagascar	MDG	520421	458572	441861	486425	541290
Maldivas	MDV	1024694	1313533	1409704	1485752	1147247
Oriente Medio y Norte de África	MEA	204902737	217000211	239193056	257942311	263132444
México	MEX	39570522	46966763	53313307	58537832	64569640
Islas Marshall	MHL				22435	24313
Macedonia del Norte	MKD					
Malí	MLI	0				
Malta	MLT	1588165	1583046	1500824	1575125	2576898
Myanmar	MMR	1926969	2095503	2741388	3149037	3407788
Montenegro	MNE	503040	526980	544597	507637	565522
Mongolia	MNG	683254	529311	537853	602775	670360
Mariana	MNP					
Mozambique	MOZ	739636,7441	676028	632965	569211	540124
Mauritania	MRT	271212	248158	280215	418817	454436
Mauricio	MUS	1354388	1466527	1593666	1674395	1745291
Malawi	MWI	5856	6011	6744	10545	10545
Malasia	MYS	49673884	50345820	53817353	58711937	60481772
América del Norte	NAC	838238607	878450302	909445425	940807001	978402000
Namibia	NAM	522216	553322	558713	623076	602893
Nueva Caledonia	NCL					
Níger	NER	13228	15243	15044	14713	
Nigeria	NGA	4462002	4613169	4110075	4789878	8169192
Nicaragua	NIC					
Países Bajos	NLD	33956338	35687843	40078714	42763443	43996045
Noruega	NOR					
Nepal	NPL	517548	510342	634292	2443631	3296953
Nauru	NRU	34572	38859	47252	45457	45457
Nueva Zelandia	NZL	13618712	14385078	15300409	16271523	17249050
Miembros OCDE	OED	1871741580	1991785280	2100929909	2209633786	2320874232
Omán	OMN	5051804	6365784	7709851	9035230	10438241
Otros Estados Pequeños	OSS		43818107	51705282		
Pakistán	PAK	7670348	8467827	9628354	7260769	6880637
Panamá	PAN	11812713	12193261	13285098	11975372	12939350
Perú	PER	12284677	13877662	15081755	16094150	17758527
Filipinas	PHL	34897404	37023422	40206684	39341995	43080118
Palau	PLW					
Papua Nueva Guinea	PNG	2074020	1679156	1711274	1864653	964713

País	Código	2014	2015	2016	2017	2018
Polonia	POL	5038745	4448883	5497163	7376512	9277538
Puerto Rico	PRI					
Corea, República Popular Democrática de	PRK	90336	87082	94919	103560	103560
Portugal	PRT	12635439	12706909	13105120	15937325	17367956
Paraguay	PRY	608844	452004	467713	454276	560631
Ribera Occidental y Gaza	PSE					
Estados pequeños de las islas del Pacífico	PSS	2006028	2120856	2238966	2543172	2746732
Polinesia Francesa	PYF					
Qatar	QAT	21425066	25263224	31209097	29949181	29178923
Rumania	ROU	3067724	3634598	3686938	4423249	4908235
Federación de Rusia	RUS	72189961	76846126	77458318	89373638	99327311
Rwanda	RWA	626928	544541	644559	1031957	1073528
Asia meridional	SAS	102251107	120221878	142492664	162908960	189225467
Arabia Saudita	SAU	32269452	33431736	35092840	37503000	39141660
Sudán	SDN	501864	496177	292843	557792,04	269958
Senegal	SEN	131964	115355	9874	21038	21038
Singapur	SGP	33643518	33585397	35370328	38094990	40401515
Islas Salomón	SLB	330456	373739	373467	427806	427806
Sierra Leona	SLE					
El Salvador	SLV	2816524	2597649	2603129	2670560	2545105
San Marino	SMR					
Somalia	SOM	251652		4486	4486	4486
Serbia	SRB	2187144	2427047	2486009	2442731	2262703
Sudán del Sur	SSD					
África al sur del Sahara	SSF	44380996	47850992	49683303	54260831,08	63070540
Pequeños Estados	SST	47106780	51784766	59930507	60503751	61652481
Santo Tomé y Príncipe	STP					
Suriname	SUR	269148	259682	280090	284935	272347
República Eslovaca	SVK	29032	11098	12928	7925	
Eslovenia	SVN	916981	1045409	1009559	1087075	1094762
Suecia	SWE					
Eswatini	SWZ					
Sint Maarten (Dutch part)	SXM					
Seychelles	SYC	407280	497496	567914	633518	455201
República Árabe Siria	SYR	475932	17902	18117	17564	17897
Islas Turcas y Caicos	TCA					
Chad	TCD	28332				
Asia oriental y el Pacífico (BIRF y la AIF)	TEA	640110151	708750644	790446548	881640190	963711149
Europa y Asia central (BIRF y la AIF)	TEC	188867282	206959900	214729427	241813816	263762101
Togo	TGO	426344	420875	475185	500686	566295
Tailandia	THA	46546612	56447637	62341676	70704889	76053043
Tayikistán	TJK	1064176	1034477	1037897	580374	492320
Turkmenistán	TKM	579716	897079	1318350	2136219	2457474
América Latina y el Caribe (BIRF y la AIF)	TLA	246692570	262023503	264419476	273553611,4	290800069
Timor-Leste	TLS					

País	Código	2014	2015	2016	2017	2018
Oriente Medio y Norte de África	TMN	54370980	50614910	55760221	666574560	66517430
Tonga	TON					
Asia meridional (BIRF y la AIF)	TSA	102251107	120221878	142492664	162908960	189225467
África al sur del Sahara (BIRF y la AIF)	TSS	44380996	47850992	49683303	54260831	63070540
Trinidad y Tobago	TTO	2732100	2617843	2598521	2582961	2525130
Túnez	TUN	4628511	3496190	3606247	3963968	4274199
Turquía	TUR	84574844	96604665	100366461	107917326	115595496
Tuvalu	TUV					
Tanzanía	TZA	1124913	1312807	1179664	1221678	1481557
Uganda	UGA	163824	41812	52187	14958	21537
Ucrania	UKR	4503610	4620530	5756509	6794396	7854842
Uruguay	URY					
Estados Unidos	USA	762710000	798222000	824039000	849403000	889022000
Uzbekistán	UZB	2545935	2486673	2383631	2581865	3056558
San Vicente y las Granadinas	VCT					
Venezuela	VEN	7888722	7086072	6025475	4209158	2137771
Islas Vírgenes Británicas	VGB					
Islas Vírgenes (EE.UU.)	VIR					
Viet Nam	VNM	23826013	29944771	37349272	42592762	47049671
Vanuatu	VUT	320232	272332	299315	341110	374603
Samoa	WSM	76944	98950	116167	81921	137770
Kosovo	XXK					
Yemen, Rep. del	YEM	1665552	443685	242723	132571	336310
Sudáfrica	ZAF	17026643	18882898	19744932	20821044	23921748
Zambia	ZMB	8592	203617	144060	154573	8904
Zimbabwe	ZWE	301260	370165	378803	282539	282539
Total Mundo	WLD	3227291386	3466478485	3705101897	3973790463	4232644721

Fuente: Banco Mundial – OACI (2019). Nombres de países como han sido publicados y ordenados según código. Transporte aéreo, pasajeros transportados. Nota: Cantidad transportada en aeronaves destinadas a “servicios domésticos e internacionales” registradas en el país de referencia, según datos publicados por el Banco Mundial basados en datos de la OACI del rubro “Indicadores del desarrollo mundial”, cifras en miles o millones de pasajeros según el caso, por ejemplo, Argentina muestra 14.245.183 pasajeros para el año 2015 y 18.081.937 para el año 2018, un aumento significativo de alrededor del 26,93% para el lapso. Total año 2018 = 4.232.644.721.

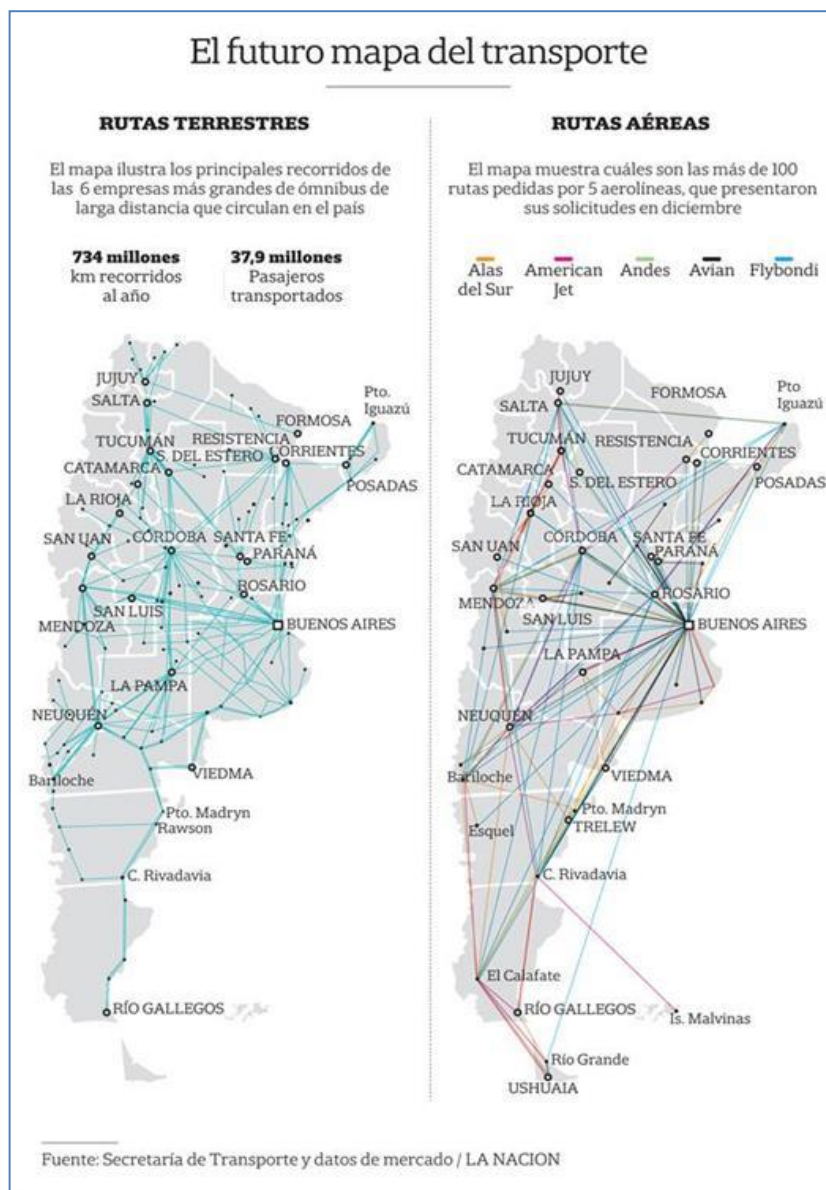


Figura 3: Situación comparativa entre servicios de transporte

Fuente: La Nación (2017). Ómnibus vs. Aviones: el mapa de las rutas argentinas. Una comparativa gráfica entre las rutas terrestres y aéreas del país [Artículo en línea]. Tránsito y transporte, Buenos Aires, lunes 15 de mayo de 2017. Recuperado de: <http://www.lanacion.com.ar/2023969-omnibus-vs-aviones-el-mapa-de-las-rutas-argentinas>

Nota: El artículo habla sobre la posible crisis en el transporte terrestre de pasajeros, como consecuencia de menores subsidios y la competencia de más servicios de transporte aéreo, algunos *low cost*, ilustrando al momento la posible situación futura. Nótese la superposición, por ejemplo, en el *hub* Buenos Aires, el desarrollo de las rutas más largas y la mayor cobertura de los servicios aéreos, evidente para el conocimiento público del AMBA.

Estructura y contenido del libro *Poder e Interdependencia* de Keohane y Nye (1988)

Primera Parte: Para entender la interdependencia

Cap. 1. La interdependencia en la política mundial

Cap. 2. Realismo e interdependencia compleja

Cap. 3. Explicando el cambio del régimen internacional

Segunda Parte: Cambio de régimen en áreas marítimas y monetarias

Cap. 4. La política marítima y el dinero

Cap. 5. La interdependencia compleja en el campo de las cuestiones marítima y monetaria

Cap. 6. La política de elaboración de normas en las áreas marítima y monetaria

Tercera Parte: Regímenes y dos relaciones bilaterales

Cap. 7. Las relaciones de Estados Unidos con Canadá y Australia

Cuarta Parte: Estados Unidos y la interdependencia compleja

Cap. 8. Enfrentando la interdependencia

Síntesis:

En el primer capítulo de la obra, los autores manifiestan que se vive en una era de interdependencia y que el poder de las naciones se ha tornado más elusivo y difícil de calcular. Como H. Kissinger, consideran que se está ingresando en una nueva era y que los viejos modelos internacionales están decayendo. Señalan que para una escuela moderna las telecomunicaciones y los viajes en jet han creado una aldea global en un mundo sin fronteras sociales. La figura del Estado territorial de los últimos siglos está siendo eclipsada por actores como las corporaciones multinacionales, los movimientos sociales transnacionales y las organizaciones internacionales (1988: 15). Los tradicionalistas piensan que estas afirmaciones son infundadas y que siempre hubo interdependencia militar en la política mundial. De cualquier modo, los autores disienten con la estructura de análisis de los modernistas y de los tradicionalistas, pero aceptando el cambio y la continuidad proponen refinar y armonizar la sabiduría de ambas posiciones. El potencial de estado de guerra de las teorías tradicionales y clásicas, como del realismo político, ha tenido amplia aceptación, como también en materia de seguridad y aspectos militares. El interrogante de los autores gira en torno a determinar cuáles son las características principales generales y económicas extensivas de la interdependencia, y además cómo y por qué cambian los regímenes internacionales a partir de las acciones de los gobiernos estatales (*Ib.*: 16-18). La retórica del slogan de la seguridad nacional de los líderes políticos norteamericanos durante la guerra fría justificaba y defendía políticas en asuntos mundiales y reforzaba posiciones internacionalistas, como el Acta de Expansión Comercial de 1962, abonando también el análisis realista de las amenazas a la seguridad. Mientras dicho concepto de seguridad declinaba, algunos líderes políticos empleaban la retórica de la interdependencia para mostrar al concepto como una necesidad natural al que se debería ajustar la política interna para reducir los conflictos de intereses. En ambos casos se buscaba legitimar el liderazgo estadounidense en los asuntos mundiales y ya no plantean pautas confiables para atender problemas de la interdependencia extensiva. Más aún, las teorías del equilibrio de poder y de la seguridad nacional resultan escasas para explicar los problemas de la interdependencia económica y los intereses internos,

transnacionales y gubernamentales. El concepto interdependencia “*significa dependencia mutua. En política mundial, interdependencia se refiere a situaciones caracterizadas por efectos recíprocos entre países o entre actores en diferentes países*” (*Ib.:* 22). Los efectos provienen del intercambio de dinero, bienes, conocimiento y traslado de personas a través de las fronteras, y el concepto de interdependencia no se limita a situaciones de beneficio mutuo sino también costos o reducción de autonomía analizando la pregunta económica competitiva ¿quién consigue qué? En la interdependencia asimétrica, una fuente de poder entre actores transnacionales y gobiernos estatales es aquella que considera al poder como el control de un actor sobre los recursos o como el potencial para afectar los resultados, *ceteris paribus*, algunas reglas políticas económicas, en las dos dimensiones del grado de sensibilidad a los cambios socioeconómicos o sociopolíticos y del ajuste en la vulnerabilidad ante cambios en factores externos, citando como ejemplo el precio del petróleo en la década de 1970 y el saldo de la Balanza de Pagos. Siempre se debe admitir, aun en la interdependencia asimétrica, que la fuente de poder militar domina al poder económico, porque los medios económicos por sí solos son ineficaces contra el empleo concreto de la fuerza militar (*Ib.:* 23-34). Las relaciones de interdependencia ocurren dentro de ciertas reglas, normas o procedimientos que regulan las acciones según los acuerdos gubernamentales que afectan las relaciones y que son llamados regímenes internacionales. Desde la segunda gran guerra se han desarrollado conjuntos de normas y procedimientos para guiar a los Estados y a los actores transnacionales en diversos campos tales como la política monetaria internacional, la ayuda a países menos desarrollados, la regulación de las corporaciones multinacionales, la navegación internacional, las telecomunicaciones internacionales, el comercio internacional, etc. Los regímenes internacionales pueden ser incorporados a los tratados interestatales como los acuerdos monetarios de Bretton Woods de 1944 o pueden evolucionar con acuerdos sucesivos como los del Acuerdo General de Tarifas y Comercio (GATT) y la Organización de Comercio Internacional (OMC) desde 1947. En la estructura de los sistemas políticos internacionales las unidades más importantes son los Estados y sus respectivos recursos de poder, en donde median los regímenes internacionales (*Ib.:* 35-38).

En el segundo capítulo los autores sostienen que los supuestos de los realistas políticos no representan una base adecuada para el análisis de la política de la interdependencia y proponen un tipo ideal de construcción que a veces se acerca más a la realidad, a la que llaman “interdependencia compleja”. Para los realistas la política internacional consiste en lucha por el poder donde prevalece la violencia organizada, así como piensa Morgenthau. Así, en la historia, las naciones se están preparando o están activamente implicadas o recobrándose de la violencia organizada, bajo la forma de guerra. Los autores comparan los supuestos de tipo ideal del realismo con los de la interdependencia. Los tres supuestos realistas son: 1) los Estados como unidades coherentes son los actores dominantes en la política mundial; 2) la fuerza es un instrumento utilizable y eficaz, bajo empleo o amenaza de uso, en la política; 3) existe una jerarquía de problemas en la política mundial

encabezada por la seguridad militar en la alta política y seguida por asuntos socioeconómicos en la baja política. Se puede imaginar un mundo en constante conflicto y con relaciones limitadas de conveniencia sin integración permanente y sin actores transnacionales con difícil supervivencia. Las tres características de la interdependencia compleja son: 1) existen canales múltiples que conectan las sociedades en las relaciones interestatales, transgubernamentales y transnacionales a través de vínculos formales e informales tales como élites gubernamentales y no gubernamentales y organizaciones transnacionales como las empresas multinacionales; 2) la agenda de las relaciones internacionales comprende múltiples temas sin una jerarquía específica; 3) la fuerza militar no es empleada por los gobiernos contra otros gobiernos no rivales de la región cuando predomina la interdependencia compleja. Las tres condiciones, aunque en ocasiones negadas, se acercan bien a los problemas globales de la interdependencia económica y ecológica (*Ib.*: 39-41). Sobre los canales múltiples, los autores destacan la importancia de los actores tales como empresas y organismos internacionales que actúan como la correa de transmisión de un motor, ejemplificando: “Una visita a cualquier aeropuerto importante se convierte en un medio contundente para confirmar la existencia de canales múltiples de contacto entre los países industrialmente avanzados [...]” (*Ib.*: 42). Sobre la falta de jerarquización de temas de agenda de asuntos exteriores relevantes para la política de los gobiernos, los autores sostienen que las diversas cuestiones ya no pueden subordinarse todas a la seguridad militar ya que han surgido nuevas situaciones sin precedentes tales como los problemas energéticos, ecológicos, poblacionales, de empleo del espacio y de los mares, entre otros (*Ib.*: 43). Sobre el menor papel que desempeña la fuerza militar, se destaca un ensanchamiento de la percepción del margen de seguridad entre los países industrializados, la prioridad en lograr otras metas de bienestar económico, la negociación y la capacidad disuasoria, sin negar la posibilidad de que el empleo de la fuerza militar pueda volver a ser, aunque menos probable, sumamente importante en la situación de algunos países (*Ib.*: 44-46). Las tres características mencionadas dan origen a diferentes procesos políticos que convierten los recursos de poder en control de los resultados en diversas metas que varían dentro de la interdependencia según las áreas problemáticas. Mientras el análisis tradicional del sistema internacional llevaba a conformar procesos políticos similares en distintas cuestiones, donde predominaba el Estado fuerte en la congruencia entre la estructura del poder militar y económico y el patrón de resultados en cualquier área, en la interdependencia compleja es menos probable que ocurra dicha congruencia porque la fuerza militar se encuentra más desvalorizada y la distribución de los recursos puede ser diferente en materia de comercio y transporte u otras cuestiones, los procesos políticos varían de un conjunto de cuestiones a otro. Además, los objetivos económicos tienen implicaciones políticas y hay restricciones en la actividad de actores internos, transgubernamentales y transnacionales; tal vez los Estados dependan más de otros instrumentos para ejercer el poder. La existencia de canales múltiples supone un mayor papel de los organismos internacionales en la política mundial y no un desempeño secundario o relegado como en la tradición realista, los organismos

pueden ser un punto de encuentro para canalizar iniciativas políticas en los temas de la agenda internacional reuniendo a todos los Estados, en particular a los más débiles (*Ib.*: 47-55).

El tercer capítulo se ocupa de los regímenes internacionales por la importancia en los procesos económicos y estudia cuatro modelos basados en los cambios: 1) los procesos económicos con sus cambios en el plano internacional, 2) las estructuras de poder global en el mundo, 3) la estructura de poder dentro de determinadas cuestiones, 4) los atributos de poder que resultan afectados por los organismos internacionales. Los procesos económicos, que no son considerados adecuadamente por la teoría económica convencional o neoclásica en la explicación de situaciones de política internacional como en el factor poder, sí son analizados pensando que un modelo de cambio debiera considerar el avance tecnológico del siglo XX en áreas tales como la comunicación, transporte y comercio y sus implicancias en una interdependencia creciente. La estructura de poder global en el mundo ante cambios por la erosión de la hegemonía de la potencia dominante, luego de la interdependencia entre Estados Unidos y la Unión Soviética después de la segunda gran guerra por motivos de sensibilidad y vulnerabilidad en temas como política de seguridad y posiciones antagónicas, da lugar a otras consideraciones. Aun cuando un poder hegemónico se desgasta o busca mantener su posición y no procura conquistar otros Estados, es posible que otros países o potencias secundarias puedan beneficiarse, siempre que no haya un colapso por grandes cambios en el equilibrio de poder o por guerra, citando como ejemplo los imperios que se han derrumbado después del período de posguerra por la declinación del imperio norteamericano. Aquí el modelo de cambio de régimen está basado en la estructura del poder global y su metamorfosis es congruente con los resultados en las distintas áreas, mientras que el realista considera que la estructura en la distribución del poder entre los Estados que integran un sistema es la que determina la naturaleza de los regímenes internacionales donde hay un Estado más poderoso. Superando la versión parsimoniosa de esa explicación, se sostiene que los regímenes económicos no solo reflejan los patrones político-militares de la hegemonía sino también una serie de cambios que lo afectan: cambios en las percepciones de la amenaza de agresión militar, cambios en la fortaleza económica de Estados Unidos y de algunos países asociados, y cambios en los patrones jerárquicos en Europa y países del llamado Tercer Mundo. El planteo se manifiesta superador de la erosión de la hegemonía como único o principal factor de cambio en los regímenes económicos. La explicación estructuralista de ciertas cuestiones de la estructura de poder puede ser útil cuando se considera el empleo de la fuerza, pero a medida que se avanza en el análisis sobre otras cuestiones el valor explicativo del modelo se reduce. Por ejemplo, en ocasiones las relaciones sobre temas específicos pueden provenir de Estados pequeños, pobres o débiles y no de Estados con gran poder global, como ha sucedido en negociaciones del ámbito del derecho marítimo que han surgido desde la base de los Estados más débiles y en su favor a partir de conferencias diplomáticas. Otro problema de la explicación estructural es la concentración en la capacidad de poder del Estado ignorando actores políticos internos y transnacionales, cuando además es necesario incluir la comprensión de los

procesos y superar la explicación parcial para explicar el cambio de régimen. Además de la distribución de capacidades entre los principales actores de la estructura política mundial, existe otra estructura de lazos a distintos niveles entre gobiernos, normas e instituciones que integran la organización internacional que incluye diversos factores independientes que influyen sobre el desempeño de los actores y que explican el cambio del régimen. El modelo propuesto de organización internacional solamente es aplicable según las condiciones de interdependencia compleja bajo el supuesto de regímenes estables que no serán destruidos por los actores debido a sus limitaciones. Ningún modelo es único para explicar la política mundial y todos los problemas deberían encararse desde un mismo nivel de complejidad creciente desde los modelos más simples (*Ib.*: 59-85).

El cuarto capítulo comienza planteando que, durante la llamada *Pax* Británica del siglo XIX, la interdependencia económica internacional estaba gobernada por regímenes establecidos principalmente por Gran Bretaña por medio de la fuerza militar, dominando así en gran medida el comercio y los mares, presentando los dos aspectos problemáticos de asuntos monetarios y recursos oceánicos que por importancia de estudio en los regímenes de cambio son tratados en los siguientes tres capítulos (*Ib.*: 89). Los autores analizan los cambios entre la primera guerra mundial y el momento de su obra porque consideran que las transformaciones en los patrones de comunicación y transporte, como también en la navegación marítima y los mercados, entre otros cambios, impactarían en el comportamiento político con un significado mayúsculo de las condiciones de la interdependencia compleja entre las décadas de 1960 y 1970. Las áreas de problemas monetarios y marítimos ocurren en canales múltiples de contacto entre sociedades y actores transnacionales, mientras las cuestiones subjetivas políticas no representan los problemas objetivos tales como el desarrollo del sistema monetario y el volumen del comercio internacional. Cuando las cuestiones son afrontadas colectivamente como interdependientes todas forman el conjunto definido como área de problemas. El régimen monetario incluiría el papel de los tipos de cambio, la naturaleza de los activos de reserva y el grado de control de los movimientos internacionales de capital, además de los problemas internacionales de ajuste, confianza y liquidez. Los autores realizan un análisis histórico en materia económica desde Estados Unidos en temas como el mecanismo automático de equilibrio del patrón oro, el traslado del precio de los ajustes de Gran Bretaña a países como Argentina, las reservas de activos, la oferta monetaria, la caída en desuso del sistema de patrón oro, la depreciación de las monedas, acuerdos cambiarios de divisas, la convertibilidad del dólar en oro, la oferta monetaria, la expansión del dólar estadounidense, la creación de los Derechos Especiales de Giro (DEG), la forma de los tipos de cambio, el cambio en las normas estadounidenses y las sucesivas modificaciones del régimen monetario internacional (*Ib.*: 92-118). Por otra parte, el área de cuestiones marítimas, muy significativa, ya que alrededor de tres cuartas partes de la superficie del planeta está ocupada por mares, es el ámbito que ha servido a la humanidad para la pesca y la navegación. Los Estados buscan cercar y controlar amplias partes de los mares y océanos de acuerdo con los cambios. A partir de la

Conferencia de Naciones Unidas sobre Derecho Marítimo, durante la década de 1970 comienza a consolidarse la jurisdicción marítima de los Estados costeros en la explotación económica exclusiva hasta las 200 millas, alrededor de una tercera parte de las aguas oceánicas, donde se encuentran importantes recursos accesibles como el petróleo y la pesca. Décadas atrás los océanos parecían vastos e inagotables en recursos de bien común, sin embargo los avances tecnológicos de los últimos tiempos y el aumento de la capacidad de las flotas han permitido un nivel de explotación tal que ha crecido la escasez de los recursos de tal forma que los Estados han reforzado la protección en sus jurisdicciones. Para los autores, las cuestiones de política marina de mayor interés comprenden el uso y la regulación de los espacios marítimos y sus recursos en tiempos de paz o en ausencia de hostilidades generalizadas, considerando las dos dimensiones correspondientes a la naturaleza y extensión de la jurisdicción de los Estados sobre los espacios marítimos costeros y la posesión, uso y regulación del espacio oceánico y sus recursos más allá de la jurisdicción estatal. En el siglo XIX las zonas de alta mar eran consideradas como *res nullius* o no apropiables bajo la libertad de los mares, favorables principalmente al interés de algunos países y a la hegemonía naval británica. En el siglo XX, el principio de libertad de los mares declinaría gradualmente hacia un régimen internacional del sistema de políticas marinas más débil, al que las principales potencias marítimas trataron de apuntalar en las conferencias de la ONU sobre derecho marítimo en Génova en los años 1958 y 1960 donde se firmaron convenciones. Uno de los grandes debates sería la extensión del espacio bajo jurisdicción de los Estados, desde tres millas hasta la Declaración de Montevideo de 1970 que proponía tanto mar y lecho costero como el Estado lo considerase necesario para proteger su riqueza marina (*Ib.*: 118-132).

En el quinto capítulo se pregunta si la realidad se acerca más a la interdependencia compleja que al realismo, donde es menos significativo el instrumento fuerza y más significativo respectivamente, y si la política mundial está cambiando, asumiendo un empleo más importante y directo de la fuerza en lo marítimo que en lo monetario. Se examina en qué medida las políticas marítima y monetaria se han ajustado a las tres condiciones de la interdependencia compleja: menor papel de la fuerza militar, múltiples cuestiones no ordenadas jerárquicamente y múltiples canales de contacto entre las sociedades. Se analizan también las expectativas de los autores sobre los modelos de comportamiento observados en dichas políticas en tiempos de paz (*Ib.*: 135). El empleo de la fuerza naval varía según se trate de grandes o pequeños Estados y una gran potencia puede emplear la fuerza para defender ciertos derechos de navegación o negar reclamos de un Estado pequeño cuando los costos políticos son bajos. Los Estados pequeños han empleado más habitualmente la fuerza para afirmar sus jurisdicciones o para los derechos de pesca. Aun así, la fuerza naval no es el factor predominante y no hay un dominio de los océanos sino que han surgido otros intereses producto de nuevas posibilidades de explotación gracias al avance tecnológico. El empleo de la fuerza es mucho menos evidente en las cuestiones monetarias internacionales por la utilización de otros medios indirectos como en las transacciones comerciales. En las cuestiones marítimas no hay una consistente jerarquía de cuestiones

pero sí una creciente complejidad que se manifiesta en los cambios de agendas de las conferencias internacionales. En las cuestiones monetarias internacionales surgen nuevas cuestiones en una política transnacional más amplia. Ambas áreas, marítima y monetaria, muestran un aumento de cuestiones de importancia y de sofisticadas organizaciones en la actividad transnacional, por ejemplo, más operaciones financieras internacionales con más bancos y más empresas multinacionales, una y otra han estado más cerca del planteo de la interdependencia que del realismo, en particular hacia la década de 1970, aunque no en forma pura de tipo ideal. Los supuestos de la interdependencia compleja contrastan con los del estado de guerra permanente tradicional planteando nuevas cuestiones y decisiones en una realidad mundial con múltiples canales de contacto entre numerosos actores con diversos objetivos. Los autores señalan que en los últimos años de su análisis, los objetivos económicos y otros han prevalecido sobre los de seguridad militar en la mayor parte de los países, y que bajo las condiciones de interdependencia compleja los instrumentos económicos son más importantes para alcanzar los objetivos del Estado, además de las negociaciones a través de los organismos internacionales que han sido preferidas antes que las medidas de fuerza. En la interdependencia compleja la agenda sobre cuestiones de distribución de recursos y procesos prevalece sobre la de seguridad y equilibrio de poder; muchos de los cambios de agenda provendrían del pobre desempeño de un régimen. Más allá de la difícil vinculación de cuestiones y del destacado papel de los organismos internacionales, los autores han corroborado en mayor o menor medida las incidencias presentes en las áreas marítimas y monetarias en los procesos políticos de interdependencia compleja en los objetivos de los actores, en instrumentos de política estatal y en formación de la agenda (*Ib.*: 136-171).

Al iniciar el sexto capítulo, los autores recuerdan su interés por cómo y por qué cambian los regímenes y dicen que en la aplicación de los modelos explicativos se comenzaba por los más sencillos, avanzando hacia los de mayor complejidad y con énfasis en los procesos de crecimiento económico (*Ib.*: 173). El modelo de proceso económico de cambio de régimen está basado en modificaciones tecnológicas y económicas orientadas al bienestar, y en el ámbito de las relaciones internacionales y transnacionales supera el crecimiento de regímenes internacionales. Así, consideran que la superestructura de la política mundial no podrá enfrentar adecuadamente los cambios en las relaciones de producción e intercambio y que los regímenes de las áreas monetaria y marítima deberán adaptarse ante la posibilidad de fractura, como se ha corroborado parcialmente entre los años 1931 y 1971. El modelo ofrece las explicaciones necesarias pero no suficientes, por lo cual también se debe considerar la distribución del poder para una explicación completa y para ello se plantea el modelo de estructura global de la alta política de aquellos que establecen las reglas. Se distingue que una dispersión del poder global de un sistema internacional participa en la fractura de los regímenes internacionales y que luego de una nueva concentración de poder comienzan a desarrollarse regímenes favorables a los Estados más poderosos. La distribución del poder militar, que es la forma más sencilla

de explicación, no ofrece todas las respuestas pero sí se completa con la consideración en el modelo de los cambios en las percepciones de amenazas, la fortaleza económica de potencias como Estados Unidos y la jerarquía en Europa y el Tercer Mundo. Los autores consideran la erosión del régimen marítimo y destacan situaciones en el tiempo tales como las concesiones necesarias de Gran Bretaña, la erosión de la hegemonía de Estados Unidos, los reclamos de países latinoamericanos, la protección costera de la Unión Soviética, el sistema bipolar con el liderazgo de Estados Unidos y la pesca, entre otras. Con la excepción de los acontecimientos de mediados de la década de 1940 sobre aspectos monetarios de Bretton Woods y el predominio naval de Estados Unidos, el modelo de estructura global no logra explicar completamente los cambios de regímenes monetarios internacionales, y las explicaciones sistémicas de las políticas de los Estados es limitada. Luego de una detallada comparación de distintos factores que han intervenido en el cambio de régimen en las áreas marítima y monetaria, los autores concluyen que un modelo no puede ser simplemente reemplazado por otro, sino que el análisis de la política internacional debe distinguir cuándo es más adecuado utilizar instrumentos tradicionales y cuándo nuevos enfoques (*Ib.*: 174-213).

En el séptimo capítulo los autores aclaran que el concepto interdependencia compleja en sentido de ausencia de fuerza, carencia de una jerarquía entre las cuestiones y múltiples canales de contacto entre las sociedades, es más una abstracción antes que la descripción de una realidad. Cuando una situación real se acerca a dichas condiciones ideales de la teoría propuesta, la situación se encuentra con la política de la interdependencia compleja presentada en el segundo capítulo. Consideran que el modelo de estructura global es menos útil que los modelos de estructura de cuestiones y de la organización internacional. Así como eligieron las áreas marítima y monetaria, en este capítulo seleccionaron alrededor de medio siglo de relaciones canadienses-norteamericanas como primer caso de estudio, principalmente por la probabilidad de coincidencia con las tres condiciones ideales de la interdependencia compleja y el análisis de cambios. Por la extensión del trabajo, eligieron un segundo caso de estudio basado en las relaciones australiano-norteamericanas por las similitudes culturales y políticas con Canadá. Los estudios mantienen factores económicos y políticos constantes, para observar los efectos de la seguridad militar y de la distancia geográfica en el laboratorio de la realidad. El caso australiano está más alejado que el canadiense de la interdependencia compleja y la seguridad militar ha predominado en la agenda común, y en ambos casos los conflictos no se han solucionado por medio de la fuerza militar (*Ib.*: 217-218). En general, los autores utilizan el gentilicio o expresión “norteamericana” en lugar de estadounidense. Las relaciones canadienses-norteamericanas encajan bien dentro de las tres condiciones de la interdependencia compleja y la fuerza militar solo ha desempeñado un papel menor en una relación con altibajos a través del tiempo y las guerras mundiales. Ambos países son socios comerciales y poseen múltiples canales de contacto, numerosos organismos de enlace y mercado desarrollo en las comunicaciones y el transporte. Desde la Segunda Guerra Mundial, la relación entre Canadá y Estados Unidos está basada en la alianza. Las relaciones

entre Australia y Estados Unidos no eran muy sólidas al principio, principalmente por estar el primer país más involucrado en el comercio con el imperio británico y por las ventajas de participación en la Commonwealth. La Segunda Guerra Mundial construyó un acercamiento entre Australia y Estados Unidos, convirtiéndose en aliados geopolíticos en la región bajo la dependencia de la fuerza militar del segundo país en una relación asimétrica. La distancia geográfica ha jugado un importante papel en las relaciones entre los países, por ejemplo, la diferencia de tiempo que insume un viaje aéreo entre Washington y Canberra, y entre ciudades de Canadá y Estados Unidos en los lazos transnacionales. Si bien la economía y la población de Australia son más pequeñas que las de Canadá, el primer país es menos dependiente de Estados Unidos y mantiene amplias relaciones intergubernamentales resolviendo conflictos económicos sin perturbar las relaciones en la alianza. Probablemente el modelo de estructura global explique mejor las relaciones australiano-norteamericanas que se acercan más a las condiciones realistas que las canadiense-norteamericanas (*Ib.*: 219-233). Por otra parte, los enfoques tradicionales no han sido muy útiles para explicar la relación canadiense-norteamericana y los grandes problemas mundiales, mientras la interdependencia compleja puede explicar los juegos de poder y los procesos de negociación política a pesar de las asimetrías. El papel de los actores transnacionales y transgubernamentales, muy importantes en la interdependencia, lleva a resultados más equitativos en las negociaciones de lo que se podría pensar desde la estructura global. Los autores analizan los conflictos interestatales significativos y aquellos con terceros países, considerando a su vez el contenido de diversas cuestiones de las agendas para observar los resultados como, por ejemplo, desde la demanda de uno de los gobiernos por la aplicación de un tributo, pasando por conflictos en el intercambio comercial, hasta el apoyo en crisis armamentísticas o bélicas. También es importante la conformación de la agenda debido a la asignación de recursos escasos que requiere de decisiones del poder ejecutivo y el costo de oportunidad en la atención, cuando los conflictos surgen de cualquiera de las dos partes en las decisiones unilaterales de Estados Unidos o desde los países más pequeños. La participación de las organizaciones internacionales ha crecido y estas han desempeñado actividad en los procesos políticos de la formación de la agenda, por ejemplo, en los casos de rutas aéreas civiles, cuotas de importación de petróleo e importación de madera. La posición de Estados Unidos ha variado en la conformación de la agenda entre el período previo a la segunda gran guerra y el posterior, convirtiéndose en el país líder de una red de alianzas. La asimetría entre Canadá y Estados Unidos es menor que entre Australia y Estados Unidos, pero la hábil negociación y coherencia de Estados más pequeños muestra achicar las brechas. Del análisis de los patrones de resultados se desprende que la actividad de los actores transnacionales y transgubernamentales fue importante. Además del análisis de la relación entre los Estados, el modelo de organización internacional, que se concentra en los procesos políticos de la interdependencia compleja y de algún modo también en las organizaciones formales internacionales, explica los cambios en los regímenes internacionales. Los autores consideran que es improbable que un modelo simple de cambio de régimen se adapte a todas las situaciones, por lo cual se requiere de una síntesis de explicaciones e ir avanzado en la complejidad agregando lo

necesario de la realidad política y de la teoría. Los dos casos no buscan generalizar pero sí plantean un estudio piloto y la posibilidad de generar hipótesis (*Ib.*: 234-276).

Llegando al octavo capítulo, los autores reflexionan acerca de la interdependencia y sus implicancias políticas. Si bien el análisis no fue diseñado para precisiones en materia política, distingue dos problemas políticos principales: 1) el liderazgo internacional y 2) la organización. El análisis indica que sería necesario dedicarle más atención al efecto de las políticas gubernamentales sobre los regímenes internacionales. El desarrollo y el mantenimiento de los regímenes internacionales llevan al análisis del liderazgo en la política mundial y el examen del liderazgo mundial contemporáneo lleva al análisis de la organización internacional a nivel global, por ello se efectúa un análisis de la naturaleza cambiante de la política mundial (*Ib.*: 279). Los autores clarifican: “*Definimos la interdependencia en términos de efectos de costo, distinguimos entre sus diversos tipos y demostramos cómo la interdependencia de vulnerabilidad asimétrica puede ser usada como fuente de poder en el juego tradicional de la política entre las naciones*” (*Ib.*: 280). Las condiciones de la interdependencia compleja caracterizan cada vez más la política mundial en algunas áreas y en las relaciones entre algunos países, y por ello no se ha pretendido un análisis completo de la política de los Estados porque el nivel de análisis es el sistema mundial. Se trata de una teoría sistémica que no aspira a un alcance general, pero que es más adecuada para analizar la política de interdependencia que los enfoques tradicionales del sistema internacional. Los autores señalan: “*Las políticas apropiadas deben tener en cuenta tanto la continuidad como el cambio; deben combinar elementos de la sabiduría tradicional con nuevas perspectivas acerca de la política de la interdependencia*” (*Ib.*: 283). Respecto de las tendencias teóricas de la interdependencia compleja proponen: “*se encuentra menos estrechamente aproximada a las cuestiones militares que a las económicas o a las ecológicas y parece menos relevante para los Estados comunistas y muchos de los Estados menos desarrollados que para los países industrialmente avanzados*” (*Ib.*: 285). A pesar de las salvedades, los autores consideran que los aspectos más significativos de la política mundial se irán acercando a las condiciones de la interdependencia compleja. Entre la multiplicidad de factores se destaca cierto desarrollo puntual: “*múltiples canales de contacto reflejan también una tendencia histórica de largo plazo, el desarrollo de la tecnología de las comunicaciones y del transporte. Los modernos aviones han colocado a Asia y a América dentro de una jornada de vuelo*” (*Ib.*: 286-287). Los autores concluyen que la política exterior de los Estados debe apoyarse en el análisis de la cambiante política mundial y sostienen: “*Nuestro argumento en este libro no consiste en que la perspectiva tradicional de la política mundial sea equivocada. Pensamos que se necesitan varios enfoques, con diferentes grados de aplicabilidad en situaciones diferentes*” (*Ib.*: 304).

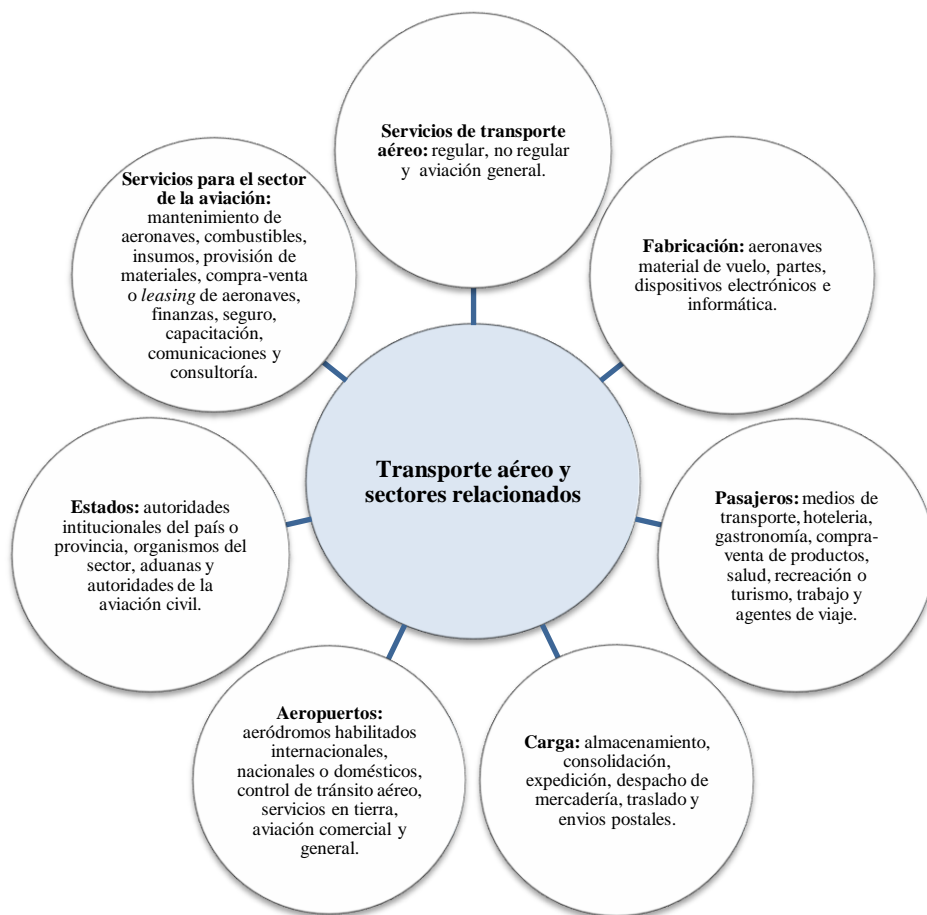
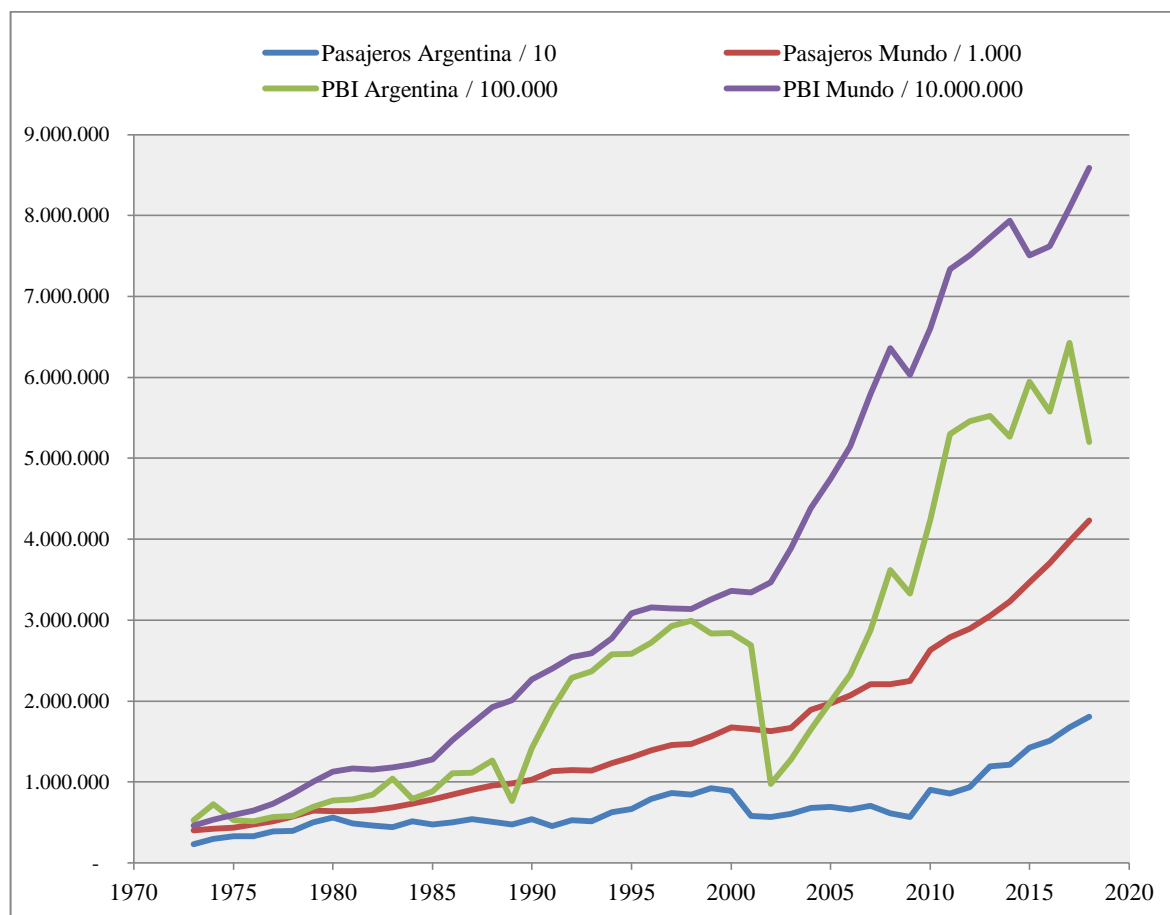


Figura 4. Áreas de la aviación civil según actividades relacionadas

Fuente: Adaptación sobre la base de la ilustración del documento de la OIT (2013, p. 2). La aviación civil y los cambios en su entorno laboral: documento temático para el debate en el Foro de diálogo mundial sobre los efectos de la crisis económica mundial en la industria de la aviación civil. Organización Internacional del Trabajo, Ginebra, febrero de 2013. Recuperado de: https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_dialogue/---sector/documents/meetingdocument/wcms_201283.pdf

Nota: el transporte aéreo representa una importante fuente de empleo de personas en diversas áreas en todo el mundo y permite el turismo de masas, logrando un crecimiento sistemático a escala mundial. La OIT considera que el transporte aéreo es un sector realmente transnacional y que los Estados están orgullosos de sus aerolíneas de bandera. Además, reconoce que la actividad se encuentra muy reglamentada, tanto en el plano internacional como en el nacional, por razones políticas y económicas, pero también para mantener adecuadamente la seguridad y la actividad de los aeropuertos (*Ibid.*, pp. 2-3).

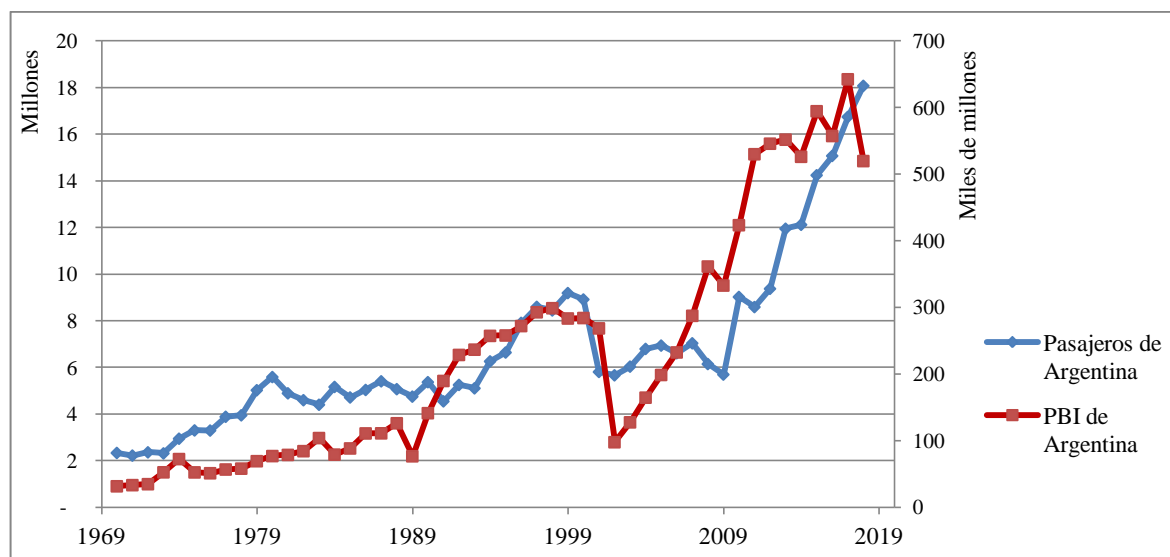
Gráfico 1. Representación esquemática a escala de las series bajo análisis



Fuente: Elaboración propia sobre la base de datos de la investigación. Ídem en adelante.

Nota: El gráfico es presentado a escala según corresponde a la representación de cada serie, para facilitar una visualización conjunta de las curvas, siendo aquí «solamente en forma ilustrativa». Cabe señalar que se trabajó con datos del Banco Mundial y OACI para tener todas las bases de la misma esfera para el cálculo, de modo de alcanzar coherencia y una concreta comparación descriptiva. Para este gráfico y siguientes, se ha seleccionado un conjunto de datos anuales, ya que algunas series sólo expresaban así datos anuales. También otras series han sido analizadas previamente, pero las mismas no son consideradas aquí por el propósito de presentar afirmaciones concluyentes luego del análisis de variables, evidenciado en valores más bajos de R^2 de otras, en lugar de valores altos como se verá más adelante en los gráficos. Para las operaciones de cálculo y las representaciones se ha utilizado en forma integrada los programas informáticos R 3.6.2 y Microsoft Excel 2007-2010.

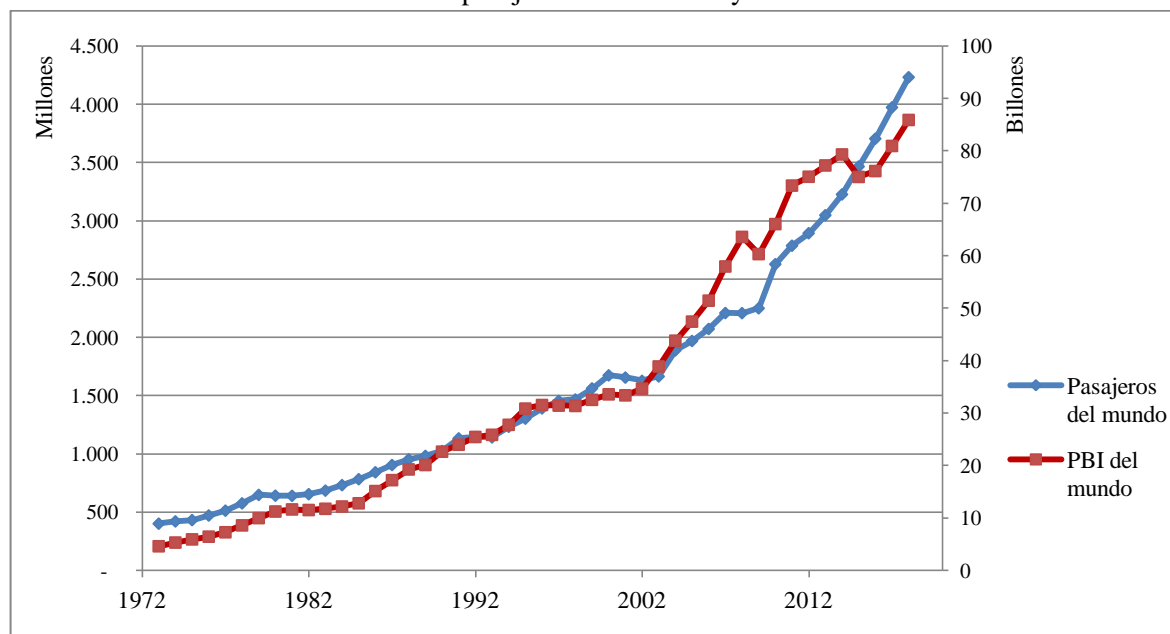
Gráfico 2. Pasajeros de Argentina y PBI del país en USD



Fuente: Elaboración propia sobre los datos del Banco Mundial y estadísticas de la OACI.

Nota: El gráfico muestra las trayectorias temporales del PBI argentino (sobre la base del dólar estadounidense año 2018) y la trayectoria temporal de la cantidad de pasajeros transportados también de Argentina. Las dos evoluciones temporales han sido graficadas considerando un mismo eje cartesiano para facilitar su comparación. Este gráfico muestra un vínculo lógico e intuitivo entre evolución del PBI y la evolución de la cantidad de pasajeros. Se podría sostener que, probablemente un mejor movimiento o crecimiento de la economía, puede llevar a una mayor cantidad de personas a demandar más viajes en avión.

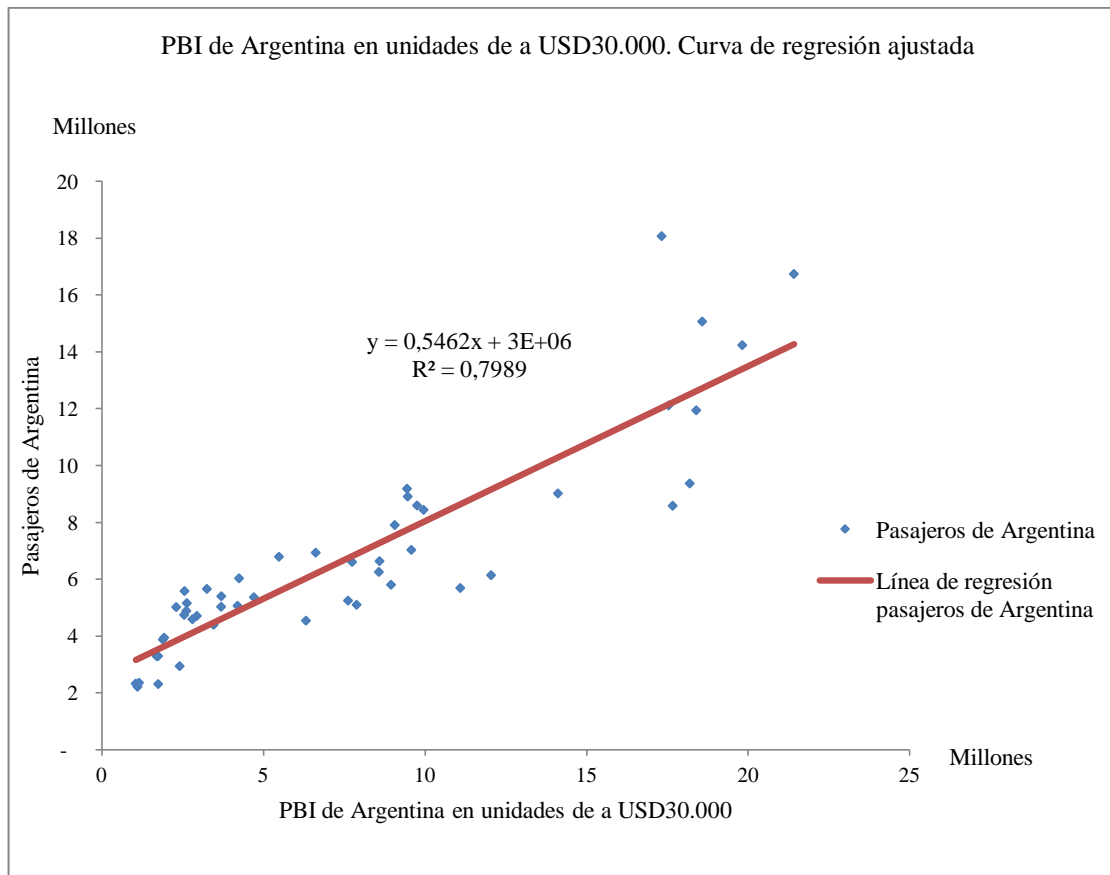
Gráfico 3. Total anual de pasajeros en el mundo y PBI del mundo en USD



Fuente: Ídem. Elaboración propia.

Nota: Este gráfico muestra la misma relación anterior, pero a nivel mundial.

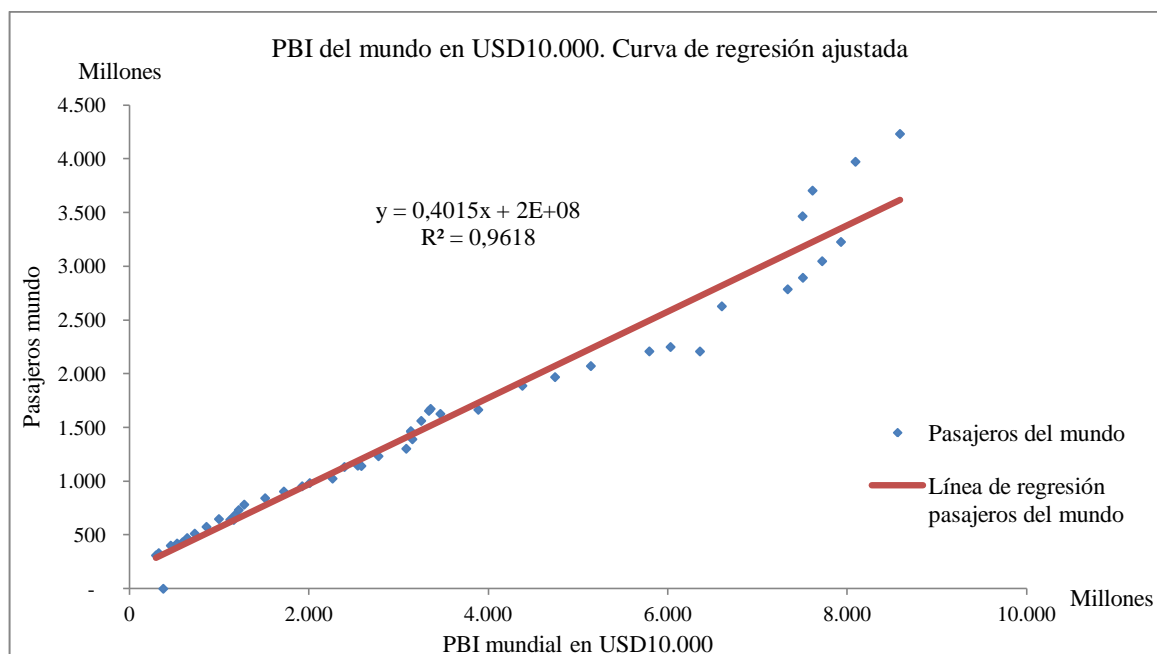
Gráfico 4. Relación PBI argentino y total anual de pasajeros en Argentina



Fuente: Elaboración propia.

Nota: El gráfico muestra la nube de puntos, o dispersograma, junto a la recta de regresión correspondiente. La recta es la que mejor minimiza la cercanía con los puntos y ésta ha sido calculada según el método de mínimos cuadrados ordinario (MCO). Así, en dicha recta se encuentran los mejores coeficientes de la recta de regresión, considerando pendiente y ordenada al origen, que minimizan el error cuadrático medio entre los valores de la recta y cada valor de la variable independiente, a la vez que la nube de puntos surge de los datos del Banco Mundial. Cabe señalar que el hecho en que la nube de puntos tenga la mejor recta posible, no significa que la relación sea lineal entre el PBI y la cantidad de pasajeros. Para obtener la bondad explicativa de la recta en términos de exponer las variaciones de la variable dependiente ante cambios en la variable independiente a efectos de pronosticar valores de la primera variable sabiendo cuales son los valores de la última, se dispone del coeficiente R^2 que puede tomar valores entre 0 y 1. El valor 0, cero, representa una falta total de relación entre una variable y otra, mientras que el valor 1, uno, significa una relación perfecta entre las variables. Sabiendo el PBI es posible pronosticar la cantidad en los servicios de transporte aéreo. El R^2 expresado en el gráfico es alto. Aquí los Coeficientes arrojan los siguientes resultados redondeados: de correlación múltiple 0,8938; de determinación R^2 0,7989; R^2 ajustado 0,7946. Un primer valor, por ejemplo, de $R^2 = 0,8$ significa que el modelo explica un 80% de las variaciones que posee la nube de puntos por encima de la media, siendo un valor muy bueno. Por otra parte, el valor de pendiente es positivo, lo cual indica que a mayor PBI mayor será el número de pasajeros. Los test para este caso son significativos. El test de significatividad global alcanza un valor de $5,5 \cdot 10^{-18}$ que es menor a 0,05 lo que lo hace muy bueno o aceptable, en lugar de dudoso.

Gráfico 5. Relación PBI mundial y cantidad de pasajeros en el mundo



Fuente: Elaboración propia.

Nota: Al igual que el anterior, el gráfico muestra la nube de puntos junto a la recta de regresión correspondiente. El valor del R^2 es aún más alto en este caso, lo cual es lógico ya que a nivel mundial la relación PBI y cantidad de pasajeros del mundo es más fuerte, dejando aparte las variaciones particulares y eventuales provenientes de acontecimientos que pudiesen ser considerados en cada país en los distintos momentos del contexto histórico. Aquí los Coeficientes arrojan los siguientes resultados redondeados: de correlación múltiple 0,9807; de determinación R^2 0,9618; R^2 ajustado 0,9610. El valor de la pendiente de la recta es menor que el de la pendiente de la recta en el caso argentino. De esta forma, se refuerza la idea en que por cada unidad de crecimiento de la economía argentina en dólares, aumenta aún más la cantidad de pasajeros de Argentina, comparativamente con el aumento de cada unidad en dólares de la economía mundial.

Tabla 4. Variación porcentual de la cantidad de pasajeros: período 2014-2018

Año	Variación de la cantidad de pasajeros de Argentina. Valor % de crecimiento	Variación de la cantidad de pasajeros del mundo. Valor % de crecimiento
2014		
2015	17,516	7,411
2016	5,835	6,884
2017	11,096	7,252
2018	7,957	6,514

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 5. Transporte aerocomercial y PBI en números

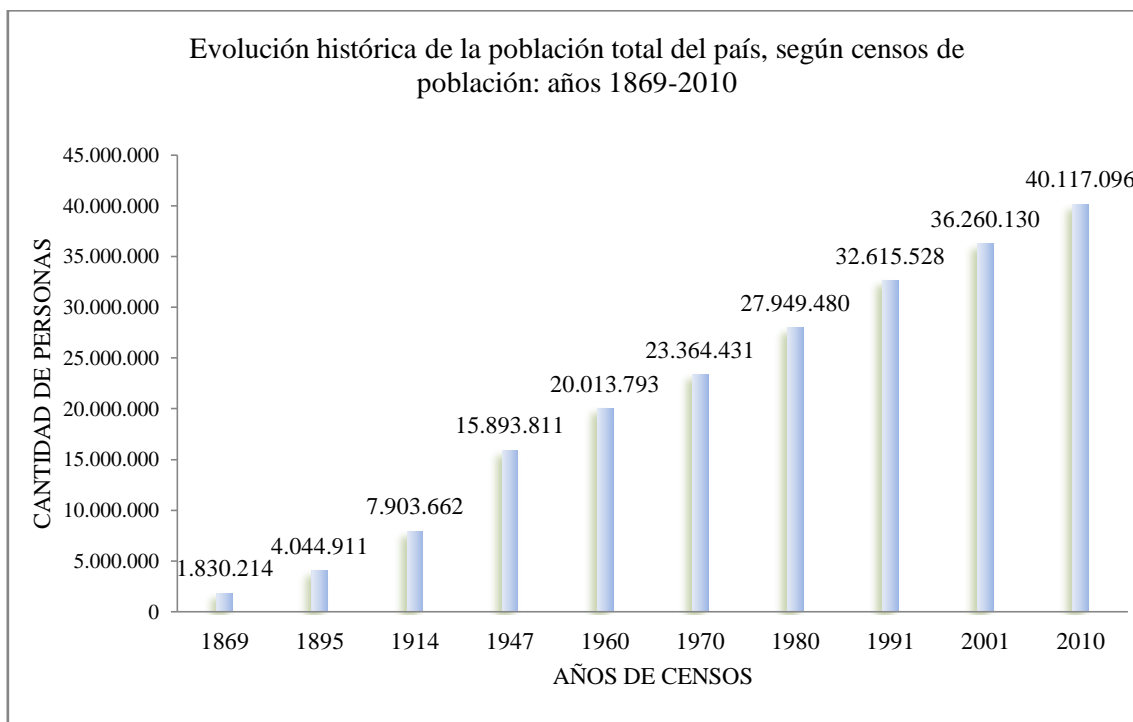
Año	Pasajeros de Argentina	Pasajeros del mundo	PBI de Argentina	PBI del mundo
1970	2.332.000	310.441.392	31.584.210.366	2.965.405.358.493
1971	2.218.600	331.604.904	33.293.199.095	3.278.240.707.502
1972	2.358.500	-	34.733.000.536	3.783.201.103.825
1973	2.312.700	401.571.800	52.544.000.117	4.616.070.034.010
1974	2.943.500	421.145.200	72.436.777.342	5.323.823.021.880
1975	3.299.200	432.276.500	52.438.647.922	5.929.259.560.749
1976	3.293.600	471.773.396	51.169.499.891	6.447.930.187.650
1977	3.884.100	513.269.292	56.781.000.101	7.288.410.475.582
1978	3.946.700	576.090.004	58.082.870.156	8.597.488.925.145
1979	5.023.500	648.400.600	69.252.328.953	9.986.151.664.664
1980	5.588.500	641.872.888	76.961.923.742	11.243.090.408.299
1981	4.890.100	640.619.400	78.676.842.366	11.639.933.542.366
1982	4.595.900	654.482.108	84.307.486.837	11.530.402.243.244
1983	4.399.600	685.101.596	103.979.106.778	11.763.329.457.694
1984	5.163.600	732.410.288	79.092.001.998	12.196.892.587.494
1985	4.713.200	783.198.104	88.416.668.900	12.811.250.507.516
1986	5.034.700	842.594.296	110.934.442.763	15.139.494.073.550
1987	5.405.800	904.838.104	111.106.191.358	17.225.036.637.788
1988	5.068.800	953.896.012	126.206.817.196	19.270.450.579.361
1989	4.748.400	983.208.800	76.636.898.036	20.114.305.825.135
1990	5.369.100	1.024.976.616	141.352.368.715	22.655.565.772.584
1991	4.545.900	1.133.228.204	189.719.984.268	23.981.092.108.860
1992	5.251.400	1.145.436.692	228.788.617.202	25.464.450.041.580
1993	5.104.500	1.142.265.216	236.741.715.015	25.869.746.914.255
1994	6.260.700	1.233.233.404	257.440.000.000	27.775.143.979.628
1995	6.641.700	1.302.891.640	258.031.750.000	30.871.299.165.598
1996	7.913.000	1.390.963.704	272.149.750.000	31.554.611.837.723
1997	8.599.800	1.455.104.192	292.859.000.000	31.439.654.090.927
1998	8.446.500	1.466.961.780	298.948.250.000	31.378.238.426.847
1999	9.191.900	1.562.256.300	283.523.000.000	32.542.670.408.016
2000	8.915.627	1.674.064.712	284.203.750.000	33.587.708.264.892
2001	5.808.770	1.655.230.214	268.696.750.000	33.395.817.399.532
2002	5.662.905	1.627.404.873	97.724.004.252	34.673.868.078.726
2003	6.036.360	1.665.309.283	127.586.973.492	38.902.315.763.643
2004	6.795.484	1.888.695.284	164.657.930.453	43.816.559.015.238
2005	6.938.436	1.969.590.799	198.737.095.012	47.457.407.091.910
2006	6.611.915	2.072.413.898	232.557.260.817	51.448.295.874.422
2007	7.036.784	2.209.136.496	287.530.508.431	57.968.364.194.075
2008	6.147.290	2.208.218.737	361.558.037.110	63.611.618.973.462
2009	5.694.547	2.249.728.546	332.976.484.578	60.334.138.080.829
2010	9.025.035	2.628.261.258	423.627.422.092	66.051.218.490.412
2011	8.590.840	2.786.953.830	530.163.281.575	73.393.194.916.752
2012	9.375.670	2.894.054.972	545.982.375.701	75.085.130.387.155
2013	11.951.277	3.048.275.073	552.025.140.252	77.236.318.344.319
2014	12.121.913	3.227.291.386	526.319.673.732	79.332.694.956.465
2015	14.245.183	3.466.478.485	594.749.285.413	75.049.468.488.404
2016	15.076.354	3.705.101.897	557.531.376.218	76.163.901.591.677
2017	16.749.271	3.973.790.463	642.695.864.756	80.950.665.792.760
2018	18.081.937	4.232.644.721	519.871.519.808	85.909.815.761.906

Fuente: Elaborado sobre la base de los datos del Banco Mundial (PBI en USD) y OACI.

Parte complementaria

Anexo III

Gráfico 1: Población de la República Argentina según censos sucesivos



Fuente: Adaptación sobre datos del INDEC. Censo de población, 2010, p. 60. Evolución histórica de la población en números absolutos.



Figura 1: Una vista panorámica parcial del Aeropuerto Internacional Ministro Pistarini

Fuente: Aeropuerto y ciudad desde una fotografía, gentileza de R. Reca, año 2016.

Tabla 1. Participación de empresas en el mercado según «frecuencias» en servicios de transporte aéreo regular regional e internacional durante el año 2016 en Argentina

Empresas de transporte aéreo, según frecuencia de vuelos regulares internacionales en el año 2016	Porcentaje de participación Cuota de mercado %
AEROLINEAS ARGENTINAS	23,5
LAN AIRLINES S.A.	11,0
AUSTRAL LINEAS AEREAS – CIELOS DEL SUR S.A.	9,9
VRG LINHAS AEREAS S.A.	9,7
TAM – TRANSPORTES AEREOS MERIDIONAIS S/A	7,6
AMERICAN AIRLINES INC.	3,8
LAN PERU	3,2
COMPAÑÍA PANAMEÑA DE AVIACIÓN	3,1
LAN ARGENTINA S.A.	2,8
TRANSPORTES AEREOS DEL MERCOSUR	2,6
SKY AIRLINE S.A.	2,3
TACA PERU	1,9
IBERIA – LINEAS AEREAS DE ESPAÑA	1,6
AIR FRANCE	1,6
BOLIVIANA DE AVIACION	1,3
ALAS URUGUAY	1,1
AEROVIAS DE MEXICO – AEROMEXICO	1,1
KLM ROYAL DOUTCH AIRLINES	1,1
AIR EUROPA LINEAS AEREAS	0,9
QATAR AIRWAYS	0,9
EMIRATES AIRLINES	0,9
ALITALIA LINEAS AEREAS	0,9
DELTA AIRLINES	0,9
UNITED AIRLINES INC. (EEUU)	0,9
LUFTHANSA	0,9
BRITISH AIRWAYS	0,9
AIR CANADA	0,7
AVIANCA AEROVIAS NACIONALES COLOMBIA	0,7
TURK HAVA YOLLARI (TURKISH AIRLINES CO.)	0,6
AIR NEW ZEALAND LTD	0,4
LAN ECUADOR	0,4
LINEA AEREA DEL ECUADOR	0,4
COVIASA S.A.	0,3
ANDES LINEAS AEREAS S.A.	0,2
CUBANA DE AVIACION S.A.	0,1
AMAZONAS S.A.	0,1

Fuente: ANAC, Anuario 2016. Estadísticas Aerocomerciales de Argentina, 2017, p. 6.

Tabla 2. Participación de empresas en el mercado según «pasajeros transportados» en servicios de transporte aéreo regular internacional durante el año 2016 en Argentina

Empresas de transporte aéreo, según servicio regular internacional de pasajeros transportados en el año 2016	Porcentaje de participación Cuota de mercado %
AEROLINEAS ARGENTINAS	22,3
LAN AIRLINES S.A.	10,7
VRG LINHAS AEREAS S.A.	8,4
TAM – TRANSPORTES AEREOS MERIDIONAIS S/A	7,6
AMERICAN AIRLINES INC.	5,6
AUSTRAL LINEAS AEREAS – CIELOS DEL SUR S.A.	4,3
LAN PERU	3,8
IBERIA – LINEAS AEREAS DE ESPAÑA	3,1
LAN ARGENTINA S.A.	3,0
COMPAÑÍA PANAMEÑA DE AVIACION	2,8
TACA PERU	2,3
TRANSPORTES AEREOS DEL MERCOSUR	2,1
KLM ROYAL DOUTCH AIRLINES	1,9
AIR FRANCE	1,9
SKY AIRLINE S.A.	1,8
LUFTHANSA	1,7
AIR EUROPA LINEAS AEREAS	1,6
AEROVIAS DE MEXICO - AEROMEXICO	1,5
ALITALIA LINEAS AEREAS	1,5
BRITISH AIRWAYS	1,4
DELTA AIRLINES	1,3
EMIRATES AIRLINES	1,3
QATAR AIRWAYS	1,2
UNITED AIRLINES INC. (EEUU)	1,2
BOLIVIANA DE AVIACION	1,0
AVIANCA AEROVIAS NACIONALES COLOMBIA	0,9
TURK HAVA YOLLARI (TURKISH AIRLINES CO.)	0,9
AIR CANADA	0,9
AIR NEW ZEALAND LTD	0,6
ALAS URUGUAY	0,3
COVIASA S.A.	0,3
LAN ECUADOR	0,3
LINEA AEREA DEL ECUADOR	0,2
CUBANA DE AVIACIÓN S.A.	0,1
ANDES LINEAS AEREAS S.A.	0,1

Fuente: Anuario 2016. Estadísticas Aerocomerciales de Argentina, 2017, p. 7. Nota: Los nombres de las empresas de las Tablas 1 y 2 han sido escritos según el Anuario.

Tabla 3. Información resumida del sondeo de la encuesta piloto

Datos integrados de la primera encuesta de valoración pública					
Pregunta N°	Alternativa ^a N°	Premisa de la categoría ^b	Frecuencia de la variable f_i	Frecuencia acumulada F_i	Cantidad de respuestas de casos %
1	Los servicios de transporte aéreo son importantes en los vínculos entre las personas y comunidades en las relaciones internacionales en el mundo				
Acuerdo con la afirmación	5	Muy de acuerdo	265	265	82
	4	De acuerdo	32	297	10
	3	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	16	313	5
	2	En desacuerdo	10	323	3
	1	Muy en desacuerdo	0	323	0
2	¿Cuán significativos considera los servicios de transporte aéreo para las personas y comunidades en las relaciones internacionales?				
Opinión sobre aviación en las relaciones internacionales	4	Muy importante	274	274	85
	3	Importante	39	313	12
	2	Algo importante	0	313	0
	1	No sabe	10	323	3
3	¿Cuán significativos considera los servicios de transporte aéreo para el vínculo de las personas y comunidades en las relaciones internacionales en el mundo?				
Opinión sobre servicios de transporte aéreo comercial y vínculos en relaciones internacionales	5	Completamente importante	255	255	79
	4	Muy importante	52	307	16
	3	Importante	16	323	5
	2	Poco importante	0	323	0
	1	Nada importante	0	323	0

Fuente: Elaboración propia sobre la base de datos de la investigación.

Nota de tabla: (a) La columna de alternativas ^a indica las opciones de respuestas y además cuánto se está de acuerdo con la frase correspondiente según un valor numérico para cada premisa ^b. (b) Solo puede marcarse una respuesta de cada pregunta y un valor o puntuación mayor implica una actitud más favorable con la frase. (c) El tamaño necesario de una muestra “*n*” para un nivel de confianza de 90% con margen de error inferior a 5% se cumple. Para el nivel de precisión, el desvío Z^2 de la tabla de distribución Normal para dicho nivel de confianza sería 1,645². La población de millones es muy grande y no hay información específica a priori. Incluso con población infinita, mayor a 100.000, y sin información previa, se estimaría en un marco donde la probabilidad *p* sería 0,5 en, por ejemplo:

$$n = 1,65^2 \cdot 0,5 (1 - 0,5) / 0,05^2 \approx 272$$

Luego, $323 = n \geq 272$

$$n \geq \frac{1,65^2 \times 0,5 (1 - 0,5)}{\delta^2} = \frac{0,680625}{\delta^2} = \frac{0,680625}{0,0459^2} = 322,99 \cong 323$$

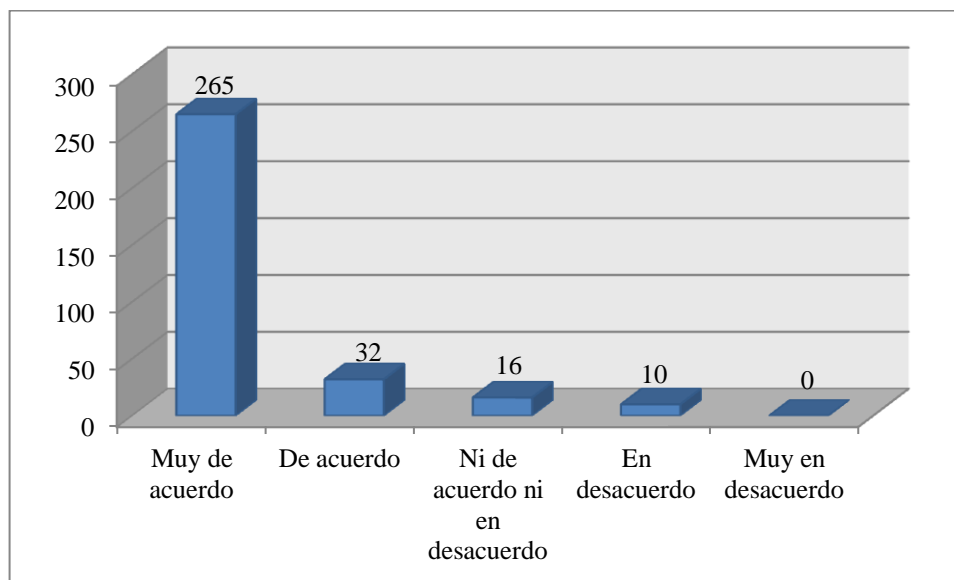
Aclaración: La muestra sería satisfactoria dentro de este marco para poder disponer de cierta lógica que ayude a entender el problema y obtener una conclusión preliminar, sin generalizar ni proyectar, sobre la imagen del transporte aéreo internacional en este proceso de estudio. En esta fase de investigación y de construcción teórica, donde se utiliza a la encuesta solo como un instrumento de un estudio descriptivo cuyo objetivo es justamente el de asistir a describir un fenómeno, sería de interés que la muestra alcance representatividad de los conceptos y sus dimensiones. Cabe destacar la posible consideración de la varianza, el nivel de confianza establecido y el error admitido, en el tamaño de la muestra, con otros estudios. Tres factores han contribuido a precisar aquí el número de casos: La capacidad operativa de recolección de datos según los casos accesibles al momento, las unidades o casos que asistan a entender el fenómeno en su categoría y la naturaleza del objeto bajo análisis. Fuera del censo, una muestra, como subgrupo de la población, es empleada en la mayoría de las situaciones de estudios, principalmente por economía de tiempo y recursos (Hernández *et al.*: 172), además de la dificultad posible para entrevistar a todos o ciertos casos.

Conceptos y variables a partir de la encuesta de acuerdo público (Complemento)

1. Su nivel de acuerdo con la afirmación:

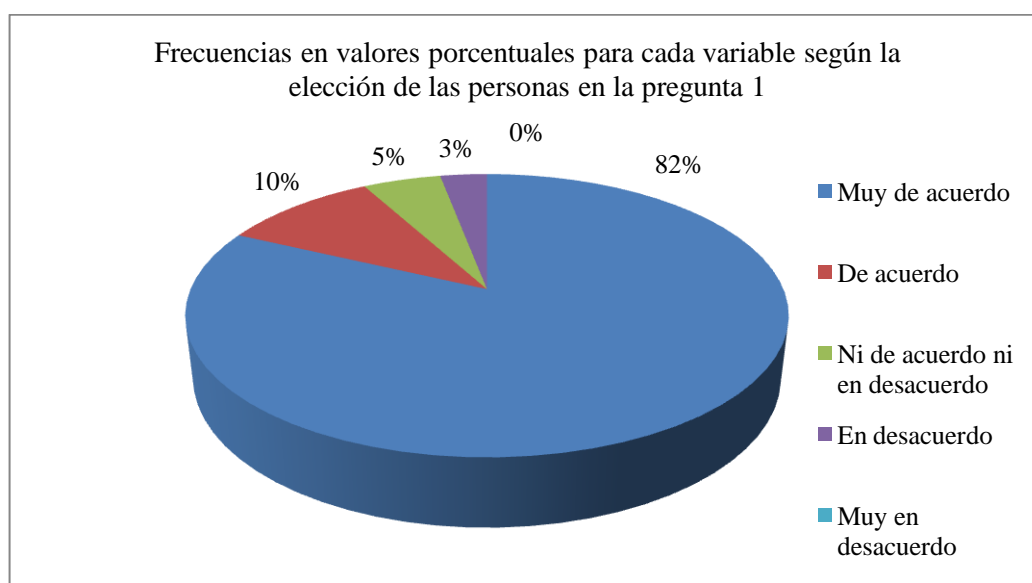
Los servicios de transporte aéreo son importantes en los vínculos entre las personas y comunidades en las relaciones internacionales en el mundo.

Gráfico 2. Representación de respuestas a la pregunta 1 sobre servicios aéreos



Fuente: Elaboración propia sobre la base de datos de encuesta.

Gráfico 2.1. Nivel de acuerdo en porcentajes en la pregunta 1

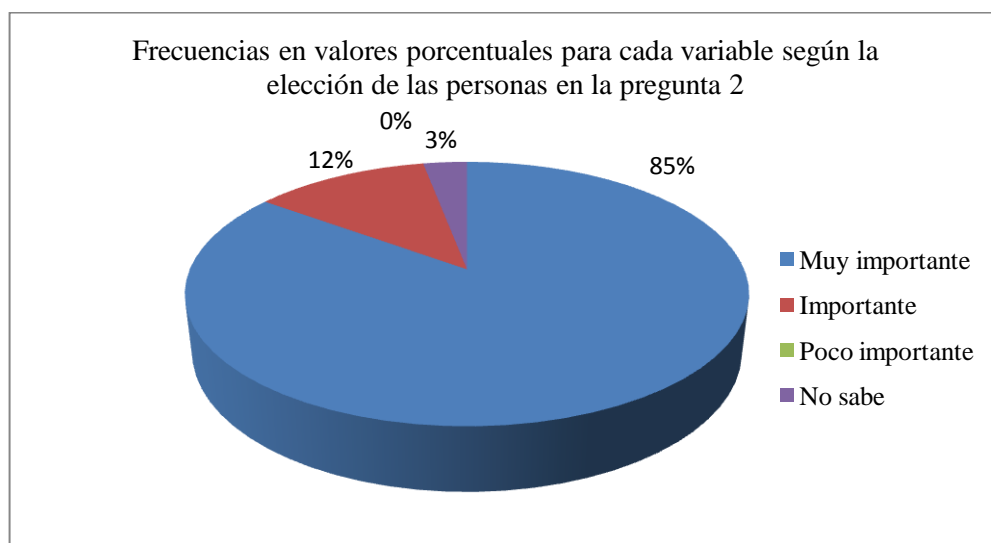


Fuente: Elaboración propia.

2. Su opinión sobre aviación en las relaciones internacionales:

¿Cuán significativos considera los servicios de transporte aéreo para las personas y comunidades en las relaciones internacionales?

Gráfico 3. Nivel de acuerdo en porcentajes en la pregunta 2 y significancia

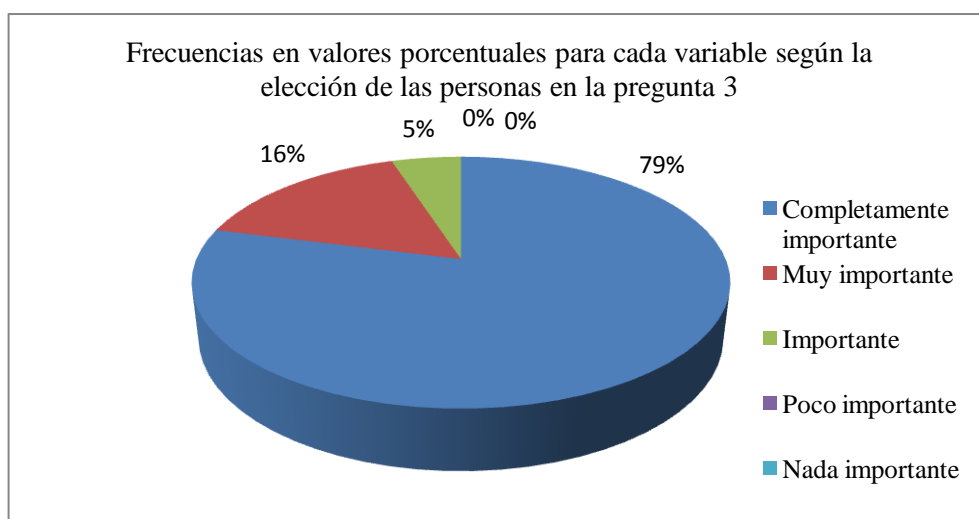


Fuente: Elaboración propia.

3. Su opinión sobre aviación civil comercial en las relaciones internacionales:

¿Cuán significativos considera los servicios de transporte aéreo para el vínculo de las personas y comunidades en las relaciones internacionales en el mundo?

Gráfico 4. Nivel de acuerdo en porcentajes en la pregunta 3



Fuente: Elaboración propia.

Cuestionario de la Encuesta General

Encuesta sobre transporte aéreo regular internacional: Cuestionario general

Introducción.

Preguntas:

1. Sexo:

1.1. Hombre

1.2. Mujer

2. ¿En cuál de los intervalos ubicaría su edad?

2.1. 18 a 29 años

2.2. 30 a 49 años

2.3. 50 a 69 años

2.4. 70 años o más

3. País:

3.1. Argentina

3.2. Chile

3.3. El Salvador

3.4. España

3.5. Guatemala

3.6. Honduras

3.7. México

3.8. Nicaragua

3.9. Paraguay

3.10. Panamá

3.11. Perú

3.12. Puerto Rico

3.13. República Dominicana

3.15. Uruguay

3.1.1. Ciudad: (Argentina)

3.1.1.1. Buenos Aires

3.1.1.2. Otra ciudad (Por favor especifique)

4. ¿Ha viajado usted o está próximo a viajar con los servicios de alguna línea aérea?

4.1. Sí

4.2. No

5. ¿Con qué frecuencia ha utilizado o utiliza usted el servicio de transporte aéreo de línea?

5.1. Una sola vez hasta el momento

5.2. Más de una vez hasta el momento

5.3. Más de una vez hasta ahora, pero en general no más de una vez al año

5.4. Habitualmente más de una vez al año

6. ¿Su viaje o sus traslados en avión son efectuados principalmente dentro del territorio del país o en el ámbito internacional?

6.1. Vuelo dentro del país

6.2. Vuelo internacional

7. ¿Cuál diría usted que sería el principal motivo de su viaje?

7.1. Esparcimiento o turismo

7.2. Visita a familiares o amigos

7.3. Estudios o actividades educativas

7.4. Salud

7.5. Trabajo

7.6. Otro (Por favor especifique)

8. ¿En cuál o cuáles de las compañías aéreas usted ha volado o efectúa su viaje? Por favor, indique una o más de una de las mencionadas según su preferencia:

- 8.1. Aerolíneas Argentinas
- 8.2. Aeroméxico
- 8.3. Air Canada
- 8.4. Air Europa
- 8.5. Air France
- 8.6. Alitalia
- 8.7. American Airlines
- 8.8. Austral
- 8.9. Avianca
- 8.10. BOA
- 8.11. British Airways
- 8.12. Cathay Pacific
- 8.13. CHARTER
- 8.14. Copa Airlines
- 8.15. Cubana
- 8.16. Delta Airlines
- 8.17. Emirates
- 8.18. Gol
- 8.19. Iberia
- 8.20. KLM
- 8.21. LAN
- 8.22. Lloyd Aéreo Boliviano
- 8.23. Lufthansa
- 8.24. Malaysia Airlines
- 8.25. Martinair
- 8.26. Qantas Airways
- 8.27. Skyairline
- 8.28. Sol
- 8.29. South African Airways
- 8.30. Swiss Airlines
- 8.31. TACA
- 8.32. TAM
- 8.33. Tame
- 8.34. United Airlines
- 8.35. Otra: Por favor tenga a bien escribir el nombre de la otra compañía:

9. ¿Considera usted la nacionalidad o país de origen de la línea aérea al momento de decidir su viaje por una u otra compañía?

- 9.1. Sí
- 9.2. No
- 9.3. NS/NC

10. ¿Cuál es el grado de importancia que usted asigna a cada factor en particular de los mencionados cuando decide realizar su viaje con transporte aéreo internacional? Por favor, valore la importancia de cada atributo marcando un número del 1 al 5, siendo 1 el menor valor relativo asignado y 5 el de mayor grado de relevancia:

- 10.1. La distancia geográfica a recorrer
- 10.2. La ubicación de los puntos de salida y llegada en el mundo
- 10.3. El tiempo de duración de un viaje internacional
- 10.4. Disponibilidad horaria y frecuencias para viajar de un país a otro
- 10.5. Seguridad y responsabilidad de la línea aérea
- 10.6. Puntualidad del servicio
- 10.7. Precio del servicio
- 10.8. Confort y atención personal durante el traslado
- 10.9. Servicios a bordo y facilidades en tierra
- 10.10. Habitualidad en viajes por trabajo, recreación u otras actividades
- 10.11. La posibilidad de visitar personas e instituciones en distintos países
- 10.12. Única alternativa de transporte disponible en la práctica
- 10.13. La primera idea en mente
- 10.14. Otros motivos internacionales

11. ¿Cuál de los siguientes conceptos describe mejor la primera imagen que viene a su mente cuando piensa en “transporte aéreo internacional”? Por favor, si es «otro» tenga a bien representar la imagen o idea escribiendo unas pocas palabras:

- 11.1. El hecho de volar en un avión comercial
- 11.2. El medio o ámbito tecnológico de los aeropuertos
- 11.3. El tiempo horario que implica el traslado de un país a otro
- 11.4. La gente y las culturas distintas que participan
- 11.5. La perspectiva de poder viajar a cierta distancia o lugar del mundo específico
- 11.6. La posibilidad de relacionarse con personas o grupos diversos
- 11.7. La visión o sentimiento de distintos lugares desde el aire
- 11.8. Los aspectos internacionales relacionados con países
- 11.9. Los preparativos necesarios para un viaje internacional
- 11.10. NS/NC
- 11.11. Otro (Por favor especifique)

12. ¿Cómo considera usted que puede resultar útil para las personas, comunidades y los Estados el estudio profundo de aspectos y posibilidades de desarrollo del sistema de transporte aéreo en las relaciones internacionales?

- 12.1. Muy beneficioso
- 12.2. Beneficioso
- 12.3. Poco beneficioso
- 12.4. NS/NC

13. ¿Cuál sería el mayor nivel educativo que ha alcanzado hasta el momento?

- 13.1. Primario parcial
- 13.2. Primario completo
- 13.3. Medio o secundario parcial
- 13.4. Medio o secundario completo
- 14.5. Superior o universitario incompleto
- 14.6. Superior o universitario completo en una o más disciplinas

Saludos y agradecimientos finales

Figura 2. Ilustración del cuestionario y esquema de operacionalización de variables

Fuente: Elaboración propia del original y sobre la base del administrado.

Nota: El contenido del cuestionario general muestra el texto suministrado a los encuestados y sin ningún filtro.

Tabla 4. Tabulación principal de variables y valores de la encuesta

Encuesta sobre transporte aéreo regular internacional						
	1	2	3	4	5	6
Resumen del resultado general en valores numéricos de los 432 cuestionarios finalizados por completo						
Resultado de la «Encuesta» para el análisis de «432 formularios»						
1. Sexo:	Total de respuestas					
Hombre	288					
Mujer	144					
Respuestas recogidas:	432					
2. ¿En cuál de los intervalos ubicaría su edad?	Total de respuestas					
18 a 29 años	115					
30 a 49 años	263					
50 a 69 años	50					
70 años o más	4					
Respuestas recogidas:	432					
3. País:	Total de respuestas					
Argentina	202					
Chile	13					
El Salvador	0					
España	129					
Guatemala	13					
Honduras	0					
México	13					
Nicaragua	0					
Paraguay	11					
Panamá	11					
Perú	14					
Puerto Rico	13					
República Dominicana	0					
Uruguay	13					
Respuestas recogidas:	432					
Ciudad:	Total de respuestas					
Ciudad de Buenos Aires	102					
Otra (Por favor especifique)	100					
Respuestas recogidas:	202					
4. ¿Ha viajado usted o está próximo a viajar con los servicios de alguna línea aérea?	Total de respuestas					
Sí	432					
No	0					
Respuestas recogidas:	432					
5. ¿Con qué frecuencia ha utilizado o utiliza usted el servicio de transporte aéreo de línea?	Total de respuestas					
Una sola vez hasta el momento	58					
Más de una vez hasta el momento	137					

Más de una vez hasta ahora, pero en general no más de una vez al año	90
Habitualmente más de una vez al año	147
Respuestas recogidas:	432
6. ¿Su viaje o sus traslados en avión son efectuados principalmente dentro del territorio del país o en el ámbito internacional?	Total de respuestas
Vuelo dentro del país	170
Vuelo internacional	262
Respuestas recogidas:	432
7. ¿Cuál diría usted que sería el principal motivo de su viaje?	Total de respuestas
Esparcimiento o turismo	225
Visita a familiares o amigos	100
Estudios o actividades educativas	9
Salud	2
Trabajo	95
Otro (Por favor especifique)	1
Respuestas recogidas:	432
8. ¿En cuál o cuáles de las compañías aéreas usted ha volado o efectúa su viaje? Por favor, indique una o más de una de las mencionadas según su preferencia:	Total de respuestas
Aerolíneas Argentinas	196
Aeroméxico	34
Air Canada	10
Air Europa	77
Air France	53
Alitalia	29
American Airlines	82
Austral	27
Avianca	30
BOA	1
British Airways	42
Cathay Pacific	3
CHARTER	7
Copa Airlines	30
Cubana	6
Delta Airlines	27
Emirates	31
Gol	26
Iberia	121
KLM	18
LAN	127
Lloyd Aéreo Boliviano	6
Lufhansa	34
Malaysia Airlines	10
Martinair	1
Qantas Airways	12
Skyairline	11
Sol	9
South African Airways	5
Swiss Airlines	14

TACA	13					
TAM	50					
Tame	2					
United Airlines	36					
Otra	33					
Respuestas recogidas:	432					
Por favor tenga a bien escribir el nombre de la otra compañía.	Total de respuestas					
Otras compañías	33					
Respuestas recogidas:	33					
9. ¿Considera usted la nacionalidad o país de origen de la línea aérea al momento de decidir su viaje por una u otra compañía?	Total de respuestas					
Sí	187					
No	227					
NS/NC	18					
Respuestas recogidas:	432					
10. ¿Cuál es el grado de importancia que usted asigna a cada factor en particular de los mencionados cuando decide realizar su viaje con transporte aéreo internacional? Por favor, valore la importancia de cada atributo marcando un número del 1 al 5, siendo 1 el menor valor relativo asignado y 5 el de mayor grado de relevancia:	1	2	3	4	5	Media
La distancia geográfica por recorrer	37	28	107	116	144	3,7
La ubicación de los puntos de salida y llegada en el mundo	17	29	98	156	132	3,8
El tiempo de duración de un viaje internacional	20	26	97	122	167	3,9
Disponibilidad horaria y frecuencias para viajar de un país a otro	12	21	93	150	156	4,0
Seguridad y responsabilidad de la línea aérea	12	12	56	93	259	4,3
Puntualidad del servicio	7	25	66	114	220	4,2
Precio del servicio	12	12	78	107	223	4,2
Confort y atención personal durante el traslado	9	25	88	147	163	4,0
Servicios a bordo y facilidades en tierra	10	24	116	155	127	3,8
Habitualidad en viajes por trabajo, recreación u otras actividades	24	51	129	155	73	3,5
La posibilidad de visitar personas e instituciones en distintos países	19	50	132	147	84	3,5
Única alternativa de transporte disponible en la práctica	27	54	169	111	71	3,3
La primera idea en mente	43	59	155	116	59	3,2
Otros motivos internacionales	54	57	171	96	54	3,1
Respuestas recogidas:	432					
11. ¿Cuál de los siguientes conceptos describe mejor la primera imagen que viene a su mente cuando piensa en “transporte aéreo internacional”? Por favor, si es «otro» tenga a bien representar la imagen o idea escribiendo unas pocas palabras:	Total de respuestas					
El hecho de volar en un avión comercial	79					
El medio o ámbito tecnológico de los aeropuertos	20					
El tiempo horario que implica el traslado de un país a otro	96					
La gente y las culturas distintas que participan	55					
La perspectiva de poder viajar a cierta distancia o lugar del mundo específico	97					
La posibilidad de relacionarse con personas o grupos diversos	27					
La visión o sentimiento de distintos lugares desde el aire	11					
Los aspectos internacionales relacionados con países	13					
Los preparativos necesarios para un viaje internacional	26					
NS/NC	6					

Otro (Por favor especifique)	2
Respuestas recogidas:	432
12. ¿Cómo considera usted que puede resultar útil para las personas, comunidades y los Estados el estudio profundo de aspectos y posibilidades de desarrollo del sistema de transporte aéreo en las relaciones internacionales?	Total de respuestas
Muy beneficioso	294
Beneficioso	137
Poco beneficioso	1
NS/NC	0
Respuestas recogidas:	432
13. ¿Cuál sería el mayor nivel educativo que ha alcanzado hasta el momento?	Total de respuestas
Primario parcial	2
Primario completo	10
Medio o secundario parcial	15
Medio o secundario completo	68
Superior o universitario incompleto	147
Superior o universitario completo en una o más disciplinas	190
Respuestas recogidas:	432

Fuente: Elaboración propia sobre los datos de la encuesta.

Tabla 5. Tabulación de la encuesta con 566 cuestionarios hasta la pregunta 4

Encuesta sobre transporte aéreo regular internacional	
Resumen del resultado parcial en valores numéricos de las primeras 4 preguntas solamente de los 566 cuestionarios atendidos por los encuestados	
1. Sexo:	Total de respuestas
Hombre	370
Mujer	196
Respuestas recogidas:	566
2. ¿En cuál de los intervalos ubicaría su edad?	Total de respuestas
18 a 29 años	166
30 a 49 años	323
50 a 69 años	73
70 años o más	4
Respuestas recogidas:	566
3. País:	Total de respuestas
Argentina	273
Chile	14
El Salvador	0
España	144
Guatemala	23
Honduras	0
México	17
Nicaragua	0
Paraguay	13
Panamá	12
Perú	15
Puerto Rico	22
República Dominicana	0
Uruguay	33
Respuestas recogidas:	566
Ciudad:	Total de respuestas
Ciudad de Buenos Aires	153
Otra (Por favor especifique)	120
Respuestas recogidas:	273
4. ¿Ha viajado usted o está próximo a viajar con los servicios de alguna línea aérea?	Total de respuestas
Sí	486
No	80
Respuestas recogidas:	566

Fuente: Elaboración propia sobre datos de la encuesta.

Tabla 6. Diseño de registros y composición de la estructura de la base pensada para transporte aéreo regular internacional para la encuesta general

Número	Nombre de la variable	Tipo de variable	Definición Operacional	Dimensión	Indicador	Nivel de medición
1	Sexo	Cualitativa Dicotómica		Demográfica	Varón / Mujer	Nominal
2	Edad	Cualitativa Categórica	Franja etaria	Demográfica	18 a 29; 30 a 49; 50 a 69; 70 a más	Ordinal
3	País	Cualitativa Categórica	País de residencia actual	Demográfica	Argentina; Chile; El salvador; España; Guatemala; Honduras; México; Nicaragua; Paraguay; Panamá; Perú; Puerto Rico; República dominicana; Uruguay	Nominal
4	Viaja	Cualitativa Dicotómica	Viajante o potencial viajante	Servicio	Si / No	Nominal
5	Frecuencia	Cualitativa Categórica	Frecuencia de uso	Servicio	Una sola vez hasta el momento; más de una vez hasta el momento; más de una vez hasta ahora, pero en general no más de una vez al año; habitualmente más de una vez al año	Ordinal
6	Destino	Cualitativa Dicotómica	Categoría principal de viaje	Servicio	Vuelo dentro del país / Vuelo internacional	Nominal
7	Motivo	Cualitativa Categórica	Motivo principal del viaje	Servicio	Esparcimiento o turismo; visita a familiares o amigos; estudios o actividades educativas; salud; trabajo; otro	Nominal
8	Línea	Cualitativa Categórica	Línea aérea	Servicio	Aerolíneas Argentinas; Aeroméxico; Air Canada; Air Europa; Air France; Alitalia; American Airlines; Austral; Avianca; BOA; British Airways; Cathay Pacific; CHARTER; Copa Airlines; Cubana; Delta Airlines; Emirates; Gol; Iberia; KLM; LAN; Lloyd Aéreo Boliviano; Lufhansa; Malaysia Airlines; Martinair; Qantas Airways; Skyairline; Sol; South African Airways; Swiss Airlines; TACA; TAM; Tame; United Airlines; Otra	Nominal
9	Origen	Cualitativa Categórica	Consideración del país de origen de línea aérea	Servicio	Si; no; no sabe / no contesta	Nominal
10	Distancia	Cualitativa Categórica	Relevancia de la distancia geográfica	Relevancia	Nada relevante; parcialmente relevante; relevante	Ordinal
11	Puntos	Cualitativa Categórica	Relevancia punto de salida y llegada	Relevancia	Nada relevante; parcialmente relevante; relevante	Ordinal
12	Tiempo	Cualitativa Categórica	Relevancia del tiempo de viaje	Relevancia	Nada relevante; parcialmente relevante; relevante	Ordinal
13	Seguridad	Cualitativa Categórica	Relevancia de seguridad de línea aérea	Relevancia	Nada relevante; parcialmente relevante; relevante	Ordinal
14	Puntualidad	Cualitativa Categórica	Relevancia de puntualidad de servicio	Relevancia	Nada relevante; parcialmente relevante; relevante	Ordinal
15	Precio	Cualitativa Categórica	Relevancia del precio de servicio	Relevancia	Nada relevante; parcialmente relevante; relevante	Ordinal
16	Confort	Cualitativa Categórica	Relevancia del confort y atención en viaje	Relevancia	Nada relevante; parcialmente relevante; relevante	Ordinal
17	Servicio	Cualitativa Categórica	Relevancia del servicio a bordo y facilidad en tierra	Relevancia	Nada relevante; parcialmente relevante; relevante	Ordinal
18	Clase	Cualitativa Categórica	Relevancia en viajes laborales o turísticos	Relevancia	Nada relevante; parcialmente relevante; relevante	Ordinal
19	Visita	Cualitativa Categórica	Relevancia por visitar personas o instituciones	Relevancia	Nada relevante; parcialmente relevante; relevante	Ordinal
20	Unicidad	Cualitativa Categórica	Relevancia por transporte único	Relevancia	Nada relevante; parcialmente relevante; relevante	Ordinal

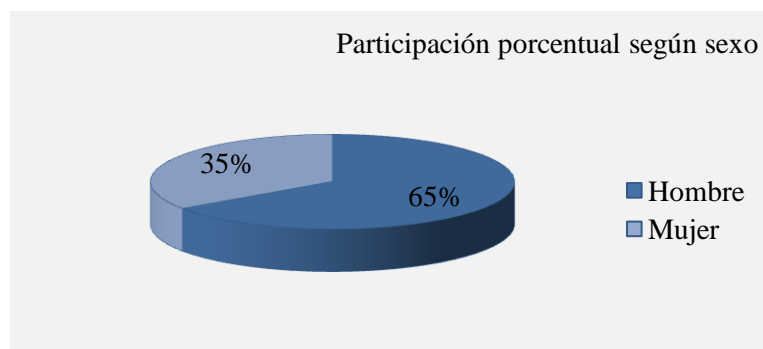
Número	Nombre de la variable	Tipo de variable	Definición Operacional	Dimensión	Indicador	Nivel de medición	
					relevante		
21	Idea	Cualitativa Categórica	Relevancia primera idea en mente	Relevancia	Nada relevante; parcialmente relevante; relevante	poco relevante; relevante; muy relevante	Ordinal
22	Adicionales	Cualitativa Categórica	Relevancia por otros motivos internacionales	Relevancia	Nada relevante; parcialmente relevante; relevante	poco relevante; relevante; muy relevante	Ordinal
23	Imagen	Cualitativa Categórica	Primera imagen mental de "transporte aéreo internacional"	Teórica	El hecho de volar en un avión; el medio o ámbito tecnológico; el tiempo horario que implica; la gente y las culturas distintas que participan; la perspectiva de poder viajar a cierta distancia o lugar del mundo específico; la posibilidad de relacionarse con personas o grupos diversos; la visión o sentimiento de distintos lugares del aire; los aspectos internacionales relacionados con los países ; los preparativos necesarios para un viaje internacional		Nominal
24	Estudio	Cualitativa Categórica	Beneficio del estudio profundo y desarrollo	Teórica	Muy beneficioso; beneficioso; poco beneficioso; no sabe / no contesta		Ordinal
25	Educación	Cualitativa Categórica	Nivel de estudio	Demográfica	Primario parcial; secundario o medio parcial; universitario o terciario completo; universitario o terciario completo en más de una disciplina		Nominal

Fuente: Elaboración propia para la investigación.

Las preguntas y los gráficos complementarios

1. Sexo.

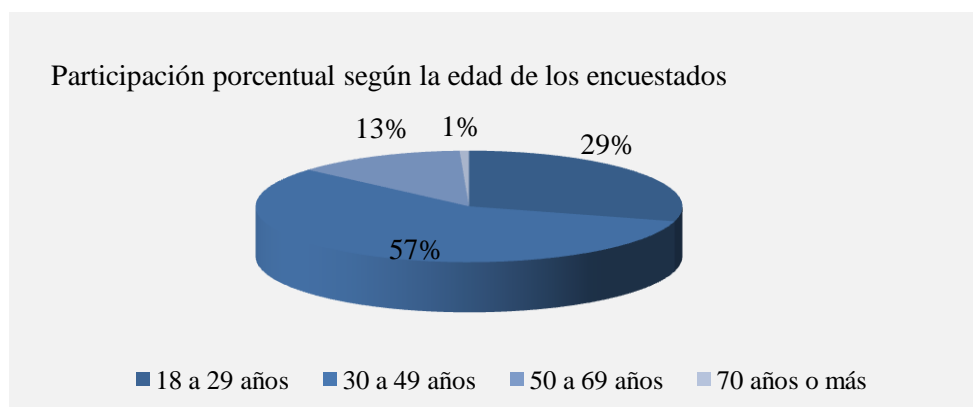
Gráfico 5. Proporción porcentual en la pregunta 1



Fuente: Elaboración propia sobre los datos. Ídem en adelante.

2. ¿En cuál de los intervalos ubicaría su edad?

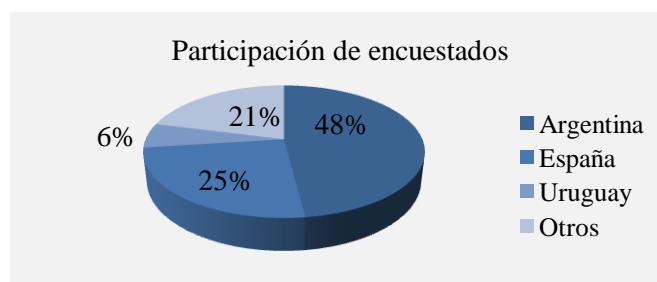
Gráfico 6. Participación porcentual en la pregunta 2



Fuente: Elaboración propia.

3. País

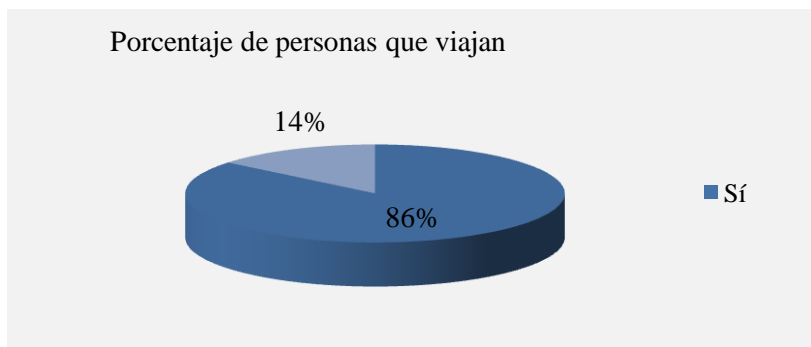
Gráfico 7. Principales participantes de países en la pregunta 3



Fuente: Elaboración propia.

4. ¿Ha viajado usted o está próximo a viajar con los servicios de alguna línea aérea?

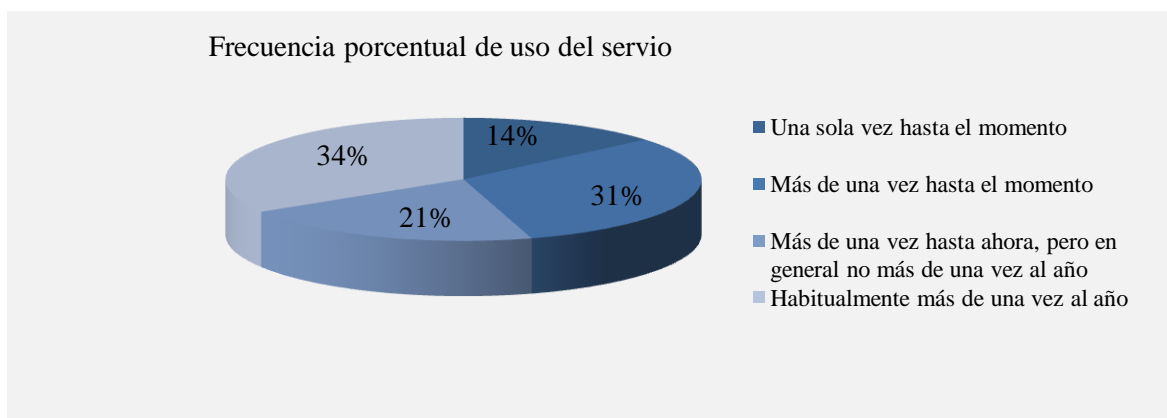
Gráfico 8. Participación porcentual de viajeros en la pregunta 4



Fuente: Elaboración propia.

5. ¿Con qué frecuencia ha utilizado o utiliza usted el servicio de transporte aéreo de línea?

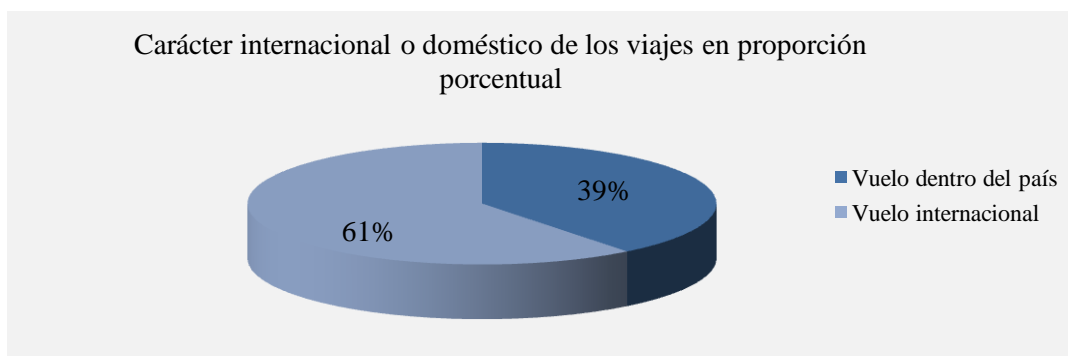
Gráfico 9. Frecuencia de utilización del servicio como porcentaje en la pregunta 5



Fuente: Elaboración propia.

6. ¿Sus viajes o sus traslados en avión son efectuados principalmente dentro del territorio del país o en el ámbito internacional?

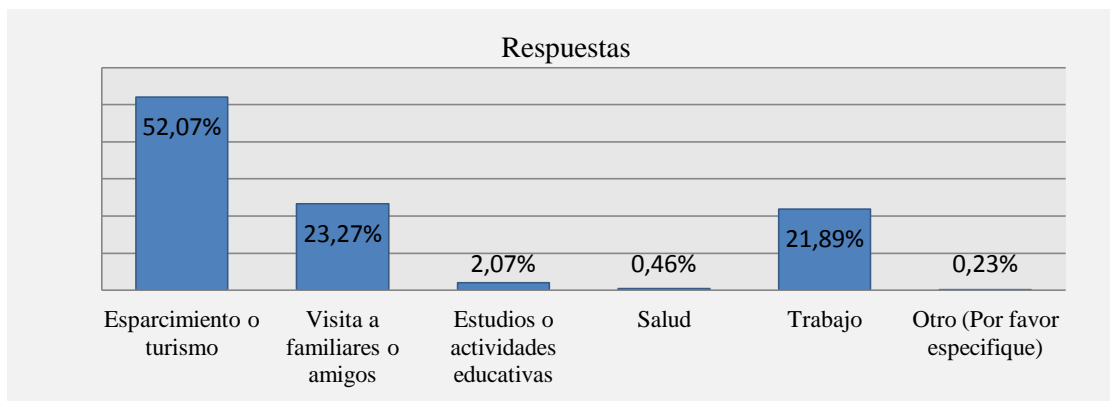
Gráfico 10. Porcentajes de viajes internacionales y domésticos en la pregunta 6



Fuente: Elaboración propia.

7. ¿Cuál diría usted que es el principal motivo de su viaje?

Gráfico 11. Participación porcentual de los motivos en la pregunta 7

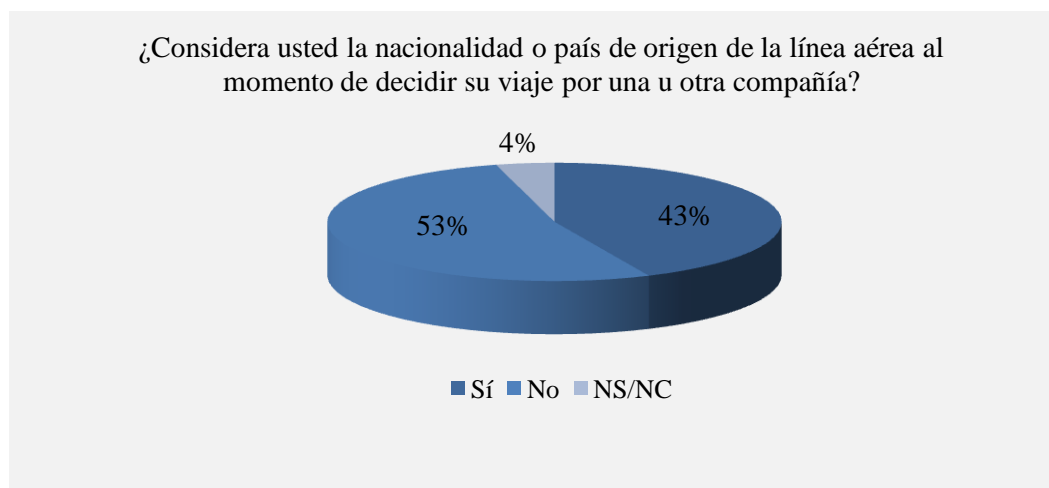


Fuente: Elaboración propia.

8. ¿En cuál o cuáles de las compañías aéreas usted ha volado o efectúa su viaje? Por favor, indique una o más de una de las mencionadas según su preferencia: Ver en desarrollo.

9. ¿Considera usted la nacionalidad o país de origen de la línea aérea al momento de decidir su viaje por una u otra compañía?

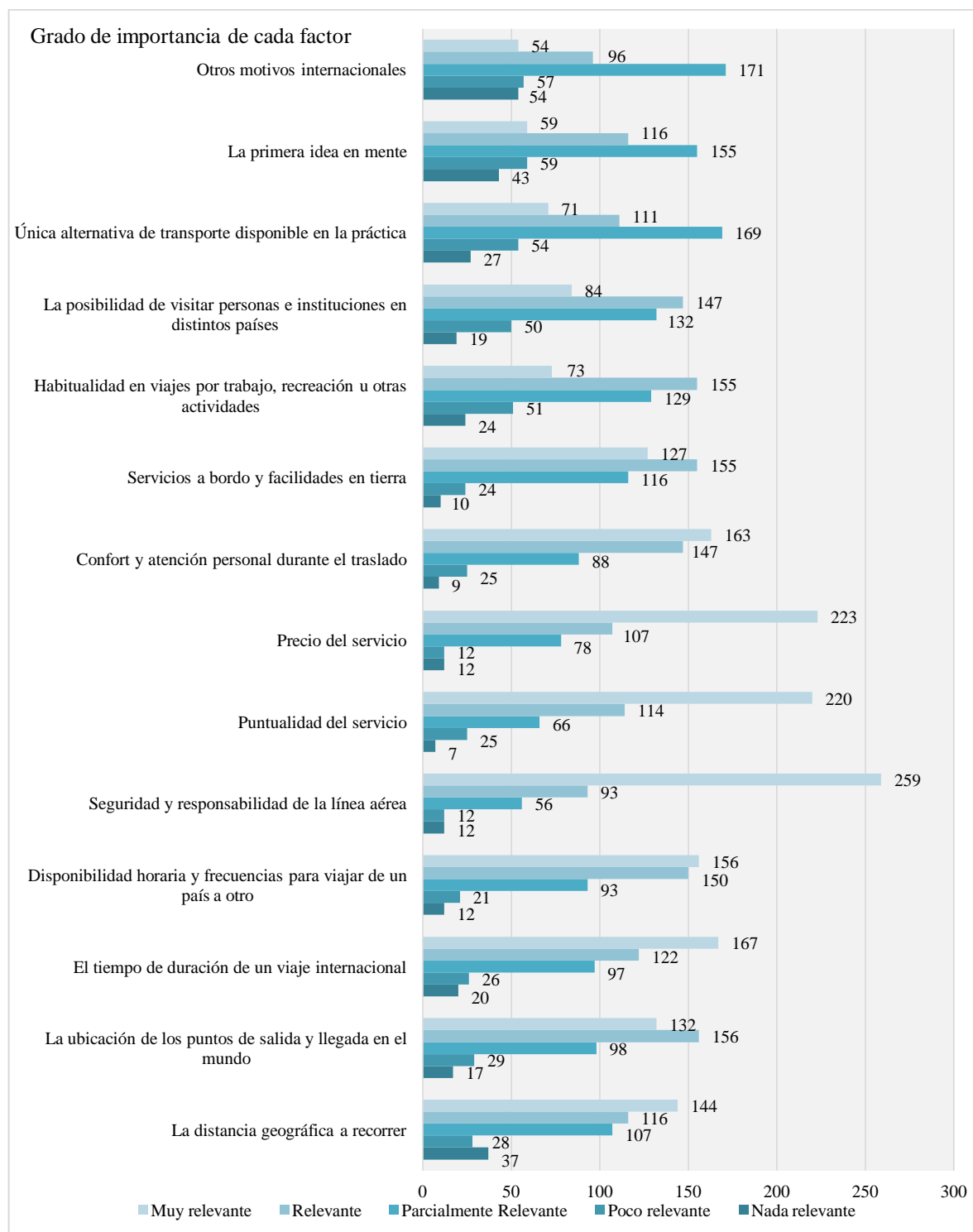
Gráfico 12. Nacionalidad de la compañía y la decisión en porcentajes en la pregunta 9



Fuente: Elaboración propia.

10. ¿Cuál es el grado de importancia que usted asigna a cada factor en particular de los mencionados (ídem en cuestionario) cuando decide realizar su viaje con transporte aéreo internacional? Por favor, valore la importancia de cada atributo marcando un número del 1 al 5, siendo 1 el menor valor relativo asignado y 5 el de mayor grado de relevancia:

Gráfico 13. Importancia de los factores del transporte aéreo internacional

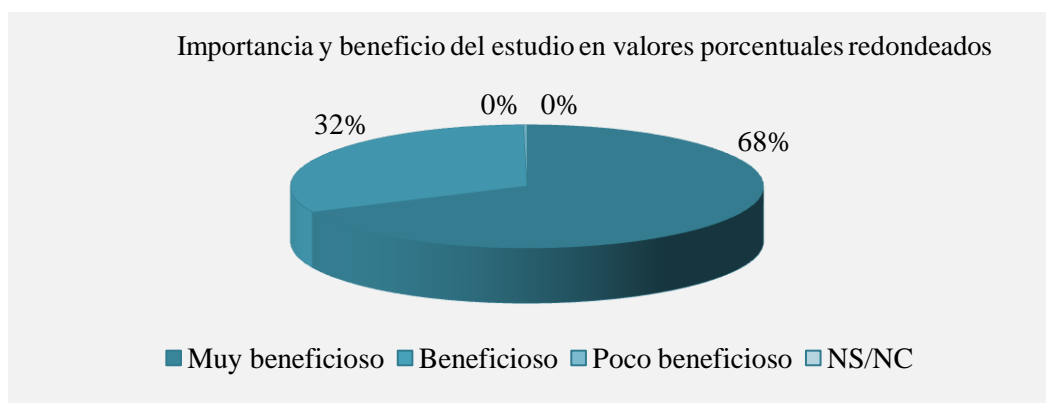


Fuente: Elaboración propia (cada barra indica los valores desde abajo: menor 1 al máximo 5).

11. ¿Cuál de los siguientes conceptos (ídem en cuestionario) describe mejor la primera imagen que viene a su mente cuando piensa en “transporte aéreo internacional”? Por favor, si es «otro» tenga a bien representar la imagen o idea escribiendo unas pocas palabras: Véase el gráfico correspondiente en el cuerpo del desarrollo.

12. ¿Cómo (categorías de la escala) considera usted que puede resultar útil para las personas, comunidades y los Estados el estudio profundo de aspectos y posibilidades de desarrollo del sistema de transporte aéreo en las relaciones internacionales?

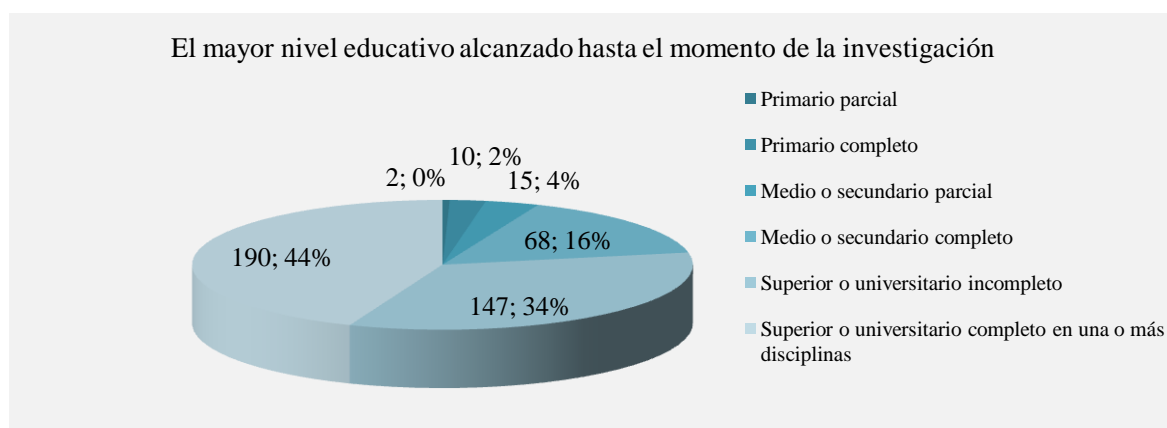
Gráfico 14. Importancia y utilidad del estudio en porcentaje según los encuestados



Fuente: Elaboración propia.

13. ¿Cuál sería el mayor nivel educativo que ha alcanzado hasta el momento?

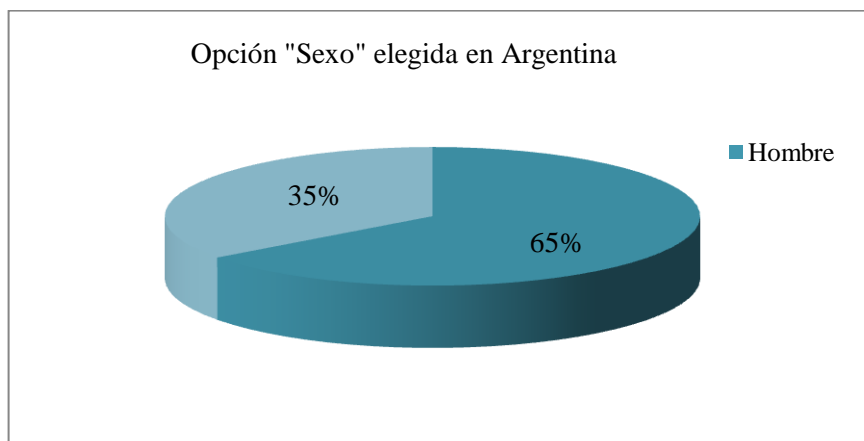
Gráfico 15. Nivel educativo como participación porcentual



Fuente: Elaboración propia.

Los gráficos presentados en las páginas siguientes y sus respectivos comentarios complementan la exposición de los datos de la encuesta general, sin intención de proyecciones generales, representando algunas variables seleccionadas para una mayor profundización en la descripción de la situación.

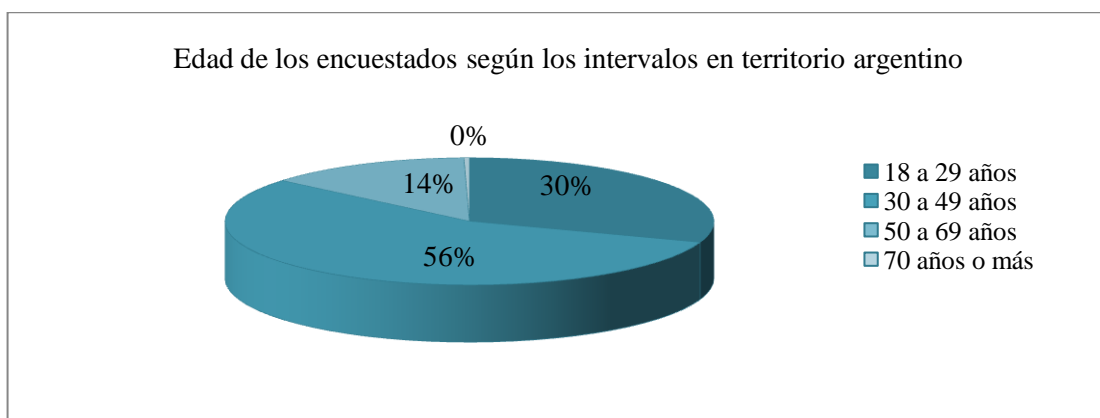
Gráfico 16. Elección de variable sexo: Argentina y Ciudad de Buenos Aires



Fuente: Elaboración propia sobre la base de datos de la encuesta para la pregunta 1.

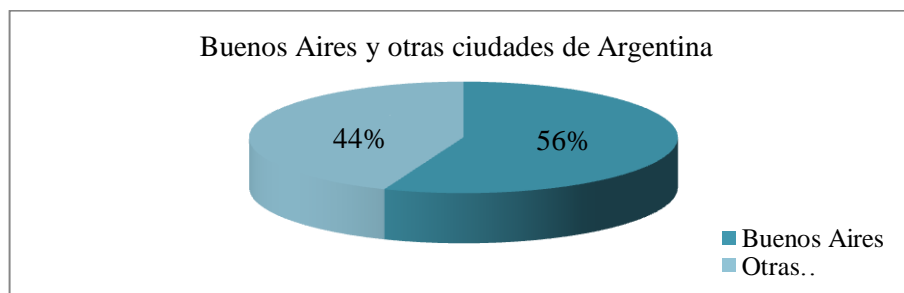
La mayor proporción de casos masculinos de Argentina la configuran 177 personas que representan el 65%, y la menor opción femenina con 96 personas que representan el 35%, valores de una muestra de 273 casos del país. El intervalo de confianza es de 95% y el margen de error alrededor de 2,9%. Idéntica participación porcentual se ha registrado para la Ciudad de Buenos Aires sobre una muestra de 152 casos. Los valores surgieron de la libre elección de la opción por parte de los encuestados a medida que cumplimentaban los cuestionarios y sin ningún tipo de definición o planificación previa acerca de la proporción.

Gráfico 17. La edad de los encuestados: Argentina - Ciudad de Buenos Aires



Fuente: Elaboración propia según datos para la pregunta 2.

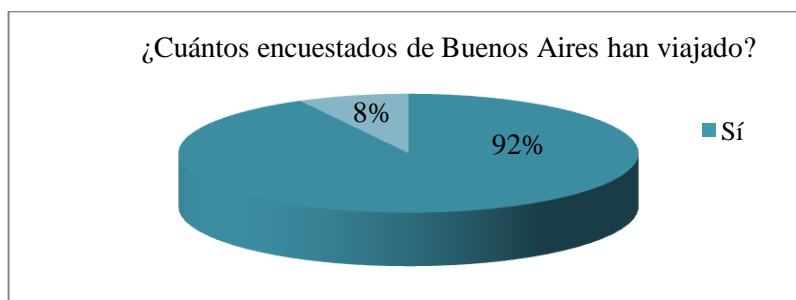
Gráfico 18. Residencia de los encuestados dentro del país



Fuente: Elaboración propia según datos para la pregunta 3.

La mayor proporción de encuestados corresponde al área de la ciudad de Buenos Aires con 153 personas que representan el 56% en cifras redondeadas y luego 120 personas suman 44%. Sobre la muestra de 273 casos, el intervalo de confianza es de 95% y el margen de error de 3%. Las proporciones aquí han surgido de la decisión previa de encuestar alrededor de 50% de personas del AMBA y cerca de 50% de personas residentes en otros lugares de Argentina. Las principales ciudades del país: Aráuz, Córdoba, Corrientes, General Pico, Gualeguaychú, La Rioja, Mendoza, Neuquén, Paraná, Plottier, Puerto Iguazú, Resistencia, Río Gallegos, Rosario, Salta, San Juan, San Luis, San Miguel de Tucumán, Santa Fe, Santiago del Estero, Ushuaia, Venado Tuerto y Villa Carlos Paz.

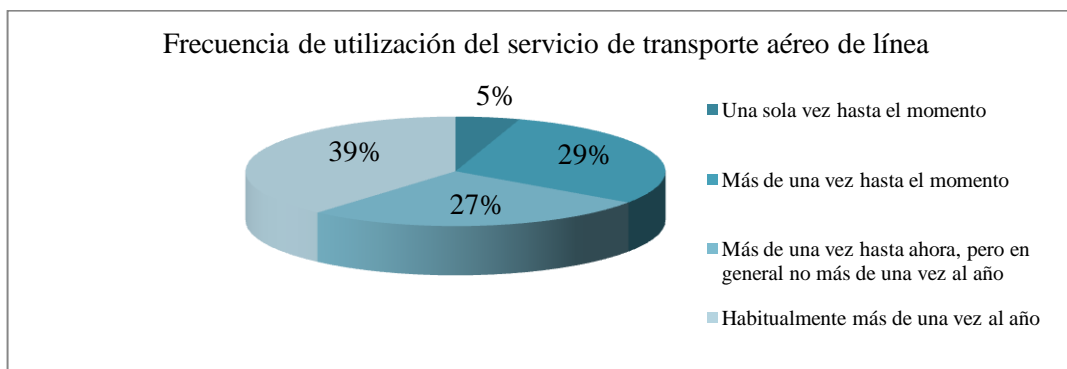
Gráfico 19. Encuestados del área Buenos Aires que efectivamente han viajado



Fuente: Elaboración propia según datos para la pregunta 4.

La mayor proporción de encuestados del área de la ciudad de Buenos Aires, con 141 personas que representa el 92% en cifras redondeadas, son aquellos que han viajado y luego 12 personas que suman un 8% son las que declararon no haber viajado. Sobre la muestra de 153 casos, el intervalo de confianza es de 95% y el margen de error de 2,1%. Entre las 273 respuestas de Argentina, 243 encuestados eligieron sí y 30 no, 89% y 11% respectivamente. El hecho de una mayor proporción de personas que han viajado satisface la preferencia de indagar a una mayor parte de usuarios del servicio de transporte aéreo comercial.

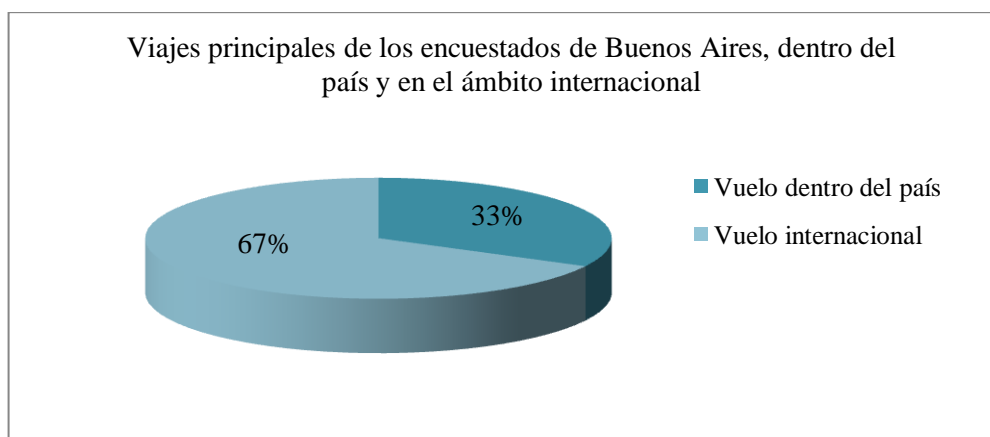
Gráfico 20. Frecuencia de viaje de los encuestados de Buenos Aires



Fuente: Elaboración propia según datos para la pregunta 5.

Las respuestas recogidas permiten calcular en cifras redondeadas que 102 personas han viajado con los servicios de transporte de las líneas aéreas y que la mayor proporción corresponde en un 39% a encuestados del área de la ciudad de Buenos Aires que lo hacen como pasajeros frecuentes con una habitualidad de más de una vez al año. El 29% ha viajado más de una vez hasta el momento y el 27%, si bien ha viajado más de una vez, acostumbra a realizar no más de un viaje al año. Las proporciones satisfacen la condición del perfil de usuarios del servicio de transporte aéreo comercial pensado para esta investigación.

Gráfico 21. Ámbito de los vuelos de los encuestados de Buenos Aires

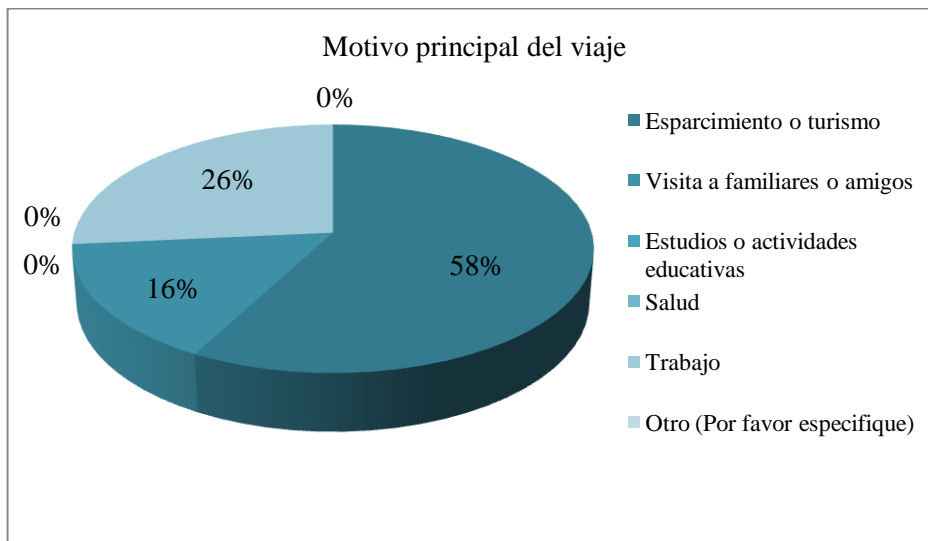


Fuente: Elaboración propia según datos para la pregunta 6.

En las respuestas recogidas de una muestra tomada de 102 personas del área de Buenos Aires prevalece la participación de los vuelos internacionales como la principal opción elegida por 68 personas, mientras unas 34 personas eligieron vuelos dentro del territorio del país, representando en valores redondeados 67% y 33% respectivamente. Se ha estimado un intervalo de confianza de 95% y un margen de error de 4,9%. Las personas de ambos sexos encuestadas residentes en Argentina han elegido responder vuelos internacionales en

alrededor de 57% y dentro del país un 33%. Si bien puede existir la posibilidad de superposición en la cantidad de algunos de los diversos vuelos efectuados o combinaciones que han realizado las personas, los datos obtenidos son interesantes para conocer el consumo del servicio de transporte y la mayor proporción de declaraciones afines a vuelos internacionales, confirmando el conocimiento del servicio aéreo que muestran los encuestados.

Gráfico 22. Motivo principal de viaje de los encuestados de Buenos Aires



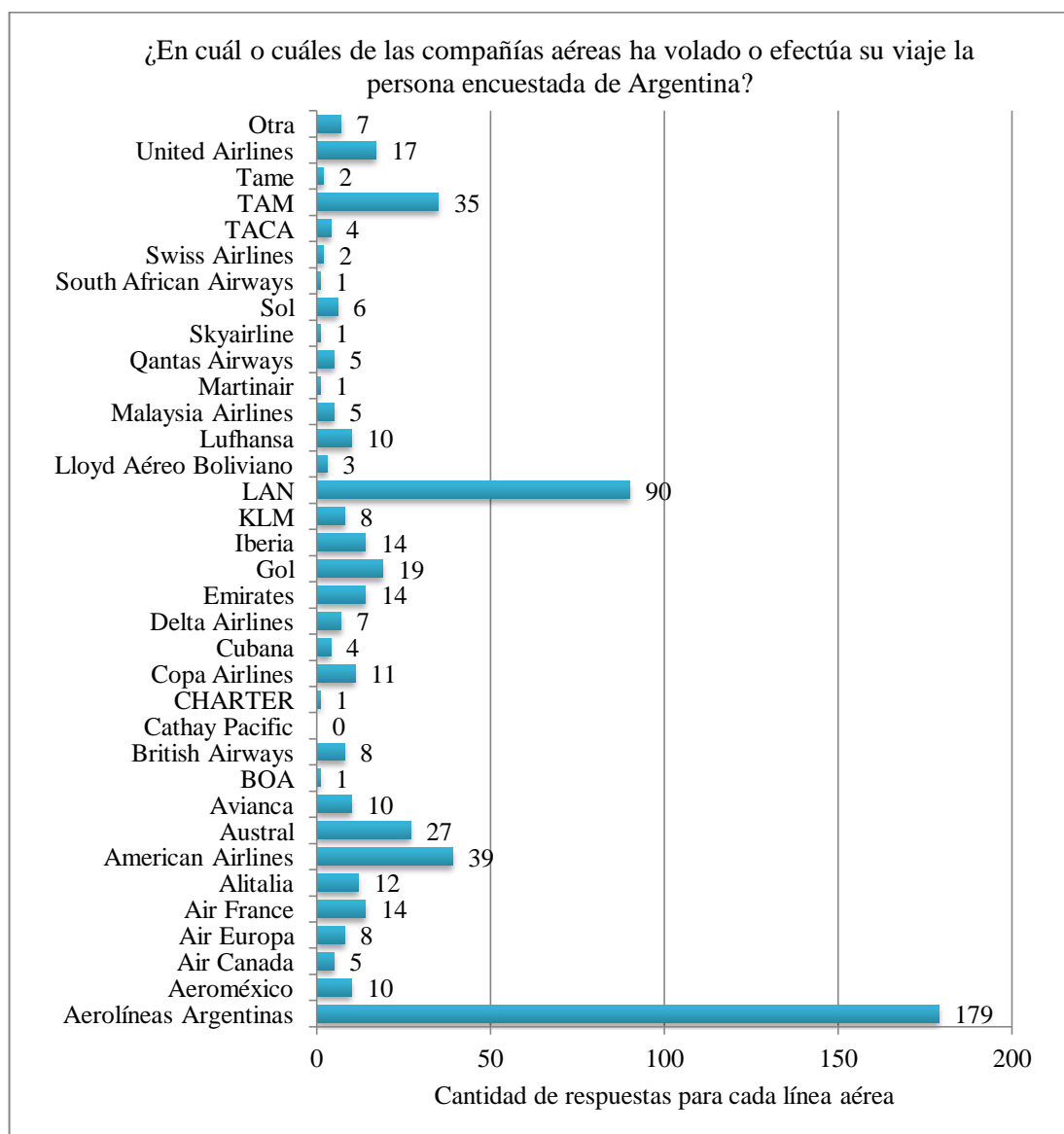
Fuente: Elaboración propia según datos para la pregunta 7.

Las respuestas de los encuestados de una muestra de 102 personas del área de la Ciudad de Buenos Aires suman el 100% con tres categorías: Esparcimiento o turismo, que alcanzó por opción de 59 personas el 58%; Trabajo, 27 personas con un 26%; Visita a familiares o amigos, con 16 opciones que representan alrededor de 16%. Nadie eligió las tres categorías restantes. Por otra parte, tomando 202 respuestas recogidas de todo el país, las mismas categorías mencionadas suman alrededor de 97%: Esparcimiento o turismo 57%; Trabajo 21%; Visita a familiares o amigos 19%. El 3% eligió entre los tres motivos restantes.

En un panorama más amplio, es posible visualizar los “motivos” de las 129 respuestas recogidas en España, donde las tres primeras categorías suman alrededor de 99%: Esparcimiento o turismo 57%; Visita a familiares o amigos 22%; Trabajo 20%. El 1% restante solo corresponde por la opción de un caso por estudios o actividades educativas. Luego, de una muestra de “144 mujeres” de los 432 cuestionarios completados, las tres primeras categorías suman 98%: Esparcimiento o turismo 49%; Visita a familiares o amigos 35%; Trabajo 14%. El 2% restante comprende estudios y salud. Asimismo, de una muestra

tomada de “288 hombres” de los 432 cuestionarios completados, las tres primeras categorías suman también 98%, pero con algunas diferencias proporcionales: Esparcimiento o turismo 54%; Trabajo 26%; Visita a familiares o amigos 18%. El 2% restante corresponde a estudios. De las 190 respuestas recogidas de personas de ambos sexos que han elegido la opción de nivel educativo “Superior o universitario completo en una o más disciplinas” de la pregunta N°13, los encuestados declararon que sería el principal motivo de viaje del total de 100%: Esparcimiento o turismo 52%; Trabajo 28%; Visita a familiares o amigos 17%; Estudios o actividades educativas 3%. Entre 152 respuestas recogidas de personas de ambos sexos que han elegido “Esparcimiento o turismo” como el principal motivo de viaje, las principales categorías que participan en la formación de la primera imagen de la pregunta N°11 son “La perspectiva de poder viajar a cierta distancia o lugar del mundo específico, La gente y las culturas distintas que participan y El tiempo horario que implica el traslado de un país a otro”. Probablemente existan diversos motivos de importancia vinculados a las categorías presentadas, tales como aquellos relacionados con los traslados por salud debido a intervenciones médicas como también cambios de residencia, pero aquí las respuestas a las preguntas necesarias para el análisis destacan la importancia del turismo o recreación en primer lugar y los desplazamientos por trabajo y visitas entre los motivos principales.

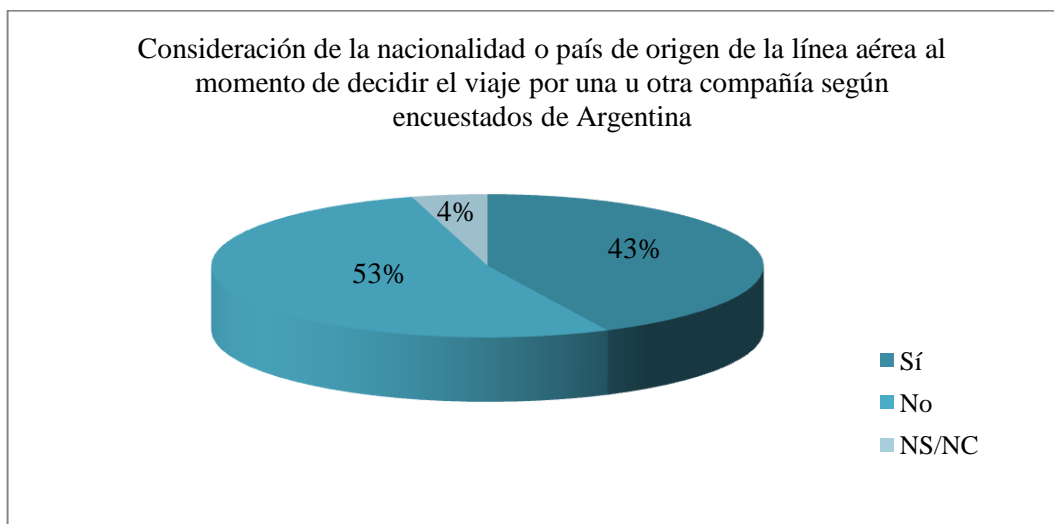
Gráfico 23. Líneas aéreas según vuelos de los encuestados de Argentina



Fuente: Elaboración según datos para la pregunta 8.

El gráfico ilustra las líneas aéreas propuestas como opción para el encuestado. Se toman 203 respuestas a la pregunta N°8 para los encuestados del territorio argentino. Las opciones de preferencia en la declaración fueron 580 en total, representando el 100% de las veces que se eligió a cada compañía aérea. Los valores computados así, muestran las cinco principales compañías en la participación: Aerolíneas Argentinas 88%; LAN 44%; American Airlines 19%; TAM 17%; Austral 13%. Cada una de las restantes no supera individualmente el 10%. Las más destacadas líneas aéreas elegidas para la opción “Otras” están entre: Air New Zealand, Andes Líneas Aéreas, Copa Airlines, Southwest, easyjet, Jet Blue, Norwegian, Ryanair, Spirit, Thai, Vueling y dependiente de Fuerza Aérea.

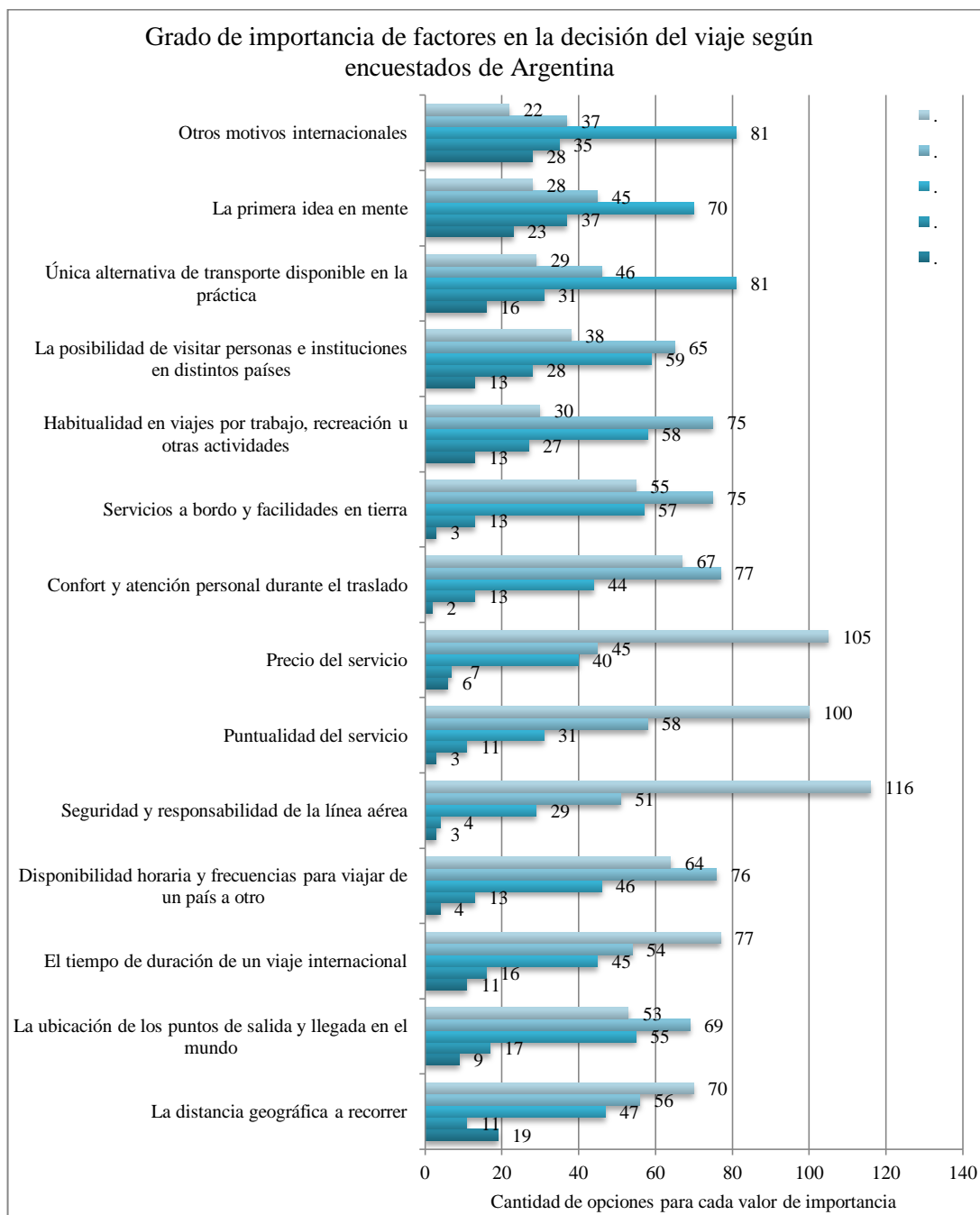
Gráfico 24. Consideración de la bandera de la línea aérea al decidir el viaje



Fuente: Elaboración propia según datos para la pregunta 9.

En este gráfico es posible representar 202 respuestas recogidas de Argentina acerca de si la persona considera o no en la elección de la línea aérea la nacionalidad o país de origen correspondiente al decidir el viaje. Del 100% de respuestas obtenidas se desprende: 107 personas respondieron “No” sumando la mayor proporción de un 53%; 87 personas optaron por “Sí” con 43% y 8 “No sabe/No contesta” con 4%. Con un intervalo de confianza de 95% y un margen de error de 3,5%, además de la diferencia de solo 10% entre las dos opciones más importantes, se interpreta que aun siendo la mayor proporción inclinada por el “No”, las respuestas a favor del “Sí” no son despreciables. La representación es muy similar para el área de la ciudad de Buenos Aires: “No” 53%; “Sí” 42%; y “NS/NC” 5%.

Gráfico 25. Grado de importancia de factores cuando se decide el viaje en Argentina

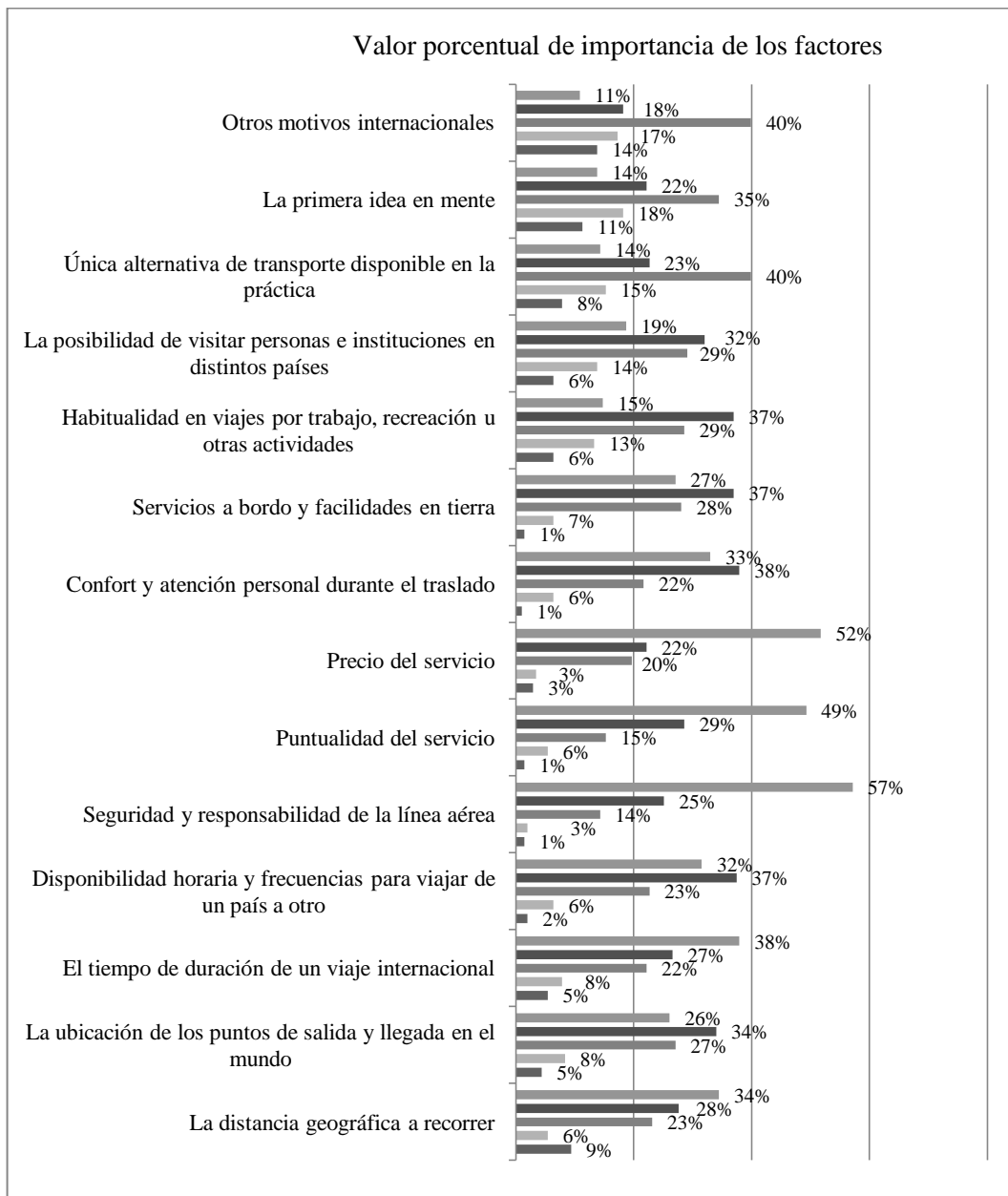


Fuente: Elaboración propia según datos para la pregunta 10.

El gráfico muestra el grado de importancia que los encuestados del territorio argentino asignaron a cada factor en particular de los mencionados cuando deciden realizar sus viajes con transporte aéreo internacional. Se ha tomado una muestra, con cifras redondeadas, que considera 203 personas del país, donde cada persona elige el valor de la importancia que desea asignar a cada atributo marcando un número del 1 al 5, de abajo hacia arriba desde el origen en el eje vertical de ordenadas, siendo 1 el menor valor relativo asignado y 5 el de mayor grado de relevancia. Dichos valores son representados por cada una de las cinco barras

agrupadas del área del gráfico y la suma de todos sus respectivos valores confirman la cantidad de veces que han sido elegidos por las 203 respuestas recogidas para cada categoría de la pregunta N°10 de los encuestados de Argentina. Luego, cada valor es medido en su participación porcentual, siendo éste dividido por sus 203 respuestas para visualizar la importancia del factor, obteniendo así cifras redondeadas para una concisa descripción como muestra el gráfico complementario siguiente.

Gráfico 26. Complementario del grado de importancia de los factores

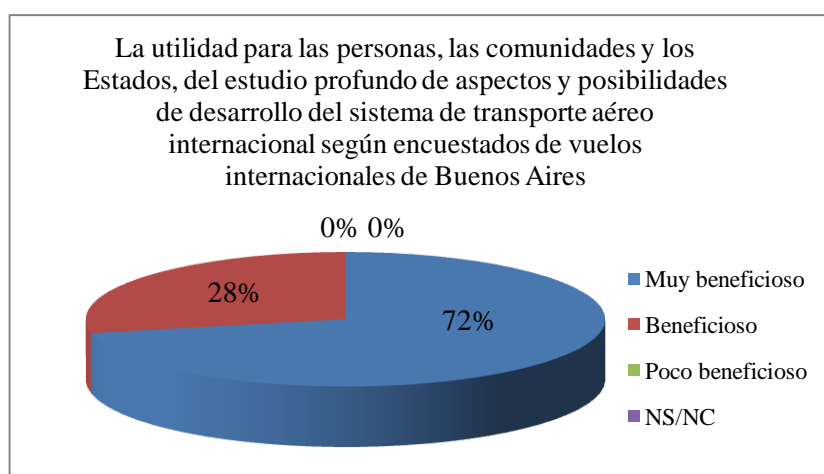


Fuente: Elaboración propia.

En una primera lectura es posible observar la importancia de los factores y al mismo tiempo especular acerca de la motivación interviniente, para considerar distintas situaciones.

Como paso inicial puede resultar conveniente simplemente destacar el muy fuerte soporte a los factores “Seguridad y responsabilidad de la línea aérea”, “Precio del servicio” y “Puntualidad del servicio”. “Única alternativa en la práctica” y “Otros motivos internacionales”, son también factores de importancia. Algunos factores de importancia moderada dan cuenta de aspectos físicos como “El tiempo de duración de un viaje internacional”, mientras otros describen mejor aspectos de las preferencias de la situación humana con el medio como “Confort y atención personal durante el traslado”. Todos los factores fueron valorados de modo que se interpretan significativos, actitud que demuestra el interés del encuestado sobre la propuesta.

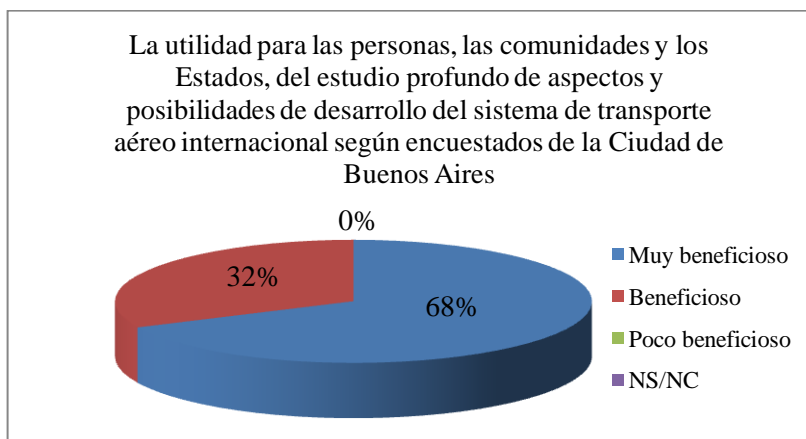
Gráfico 27. Utilidad según encuestados y vuelos internacionales de Buenos Aires



Fuente: Elaboración propia sobre la base de datos para la pregunta 12.

En concreto, de una muestra de 67 personas del área de la ciudad de Buenos Aires que han elegido declarar que los vuelos internacionales son los principales en sus viajes, 48 han manifestado que el estudio es “Muy beneficioso” sumando cerca de 72% de respuestas y 19 eligieron “Beneficioso” con un 28%, porcentajes redondeados que completan el 100%. Nadie declaró que el estudio sería poco beneficioso ni tampoco que no sabe al respecto.

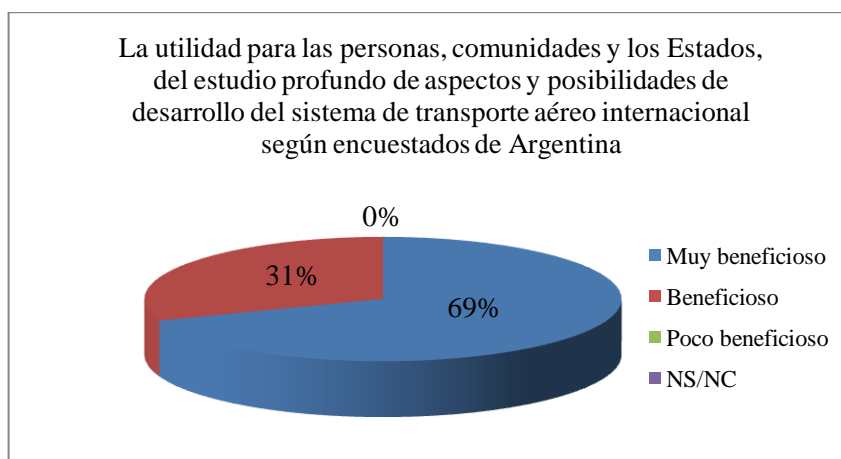
Gráfico 28. Utilidad según encuestados y vuelos internacionales de CABA



Fuente: Elaboración propia.

En este gráfico de una muestra tomada de 100 personas de ambos sexos residentes de la ciudad de Buenos Aires a fin de visualizar la apreciación sobre la importancia y utilidad que han elegido declarar los encuestados, 68 han manifestado que el estudio es “Muy beneficioso” sumando 68% de respuestas y 39 eligieron “Beneficioso” con un 32%, porcentajes redondeados que completan el 100%. Nadie declaró que el estudio sería poco beneficioso ni tampoco que no sabe al respecto. El intervalo de confianza es de 95% y el margen de error se calcula en 4,7%.

Gráfico 29. Utilidad del estudio según encuestados y vuelos internacionales de Argentina

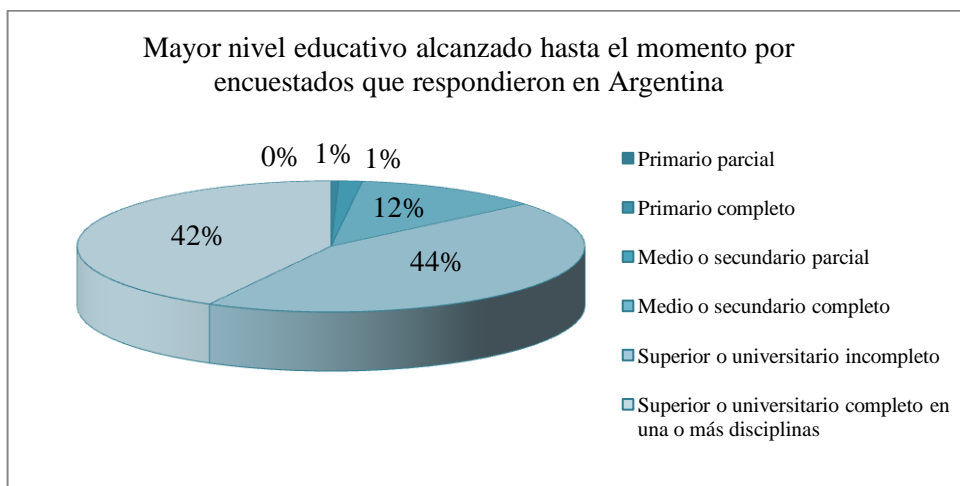


Fuente: Elaboración propia.

Aquí, en el gráfico de una muestra de 202 personas de Argentina que han completado 432 cuestionarios, se aprecia que 140 encuestados han manifestado que el estudio es “Muy beneficioso” sumando 69% respuestas y que 62 eligieron “Beneficioso” con un 31%, porcentajes redondeados que completan el 100%. Nadie declaró que el estudio sería poco

beneficioso ni tampoco que no sabe al respecto. El intervalo de confianza es de 95% y el margen de error se calcula en 3,3%.

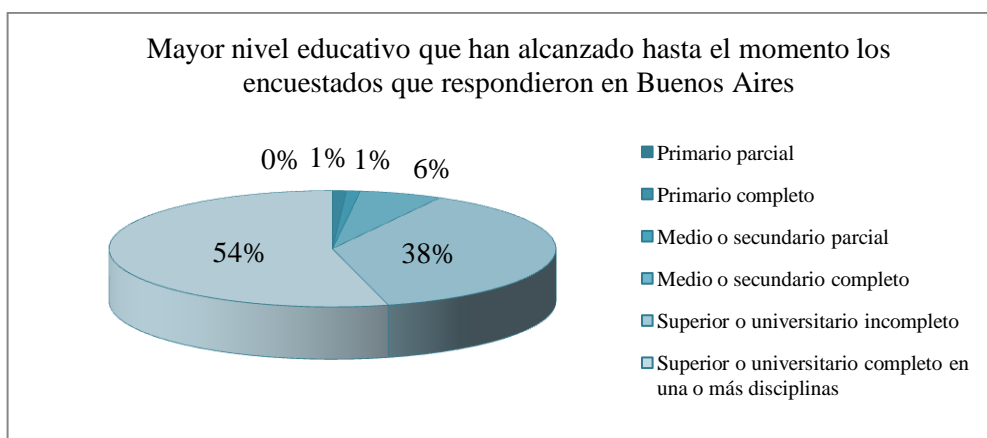
Gráfico 30. Nivel educativo alcanzado por los encuestados de Argentina



Fuente: Elaboración propia según datos para la pregunta 13.

El gráfico 30 muestra la participación de una muestra de 202 encuestados del territorio argentino según el nivel educativo alcanzado, siendo la mayor proporción la condición de “Superior o universitario incompleto” con 89 personas que representan 44% seguida por “Superior o universitario completo en una o más disciplinas” con 85 personas y el 42%. El intervalo de confianza es de 95% y margen de error cercano a 5%.

Gráfico 31. Nivel educativo alcanzado por los encuestados de Buenos Aires

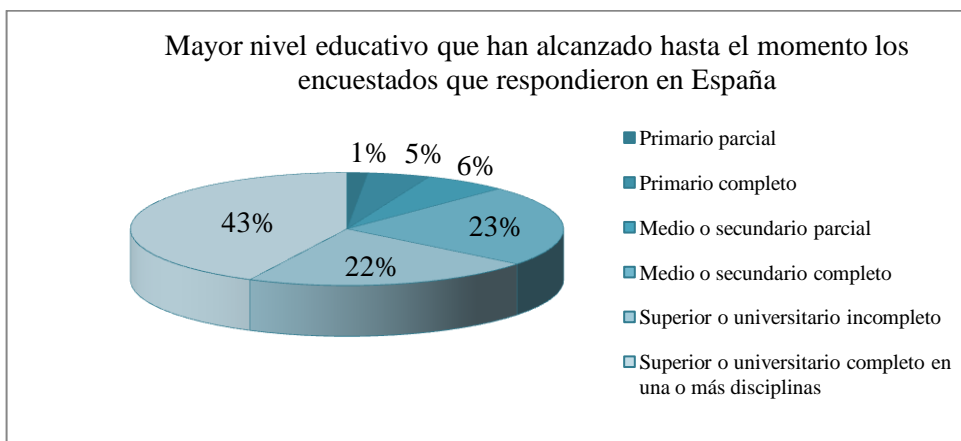


Fuente: Elaboración propia.

El gráfico complementario muestra la participación de una muestra tomada de 100 encuestados del área de la ciudad de Buenos Aires según el nivel educativo alcanzado, siendo la mayor proporción la condición de “Superior o universitario completo en una o más disciplinas” con 54 personas y el 54%.

disciplinas” con 54 personas que representan un 54% seguida por “Superior o universitario incompleto” con 38 personas representando 38%.

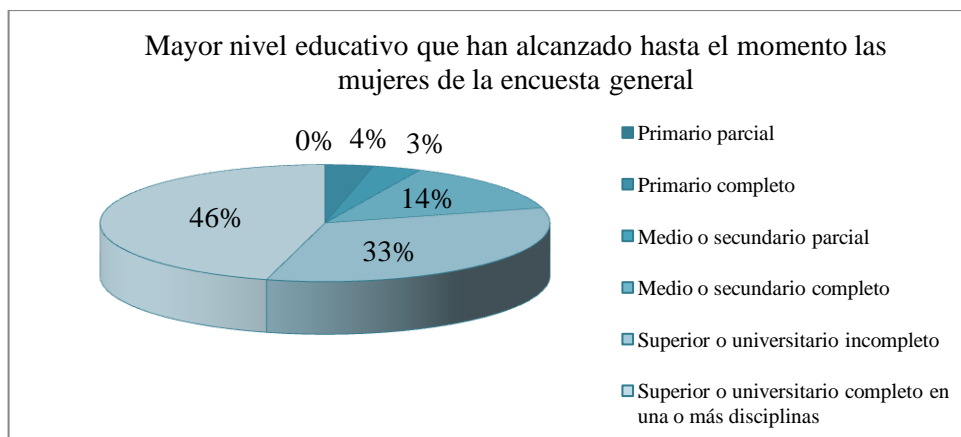
Gráfico 32. Nivel educativo alcanzado por los encuestados de España



Fuente: Elaboración propia.

Se complementa la información con los datos del Gráfico 32 con una muestra tomada de 129 encuestados de España que muestra el nivel educativo alcanzado, siendo la mayor proporción la condición de “Superior o universitario completo en una o más disciplinas” con 55 personas que representan alrededor de 43% seguida por “Medio o secundario completo” con 30 personas representando un 23%.

Gráfico 33. Nivel educativo alcanzado por las mujeres encuestadas

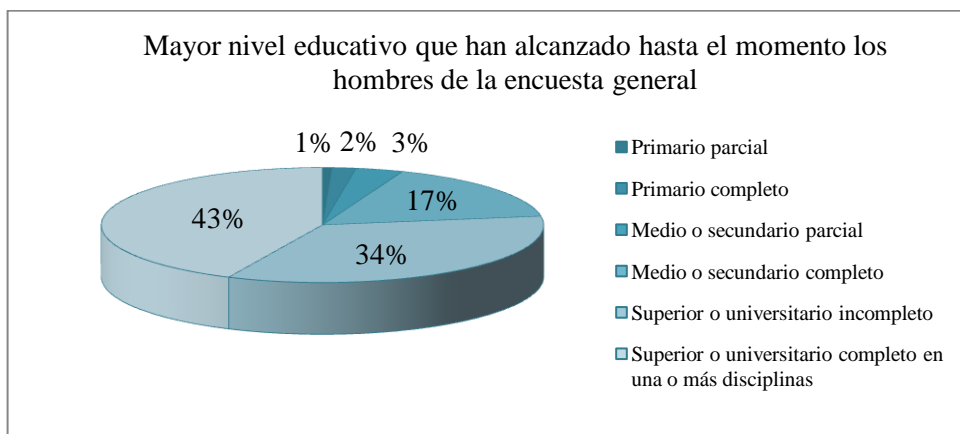


Fuente: Elaboración propia.

Se ilustra la información de una muestra de 144 respuestas de mujeres encuestadas con los cuestionarios de la encuesta general que indica el nivel educativo alcanzado, siendo la mayor proporción la condición de “Superior o universitario completo en una o más disciplinas” con 66 personas que representan alrededor de 46% seguida por “Medio o secundario completo” con 48 personas representando un 33%.

disciplinas” con 66 personas que representan alrededor de 46% seguida por “Superior o universitario incompleto” con 48 personas representando alrededor de 33%.

Gráfico 34. Nivel educativo alcanzado por los hombres encuestados



Fuente: Elaboración propia.

Por último, el Gráfico 34 expone datos de una muestra tomada de 288 respuestas de hombres encuestados con cuestionarios de la encuesta general que indica el nivel educativo alcanzado, siendo la mayor proporción la condición de “Superior o universitario completo en una o más disciplinas” con 124 personas que representan cerca de 43%, seguida por “Superior o universitario incompleto” con 99 personas con alrededor de 34% y “Medio o secundario completo” con 48 personas representando un 17%. Se destacan los niveles educativos superiores y el medio completo de las personas encuestadas.

Figuras complementarias sobre las dos piezas gráficas

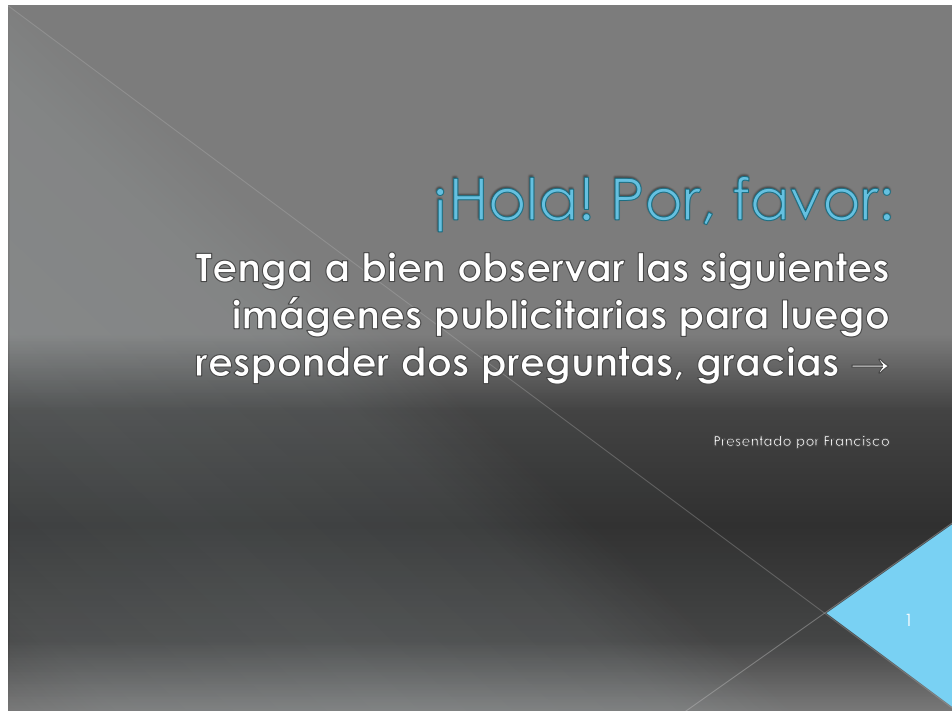


Figura 3. Primera diapositiva de la presentación
Fuente: Elaboración propia con Power Point utilizado en la exposición.



Figura 4. Segunda diapositiva con el primer anuncio
Fuente: Elaboración propia. Ídem en adelante.



Figura 5. Tercera diapositiva con el segundo anuncio
Fuente: Elaboración propia.

Preguntas:

- a) ¿Cuál de los dos avisos considera usted que representaría mejor la imagen empresarial de una línea aérea internacional?
- b) ¿Cuál de los dos avisos considera usted más interesante para la imagen de los servicios de una línea aérea internacional?

Donde: La imagen 1 *Aerolíneas* y la imagen 2 *Delta*.

Respuesta (a):

Respuesta (b):

4

Figura 6. Cuarta diapositiva con preguntas
Fuente: Elaboración propia.



Figura 7. Quinta diapositiva de apertura de discusión
Fuente: Elaboración propia.

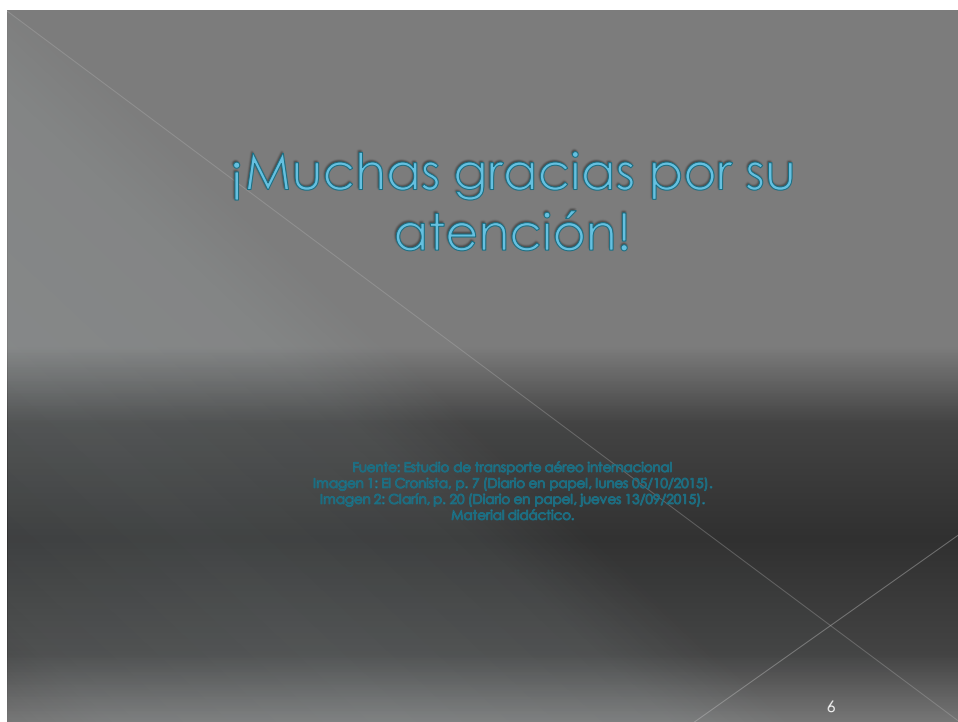


Figura 8. Sexta y última diapositiva de agradecimiento y saludo
Fuente: Elaboración propia.

**SIN USTEDES SERÍA IMPOSIBLE.
A TODOS LOS AGENTES Y SOCIOS EN
ARGENTINA, GRACIAS.**

En Delta Air Lines queremos agradecer a todos los agentes de viajes y a nuestros socios comerciales en Argentina. Sin ustedes, nuestro éxito en la región no sería posible. Por eso también son nuestra principal fuente de inspiración para mejorar y esforzarnos, día a día, para continuar siendo su mejor socio.



DELTA | SU MEJOR SOCIO

Figura 9. Anuncio gráfico a página completa de Delta
Fuente: Adaptación de anuncio de Clarín [Diario en papel], lunes 01/08/2016, p. 7.



Figura 10. Aviso publicitario de servicios de línea aérea en el año 1949

Fuente: Guía Peuser Metropolitana (1949). [Ilustración gráfica]. Sección Servicio Aeropostal, Servicio de encomiendas aéreas, y Viajes Aéreos Rápidos y Económicos, 1949, p. 62.

Nota: Pan American ofrecía vuelos diarios y publicaba sus respectivas tarifas junto al aviso publicitario. La tarifa del franqueo aeropostal era, por ejemplo, \$ 0,45 los primeros 5 gramos a Estados Unidos, la encomienda aérea a Boston en dólares estadounidenses USD 2,76 la primera unidad de ½ kg, y un pasaje aéreo a Nueva York USD 1.066,60 ida y vuelta.

Orden	Nombre	Especialidad	Experiencia	Origen
1	Horacio Cortese	Licenciado en Relaciones Industriales, Master Coach Ontológico y doctor en Sociología del Trabajo	Director de la Maestría en Recursos Humanos y profesor de doctorado (UCES); consultor, docente y coach internacional certificado, distinguido por la Academia Nacional de Ciencias de la Empresa	Argentina
2	Gabriel Garrié Faget	Licenciado en Publicidad	Consultor, conferencista y docente universitario de grado y posgrado. Amplia trayectoria en áreas de análisis político, comercialización, imagen corporativa y publicidad del transporte aéreo	Argentina
3	Carlos García	Diseñador gráfico	Docente universitario. Amplia trayectoria en arte y diseño, su actividad habitual. Realiza logotipos, pinturas e ilustraciones artísticas analíticas de vehículos marítimos y aéreos para las Fuerzas Armadas y líneas aéreas, representaciones históricas o comerciales de material de vuelo	Argentina
4	Néstor P. Braidot	Licenciado en Administración de Empresas, Contador Público, licenciado en Cooperativismo, Máster en Economía, Máster en PNL, doctor en Ciencias de la Administración y en Ciencia	Profesor en diversas universidades, consultor director en neurociencias, conferencista, relaciones internacionales, escritor y <i>trainer</i> en diseño conductual; en ámbito empresarial e institucional a nivel internacional	Argentina
5	Pablo L. Potenze	Arquitecto	Docente universitario, columnista periodístico del transporte aéreo, escritor e historiador aeronáutico en Argentina y en temas internacionales	Argentina
6	Rafael Reca	Técnico en Comercio Internacional y Licenciado en Comercio Exterior	Tripulante de cabina de aeronaves de líneas aéreas. Se desempeña como <i>staff</i> de línea aérea internacional, columnista periodístico del transporte aéreo y fotógrafo aeronáutico autorizado	Argentina
7	Diego Navarro	Licenciado en Turismo, Magister en Turismo y doctor en Relaciones Internacionales	Especialidad en el área turística de Argentina y análisis internacional, actividades en las que se desempeña	Argentina
8	Claudio Farabola	Licenciado en Administración Pública	Secretario General de la Cámara de Comercio Italiana en la República Argentina y director de la Euro Cámara Argentina. Se ha desempeñado como gerente, consultor UE, BID y FAO, y conferencista con amplia experiencia en políticas sociales	Argentina
9	Mario O. Folchi	Abogado especializado en Derecho Aeronáutico	Miembro fundador del Instituto Iberoamericano de Derecho Aeronáutico y Presidente de la Asociación Latinoamericana de Derecho Aeronáutico y Espacial. Integrante de honor en jornadas y conferencias de Derecho Aeronáutico. Se ha desempeñado o se desempeña como profesor en distintas universidades, director académico, escritor, consultor y conferencista; con amplia experiencia jurídica en aviación civil argentina e internacional	Argentina
10	Modesto Alonso	Licenciado en Psicología y piloto privado	Director del Curso Psicología Aeronáutica y Factores Humanos en Evaluación Aeromédica (UBA, INMAE). Profesor universitario e instructor en factores humanos, especialista en la actividad. Extensa actividad como psicólogo y psicoterapeuta	Argentina
11	Diego A. Golombek	Licenciado en Ciencias Biológicas y doctor en Ciencias Biológicas	Profesor universitario, director de programas educativos, investigador en cronobiología y neurociencia, y escritor. Hace y comparte ciencia en áreas de la biología, distinguido con el premio Konex y el premio UNESCO	Argentina

Cuadro 1. Sobre las personas expertas entrevistadas

Fuente: Elaboración propia a partir de datos de las entrevistas programadas.

Preguntas y respuestas desarrolladas en las entrevistas

◇ (1ª) Primera entrevista

1. ¿Ha viajado usted con servicios de línea aérea?
2. ¿Ha viajado usted con algún servicio aéreo del área metropolitana de Buenos Aires?
3. ¿Considera usted que la imagen del transporte de líneas aéreas internacionales es un elemento de interés en estudios sociales para empresas, comunidades y países?
4. ¿Qué implica para usted la imagen del transporte aéreo internacional en las relaciones entre personas y comunidades en el plano mundial?
5. ¿Considera usted que el desarrollo del proceso laboral de una organización, como una línea aérea, puede participar y contribuir al posicionamiento del servicio que ofrece?
6. ¿Cuál es el vínculo principal entre el proceso laboral de la organización y la identidad corporativa?
7. ¿Cómo influye la identidad corporativa y sus valores en el posicionamiento de la imagen en la mente de los usuarios de un servicio de transporte? *Aquí, la imagen puede ser entendida como un conjunto de atributos percibidos y representados en la mente del público consumidor ante la evocación o presentación de una empresa como la línea aérea comercial.*
8. ¿Cree usted que la imagen concebida por la fuerza laboral de una organización puede ser distinta de la imagen pública percibida?
9. ¿Cuáles son los principales aspectos que una organización debería considerar en la administración de sus recursos humanos en la creación de la imagen?
10. ¿Cuál es el área o sector laboral de una organización, o externa a ésta, que se ocupa de la imagen global en su respectivo contexto de referencia?

Respuestas codificadas:

1. Sí, habitualmente.
2. Sí.
3. [Considero] que sí y pienso que hay casos emblemáticos. Es un estudio evidentemente necesario.
4. Es importante, principalmente en cuanto a las representaciones en la experiencia de la persona. Definitivamente un elemento por considerar.
5. Sí, puede contribuir, comercialmente y en las relaciones entre los servicios y los pasajeros o consumidores.
6. La creación de los elementos de la identidad a partir de la actividad y el desempeño.
7. Principalmente actuando sobre áreas relacionadas con gestión, visión compartida, competencia y sobre valores, culturas, principios establecidos, entre otros en la relación con el usuario.
8. Si la imagen de la empresa está basada adecuadamente en su identidad de productos o servicios no debería haber dos imágenes distintas si hay coherencia. [...] Si se mantiene la coherencia se mantiene la confianza.
9. En general, un conjunto armónico: Selección de personal, desarrollo, capacitación, modelo de liderazgo, sistema de recompensas y sobre todo “la gente debe ser la imagen que deseamos crear”.
10. Si bien no hay un área específica general común, sí un enfoque que lo explica basado en el “Modelo de las 7 S” de diagnóstico: [Dibujo de un diagrama integrando] *Strategy*, estrategia; *structure*, estructura; *systems*, sistemas y procesos; *style*, estilo de liderazgo y cultura; *staff*, RRHH; *skills*, competencias y habilidades; *shared values*, valores compartidos (Véase la Figura 11 siguiente en este Anexo III). Se destacan las áreas primarias de la cadena de valor en un sistema coherente. “El área que surge de la relación con el público” [...].

Comentario: Se destaca la importancia asignada a los aspectos humanos. La gran importancia del nivel de los servicios y la atención de las líneas aéreas en sus rutas principales y en las conexiones en distintos países en la dimensión internacional.

Entrevistado: H. C.

Lugar y fecha de comunicación: Ciudad de Buenos Aires, agosto de 2015.

◇ (2ª) Segunda entrevista

1. ¿Ha viajado usted con algún servicio de línea aérea desde el área metropolitana de Buenos Aires en los últimos años?
2. ¿Considera usted que “la imagen del transporte de líneas aéreas internacionales” puede ser un factor de interés en estudios sociales para empresas, comunidades y países, tal como en el posicionamiento?
3. ¿Qué implica para usted la imagen del transporte aéreo internacional en las relaciones entre personas y comunidades en el plano mundial?
4. ¿Cuál es el vínculo principal entre la imagen pública y la identidad corporativa?
5. ¿Cómo puede influir la imagen en el posicionamiento en la mente de los usuarios de un servicio de transporte aéreo? *Aquí, la imagen puede ser entendida como un conjunto de atributos percibidos y representados en la mente del público consumidor ante la evocación o presentación de una empresa como la línea aérea comercial.*
6. ¿Cuáles son los principales aspectos que una organización debería considerar en el análisis y la creación de la imagen publicitaria?
7. ¿Cuál es el área o sector de una organización, interna o externa, que se ocupa de la imagen global en su respectivo contexto como el del transporte aéreo?

Respuestas codificadas:

1. He viajado en el último año cuatro veces desde BUE.
2. Por supuesto que es un factor importante en la evaluación, dado que es el primer factor de decisión.
3. El Transporte es un elemento de intercambio y de aproximación con otras realidades.
4. El vínculo está establecido, que la imagen corporativa es la que la empresa quiere lograr y la imagen pública es la que la sociedad le asigna.
5. La imagen conforma y modela el posicionamiento. Es a través de ella que se logra establecer parámetros de conducta visual sobre aquella. Son atributos, ideas, menciones que constituyen indicios de comportamiento.
6. Debiera considerar qué es lo que quiere transmitir y de qué manera. Se debe saber sobre qué públicos se quiere impactar.
7. Profesionalmente, debiera ser el área de Comunicación, teniendo a cargo disciplinas como Publicidad, Diseño Gráfico, Prensa, Internet y Redes Sociales [...].

Comentario: En la organización, destaca que el Transporte Aéreo es uno de los elementos, junto al destino, que ejercen mayor influencia en las decisiones de viaje.

Entrevistado: G. G. F.

Lugar y fecha de comunicación: Ciudad de Buenos Aires, diciembre de 2015.

◇ (3ª) Tercera entrevista

1. ¿Cuáles son los principales aspectos sociales que usted destacaría del transporte aéreo comercial internacional?
2. ¿Cómo busca interpretar la imagen del transporte aéreo para plasmarla adecuadamente en sus trabajos artísticos?

3. ¿Considera usted que el estudio y atención de la imagen de los servicios de transporte aéreo pueden resultar útiles para las empresas, comunidades y los Estados en las posibilidades de desarrollo en sus relaciones internacionales?

Respuestas codificadas:

1. A mi criterio la aviación comercial cumple un rol fundamental que es lógicamente el de la comunicación. Pero ésta ha cambiado a lo largo de los años por diversos motivos. En un principio para llevar pasajeros [...] como el pago de estos billetes no alcanzaba, la carga aérea y sobre todo el correo fue fundamental en el subsidio para lograr equilibrio en las cuentas de cada empresa. Luego de la 1ª Guerra Mundial hubo un posicionamiento global de las grandes aerolíneas del mundo, sobre todo de los países más poderosos. Abrir nuevas rutas no solo permitió nuevos desafíos operativos sino tecnológicos (Mejores aviones, radioayudas, aeropuertos, etc.) [...] las rutas también sirvieron para un segundo propósito y casi oculto: entrenar tripulaciones para largos vuelos que serían posteriormente utilizados en la 2ª Guerra Mundial. Los alemanes fueron muy astutos en este caso con su aerolínea Lufthansa volando hacia Sudamérica [...] participación en la Guerra Civil Española. [...] debido a la gran cantidad de aeronaves militares sobrantes después de la 2ª GM y la de Corea inclusive, nacieron un sinnúmero de aerolíneas a precios relativamente accesibles, comenzaron a ofrecer vuelos a todas partes [...] pasajeros ya de clase media. Clase que aumentó su estándar de vida después de estas dos últimas guerras [...] los pasajeros fueron en aumento. Claro que la gente quería llegar más rápido y fue entonces cuando los fabricantes debieron empezar a producir aviones que sirvieran tanto a militares como a civiles. El Lockheed Constellation fue uno de ellos. [...] la era del jet redujo más el valor del *ticket* y aumentó la demanda ya que un avión podía hacer varias veces el mismo trayecto en el día ida y vuelta [...] En nuestro país eso no fue tan así. Argentina, con una economía eternamente inestable, no pudo nunca lograr eso con su línea de bandera si no fuese bajo administración estatal. Las pocas aerolíneas creadas antes del nacimiento de Aerolíneas todas se fundieron [...] En la época del 1 a 1 (Años 90) surgieron empresas como LAPA ofreciendo precios casi de una *Low Cost* con aviones más modernos [...] Ahí la oferta aumentó [...] hizo que la gente de clase media empezara a ver al avión como un claro sustituto del micro [...] esa competencia aumentó mucho más puesto que el enorme subsidio estatal con una pérdida de casi USD 2 millones por día, hizo que Aerolíneas ofreciera los pasajes, en muchos casos, más baratos que lo que salía en el mismo tramo hacerlo en micro. Ni hablar de las 12 cuotas fijas en pesos para viajar al extranjero. [...] aún la aviación comercial argentina no logra que la mayoría de la población nacional tenga acceso a su utilización [...].

2. En mis trabajos realizados para diversos clientes nacionales y extranjeros las consignas siempre fueron claras y no muy complejas. En el caso de AR la petición para que pintara su historia se basó en que debía mostrar simplemente el avión en actitudes diferentes. En cambio los extranjeros fueron más directos ya que querían el avión en el contexto y lugar que vuela en realidad [...] Claro que sería más interesante darle un contexto más amplio incluyendo actividades terrestres alrededor de la aeronave. En esta pintura que me encargaron para EasyJet estudié que el lugar principal donde desarrolla su actividad es en el aeropuerto de Gatwick, pero le agregué un toque algo más dramático al pintarle los típicos nubarrones de lluvia que proliferan en los cielos ingleses.

3. [...] breve reseña [...] La aviación comercial es una fuerte herramienta que muestra la imagen de un país. Así vemos que American es la aerolínea que más representa a los EE.UU por más que aquí lleguen otras como Delta, United, etc. Las aerolíneas rusas son las antípodas de las occidentales. [...] en nuestro caso seguimos pensando que AR es nuestra aerolínea de bandera. Para mí es anacrónico, ya que pensar eso representa más remitirse a una época de nuestra historia que a la actual. El gobierno saliente quiso seguir instaurando eso con un fuerte cambio de imagen [...] pero los problemas siguen siendo los mismos [...] Cuando Reynal toma las riendas de Austral y pinta muy astutamente sus aviones con colores diferentes pero con una misma línea nos estaba diciendo desde la imagen: “este

color vuela al Norte, este al Sur, este al Este y este al Oeste” y con estas cosas que no son para nada inocentes, el pasajero se identificaba. Hasta se sentía cuidado y bien atendido. Claro que hoy en día hacer eso es un lujo puesto que los costos de pintar aviones de ese modo, para una sola aerolínea es casi imposible de implementar. Hoy en día la mayoría de las aerolíneas compran aviones por leasing y, si el negocio va mal, lo devuelven. Es por ello que predomina el blanco base en la mayoría de ellos ya que es fácil pintar el resto de blanco para devolverlo. AR es el clásico despilfarro [...] colores que, si las cosas fueran mal, y se los debe devolver, el Estado deberá gastar mucho dinero mediante la empresa para devolverlo con los colores que su dueño exija [...] Ahora sí respondiéndola de lleno, yo diría que un buen servicio aéreo no solo lo es por la buena imagen de la aerolínea. Pero ¿Qué es tener buena imagen? ¿Tener aviones nuevos y bien pintados con un mal índice de despacho? o ¿Tener aviones y personal confiables que presten un excelente servicio al pasajero? El hombre de negocios mira todo esto y lo evalúa. Aerovip cuando vendía sus chequeras para empresas lo hacía siempre pensando en la necesidad del cliente. [...] Un mejor servicio para alguien que llega del extranjero a nuestro país, se siente satisfecho porque pudo lograr su propósito, [...] y mejor aún, lo recomienda a sus conocidos. Eso es desarrollar las relaciones internacionales ya que, como dije en un principio, la aviación comercial no es solo un medio de comunicación sino un vínculo muy importante entre países y regiones [...].

Observaciones: Usuario y observador que destaca el transporte aéreo. Contactos siempre con amplio intercambio de información general y datos de muestras de su taller de arte. El entrevistado tuvo la gran atención de proveer el enlace para observar su trabajo mencionado y otras obras artísticas suyas. Disponible en:

http://www.aviationart.com.ar/Galeria/Galeria/Aviacion_Comercial.html#7

Entrevistado: C. G.

Lugar y fecha de comunicación: Ciudad de Buenos Aires, septiembre-diciembre de 2015.

◇ (4ª) Cuarta entrevista

1. ¿Ha viajado usted con algún servicio de línea aérea desde o hacia el área de Buenos Aires en los últimos años?
2. ¿Considera usted que la imagen del transporte de líneas aéreas internacionales puede ser un factor de interés en estudios de las relaciones socioeconómicas entre comunidades y países, tal como en conocer necesidades?
3. ¿Qué implicaría para usted, en comercio y marketing, la imagen mental de un servicio como la del transporte aéreo internacional?
4. ¿Cómo puede participar la imagen mental de los usuarios y potenciales usuarios de un servicio de transporte aéreo en el diseño de políticas comerciales empresariales y de gobierno? (*Aquí, la imagen puede ser entendida como un conjunto de atributos percibidos y representados en la mente del público consumidor ante la evocación o presentación de una empresa como la línea aérea comercial*).
5. En su opinión, ¿cuáles son los principales aspectos sociales y comerciales que podrían ser considerados en las relaciones entre Estados con respecto a la imagen del transporte aéreo de pasajeros del área de la República Argentina?

Respuestas codificadas:

1. Sí, claro.
2. Sí, es de interés.
3. [...] Mis decisiones siempre influyen, consciente o no de ello, por la imagen que uno tiene del transporte aéreo y en particular de las compañías [...].
4. La imagen mental que los usuarios tienen del transporte aéreo es algo que toda compañía debe investigar para diseñar sus políticas empresariales y también las políticas de gobierno.

5. Son factores importantes por considerar aspectos sociales derivados de la necesidad de integrar zonas distantes entre sí [...] comercialmente tener que considerar las necesidades de los pasajeros en situaciones de cancelaciones y/o postergaciones de viajes [...].

Comentario: Especialista al corriente de los últimos estudios con conocimiento de los nuevos avances en neurociencias aplicadas a la organización.

Entrevistado: N. P. B.

Lugar y fecha de comunicación: Ciudad de Buenos Aires, octubre de 2016.

◇ (5ª) Quinta entrevista

1. ¿Ha viajado usted con algún servicio de línea aérea desde el área metropolitana de Buenos Aires en los últimos dos años?

2. ¿Considera usted que la imagen del transporte de líneas aéreas internacionales puede ser un factor de interés en estudios sociales para comunidades y países, tal como en conocer necesidades?

3. ¿Qué implicaría para usted en política aerocomercial la imagen de un servicio como la del transporte aéreo regular internacional y qué aspectos destacaría?

4. ¿Cómo puede participar la imagen mental de los usuarios y potenciales usuarios de un servicio de transporte aéreo en el diseño de políticas de gobierno? (*Aquí, la imagen puede ser entendida como un conjunto de atributos percibidos y representados en la mente del público consumidor ante la evocación o presentación de una empresa como la línea aérea comercial*).

5. En su opinión, ¿cuáles son los principales aspectos políticos por considerar en las relaciones del Estado argentino con otros países con respecto a la imagen del transporte aéreo de pasajeros del área geográfica de la República Argentina?

Respuestas codificadas:

1. Sí.

2. Sí.

3. No me parece que la imagen sea un tema sencillo para la “política”, que debe estar enraizada en su realidad.

4. Sospecho que antes que la imagen quizás pesaría la tarifa. [Sopesando] De todos modos, creo que los que no vuelan no lo hacen porque piensan que no es para ellos.

5. Aquí hay una distinción. Una cosa es la relación formal entre Naciones, en la que la imagen no incluiría mucho más que información básica [Definida de la imagen], y otra es la tarea de las empresas, que son las creadoras de sus imágenes [...].

Comentario: Considera de interés el estudio de la imagen y, en conversaciones previas, distingue distintos aspectos. Ojo crítico en aportes sobre temas del transporte aéreo.

Entrevistado: P. L. P.

◇ (6ª) Sexta entrevista

1. ¿Ha viajado con servicios de línea aérea desde el área metropolitana de Buenos Aires en los últimos dos años?

2. ¿Considera usted que la imagen del transporte de líneas aéreas internacionales puede ser un factor de interés en estudios sociopolíticos para comunidades y países en sus relaciones, tal como en conocer necesidades?

3. ¿Qué implicaría para usted en política aerocomercial la imagen de un servicio como la del transporte aéreo regular internacional?

4. ¿Cómo puede participar la imagen mental de los usuarios y potenciales usuarios de un servicio de transporte aéreo en el diseño de políticas de gobierno? (*Aquí, la imagen puede ser entendida como un*

conjunto de atributos percibidos y representados en la mente del público consumidor ante la evocación o presentación de una empresa como la línea aérea comercial).

5. En su opinión, ¿cuáles son los principales aspectos políticos por considerar en las relaciones del Estado argentino con respecto a la imagen del transporte aéreo de pasajeros del área de la República Argentina?

Respuestas codificadas:

1. He viajado en varias ocasiones en vuelos domésticos e internacionales.
2. [Considero] Puede ser y es una forma de expresar culturas y conectar distintos modos con otras sociedades.
3. La imagen tiene que actuar como [...] embajadora del país al que la línea aérea representa, mostrando al resto del mundo las cualidades y competencias del país que representa. Tiene que ser acorde con la imagen institucional de una empresa, del país y ser representado en forma correcta por las tripulaciones y el servicio prestado a bordo y durante el tránsito en el aeropuerto [...].
4. El diseño de políticas de gobierno tendrá efecto directo si el Gobierno tiene injerencia sobre una compañía aérea sobre todo, y la imagen tiene que cumplir las expectativas de conectividad y sentido de pertenencia por parte de los usuarios. En eso se tiene que destacar, las cualidades de una población-cultura, para que los individuos se sientan representados y así poder avalar las políticas de gobierno.
5. El principal aspecto es brindar una imagen de un Transporte Aéreo no politizado, que cumpla principalmente las funciones de conectar a la sociedad, las economías regionales e internacionales. El Estado argentino debería cuidar que las empresas presten un debido servicio y que cumplan con las expectativas de los pasajeros, oficiando como embajador representante del país [...].

Comentario: Comprensión con sentido teórico y práctico sobre el tema y profundo interés.

Entrevistado: R. R.

Lugar y fecha de comunicación: Ciudad de Buenos Aires, noviembre de 2016.

◇ (7ª) Séptima entrevista

1. ¿Ha viajado con algún servicio de línea aérea desde el área metropolitana de Buenos Aires en los últimos dos años?
2. ¿Considera usted que la imagen del transporte de líneas aéreas internacionales puede ser un factor de interés en estudios sociopolíticos para comunidades y países en sus relaciones, tal como en conocer necesidades relacionadas con el turismo?
3. ¿Qué implicaría para usted en política aerocomercial la imagen de un servicio como la del transporte aéreo regular internacional?
4. ¿Cómo puede participar la imagen mental de los usuarios y potenciales usuarios de un servicio de transporte aéreo en el diseño de la planificación turística? (*Aquí, la imagen puede ser entendida como un conjunto de atributos percibidos y representados en la mente del público consumidor ante la evocación o presentación de una empresa como la línea aérea comercial).*
5. En su opinión, ¿cuáles son los principales aspectos políticos por considerar en las relaciones del Estado argentino con respecto a la imagen del transporte aéreo de pasajeros del área de la República Argentina?

Respuestas codificadas:

1. Sí, viaje [...] unas cuatro veces por año.
2. [...] el turismo constituye un objeto de estudio de interés para las Relaciones Internacionales, según desarrollo en mis artículos [...] Abordo la cuestión de la imagen nacional en Relaciones Internacionales en capítulos de otro trabajo [...] [Reflexiona] Pero una línea aérea es una empresa privada, por lo que estimo sería de interés de estudio de su imagen desde las Relaciones

Internacionales [...] [Cuando] la línea aérea en cuestión constituye un actor político en el marco de un vínculo o sistema determinado [...] La imagen de la línea aérea en cuestión constituye un componente relevante de una imagen nacional [...].

3. Desde el marketing, la imagen es un componente central de toda política comercial (presente en el plan de marketing y en el plan de negocios de la empresa) [...].

4. La planificación turística supone una estrategia de gestión de un destino turístico. La imagen del destino resulta de la imagen de diversos componentes del destino (paisajes, literatura, cine). La imagen de las empresas internacionales del destino también aporta a la imagen nacional, particularmente una línea aérea de bandera (y viceversa: la imagen nacional puede configurar la imagen de sus empresas). [...] no hay estudios sobre el “grado de participación” de la imagen de la aerolínea de bandera en la imagen nacional. Esa relación puede ser un objeto de estudio interesante, aunque no imagino estrategias metodológicas sencillas ni baratas para abordarlo.

5. [Duda] [...] sí, interesa indagar cómo debiera gestionar el Estado argentino la imagen de su línea aérea de bandera en el exterior, recomendaría que en línea con la Estrategia Marca País [...].

Comentario: Ha conversado sobre el turismo y el transporte aéreo. Destaca el área de turismo internacional, interés por la demostración de los vínculos con el Estado. El entrevistado tuvo la gran atención de proveer el enlace para observar su trabajo mencionado y otros escritos suyos. Disponible en: <http://diegonavarrodrazich.wixsite.com/diegonavarro>

Entrevistado: D. N.

Lugar y fecha de comunicación: Ciudad de Buenos Aires, noviembre-diciembre de 2016.

◇ (8ª) Octava entrevista

1. ¿Ha viajado con algún servicio de línea aérea desde o hacia el área de Buenos Aires en los últimos dos años?

2. ¿Considera usted que la imagen del transporte de líneas aéreas internacionales puede ser un factor de interés en estudios socioeconómicos en las relaciones entre comunidades y países, tal como en conocer necesidades de traslado?

3. ¿Qué implicaría para usted, en relaciones internacionales y comercio, la imagen de un servicio como la del transporte aéreo internacional?

4. ¿Cómo puede participar la imagen mental de los usuarios y potenciales usuarios de un servicio de transporte aéreo en el diseño de políticas comerciales empresariales y de gobierno? (*Aquí, la imagen puede ser entendida como un conjunto de atributos percibidos y representados en la mente del público consumidor ante la evocación o presentación de una empresa como la línea aérea comercial*).

5. En su opinión, ¿qué aspectos sociales y comerciales podrían ser considerados en las relaciones entre Estados europeos y Argentina con respecto a la imagen del transporte aéreo de pasajeros del área de Buenos Aires?

Respuestas codificadas:

1. Sí.

2. Seguro, tanto del lado social como económico y como herramienta de planificación estratégica.

3. Las líneas de bandera son la imagen del país, y un medio de marketing muy importante desde el punto de vista turístico como enogastronómico [Enología y gastronomía de un territorio].

4. Que la compañía refleje la imagen del país o por lo menos lo que el país quiere mostrar [...] y que se asemeje al tipo de pasajero que quieren transportar.

5. Incentivos, para nichos o segmentos de pasajeros como estudiantes, jubilados, etc. [...] Servicio de negocios [...] Europa como *hub* para negocios [...] Paquetes promocionales con más de una escala [...] Aumento de la carga (Equipaje) por pasajeros para *shopping* y regalos familiares [...].

Comentario: Experiencia en las relaciones comerciales en el ámbito internacional.

Entrevistado: C. F.

Lugar y fecha de comunicación: Ciudad de Buenos Aires, diciembre de 2016.

◇ (9ª) Novena entrevista

1. ¿Ha viajado con algún servicio de línea aérea desde o hacia el área de Buenos Aires en los últimos dos años?
2. ¿Considera usted que la imagen del transporte de líneas aéreas internacionales puede ser un factor de interés en estudios sociales en las relaciones entre comunidades y países, tal como en conocer necesidades de traslado?
3. ¿Qué implicaría para usted, en el plano de las relaciones internacionales entre comunidades y Estados, la imagen de un servicio como la del transporte aéreo regular internacional?
4. ¿Cómo puede participar la consideración de la imagen mental de los usuarios y potenciales usuarios de un servicio de transporte aéreo en el diseño de normas en materia de políticas comerciales empresariales y de gobierno? (*Aquí, la imagen puede ser entendida como un conjunto de atributos percibidos y representados en la mente del público consumidor ante la evocación o presentación de una empresa como la línea aérea comercial*).
5. En su opinión, ¿qué aspectos sociales y jurídicos podrían ser considerados en el desarrollo de las relaciones entre la República Argentina y otros Estados con respecto a la imagen del transporte aéreo de pasajeros del área de Buenos Aires?

Respuestas codificadas:

1. Sí, [...] en varias ocasiones.
2. Considero que sí, tanto cuanto la imagen de los aeropuertos que dan esos servicios aéreos para las mismas comunidades. Claro que esos estudios sociales deberían tener objetivos concretos; por ejemplo, las necesidades de traslado se encuentran directamente relacionadas con las conexiones aéreas desde-hacia ciudades y regiones.
3. Creo que cuanto mejor sea la imagen del servicio de transporte aéreo regular internacional, mejores serán los desarrollos relativos de índole comercial e industrial de esas comunidades y Estados.
4. Aunque no soy sociólogo, creo que es un tema difícil [...] porque en general las decisiones en materia aerocomercial se vinculan con cuestiones de relaciones aeropolíticas, en el plano internacional. Y las autoridades rara vez consultan el interés local.
5. Me parece que el área de pasajeros aéreos se concentra, respecto de todo el país, en Buenos Aires. Y siempre he pensado que una forma de desarrollar el resto del territorio es estableciendo determinados *hubs* en algunos lugares/ciudades, con objeto de lograr un verdadero “sistema de transporte aéreo interno”, lo que aún no se ha logrado en el país. Y que esos *hubs* tuvieran vuelos directos a otros Estados, con lo cual no solo se contribuiría a desarrollar los lugares/ciudades en muchos aspectos positivos, sino a ampliar las relaciones internacionales del país mismo. Claro está que esto requiere de una disposición clara de las autoridades, estableciendo el marco jurídico correspondiente, especialmente en el caso de nuestro país. [...].

Comentario: Destacado referente en materia aeronáutica, siempre concreto en sus respuestas y con generosa disposición a desarrollar los temas.

Entrevistado: M. O. F.

Lugar y fecha de comunicación: Ciudad de Buenos Aires, diciembre de 2016.

◇ (10ª) Décima entrevista

1. ¿Ha viajado usted con algún servicio de línea aérea desde el área metropolitana de Buenos Aires en los últimos años?

2. ¿Considera usted que la imagen del transporte de líneas aéreas internacionales puede ser un factor de interés en estudios sociales para comunidades y países, tal como en conocer necesidades?
3. ¿Qué implicaría para usted la imagen mental de un servicio como la del transporte aéreo internacional?
4. ¿Cómo puede influir psicológicamente una imagen mental en la motivación de los usuarios de un servicio de transporte aéreo? (*Aquí, la imagen puede ser entendida como un conjunto de atributos percibidos y representados en la mente del público consumidor ante la evocación o presentación de una empresa como la línea aérea comercial*).
5. ¿Cuáles podrían ser los principales aspectos psicológicos estudiados en el proceso motivacional del individuo en contacto con el transporte aéreo?

Respuestas codificadas:

1. Sí.
2. Sirve a la industria del transporte aerocomercial, y se individualiza la línea, para los cambios de imagen que quiera realizar en relación con sus políticas comerciales.
3. [...] Si es de una sola persona no mucho [Demanda individual], si se hace un relevamiento estadístico de imágenes mentales puede servir en marketing, en datos sobre cultura, en su comunicación, etc.
4. Es uno de los componentes cognitivos que influyen en la toma de decisiones acerca de cuál aerolínea contratar, sensible a sesgos, prejuicios, rumores, visiones parciales, etc. [...].
5. [Pendiente]

Comentario: Profesional entendido en aspectos psicológicos aeronáuticos con visión del bienestar humano. Un extracto de la respuesta a una pregunta adicional efectuada acerca del proceso general psicológico en la formación de la imagen puede completar parte de lo expuesto, resumiendo conceptos: [...] la psicología describe desde la comprensión del proceso cognitivo, en lo que hay que tener en cuenta a la persona entera, en sus vínculos con lo sociocultural, con la dinámica inconsciente de estos procesos dinámicos y según el tipo de vínculo que la persona establezca con ese objeto en función del valor simbólico en su subjetividad y de todas sus dimensiones prácticas y más objetivas [En síntesis considera] [...] cuidado con simplificar este proceso tan complejo, que estamos continuamente realizando lo separamos o no [...].

Entrevistado: M. A.

Lugar y fecha de comunicación: Ciudad de Buenos Aires, diciembre de 2016.

◇ (11ª) Decimoprimer entrevista

1. ¿Ha viajado usted con algún servicio de línea aérea desde el área metropolitana de Buenos Aires en los últimos dos años?
2. ¿Considera usted que la imagen del transporte de líneas aéreas internacionales puede ser un factor de interés en estudios sociales para comunidades y países, tal como en conocer necesidades?
3. ¿Qué implicaría para usted la imagen mental de un servicio como la del transporte aéreo internacional?
4. ¿Cómo puede influir una imagen mental en la motivación de los usuarios de un servicio de transporte aéreo? (*Aquí, la imagen puede ser entendida como un conjunto de atributos percibidos y representados en la mente del público consumidor ante la evocación o presentación de una empresa como la línea aérea comercial*).
5. ¿Cuáles podrían ser los principales aspectos de interés de estudio en el proceso motivacional del individuo en contacto con el transporte aéreo?

6. Pregunta complementaria general: ¿Cómo describiría usted el proceso cerebral básico en el SNC en la formación de la imagen o representación mental de algo a partir de la experiencia del individuo con un objeto concreto o abstracto?

Respuestas codificadas:

1. Sí, muchas veces.

2. [Si bien dice no entender bien la referencia a la imagen, propone] [...] supongo que es algo general en cuanto a la idea de calidad que brinda la línea aérea. En tal caso, sí puede ser un factor de interés.

3. Una imagen de calidad en el servicio, de seguridad en los viajes, de limpieza y de confort en el vuelo y de un amigable y eficiente servicio terrestre.

4. En general se basa en experiencias previas [...] en el de un imaginario de lo que “podría suceder”. Así, cuando se contrata un servicio determinado, muchas veces se acompaña de la imágen visual de los colores de la aerolínea, de los uniformes o del país al que representa. Esta imagen influye, seguramente, pero menos que otros factores como el precio o la conveniencia de los vuelos.

5. [...] Es más bien un ejercicio de marketing, de observar y consultar qué ve un usuario, o qué imagina, en o sobre determinadas líneas aéreas. La información principal suele ser la transmisión oral de determinadas ventajas de calidad de una línea; sin embargo, nuevamente estas cuestiones son opacadas por precio o conveniencia de las conexiones [...].

6. [Complementación] Si bien el proceso de formación de imágenes es conocido en términos fisiológicos, a través de la estimulación de la retina y la posterior interpretación de dicha imagen en la corteza visual, no cabe duda de que la experiencia modifica la percepción del objeto, brindándole un contexto, una historia, un conocimiento previo que cambia la manera de mirar [...].

Comentario: Respuestas espontáneas concisas de especialista en bases fisiológicas del cerebro humano y de la biología del cuerpo. Muy adecuadas para relacionar.

Entrevistado: D. A. G.

Lugar y fecha de comunicación: Ciudad de Buenos Aires, diciembre de 2016.

Consideraciones generales: Todos los especialistas consultados acerca de sus perspectivas son usuarios del servicio de transporte aéreo en alguna de sus formas. Exponen el uso relativamente habitual del servicio y el carácter subjetivo de la imagen del transporte aéreo como se presenta en la indagación.

Cuadro 2. Preguntas y respuestas desarrolladas en las entrevistas

Fuente: Elaboración propia.

Figura del modelo citado

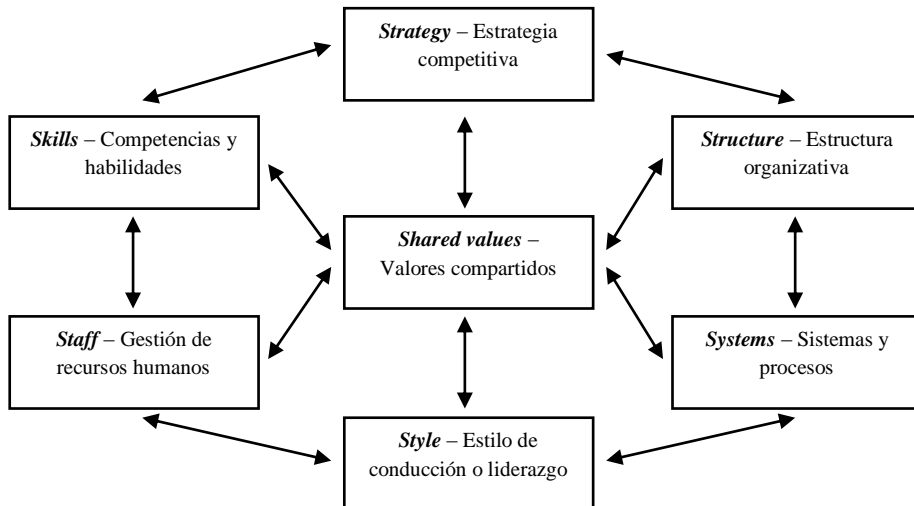


Figura 11. Esquema del Modelo de las 7 S

Fuente: Adaptación a partir del diseño dibujado por el entrevistado H. Cortese (2015).

Nota: Un modelo ampliamente utilizado por profesionales y académicos. Los factores están relacionados como muestran las flechas, pero a su vez existe relación entre cada uno de ellos. El Modelo de las 7 S de la consultora internacional McKinsey, diseñado y conocido a partir de trabajos de T. Peters y R. Waterman (1982), junto a otros autores, integra siete factores comunes a las estructuras organizativas. Consiste en una herramienta de análisis y planificación estratégica con énfasis en el estudio de los aspectos humanos de la organización. El punto central lo ocupa el factor que comprende los valores compartidos, elemento clave que unifica a los miembros de la organización, y todos los factores están integrados y alineados, debiendo ajustarse ante cambios. Cortese realiza una exposición del modelo aplicado en el sistema organizacional acerca de interrogantes y diagnóstico (Cortese, 2015: 207; 275-280).



Figura 12. Nube de palabras de la primera idea básica en mente

Fuente: Elaboración propia a partir del *focus group*.

Parte complementaria

Anexo IV

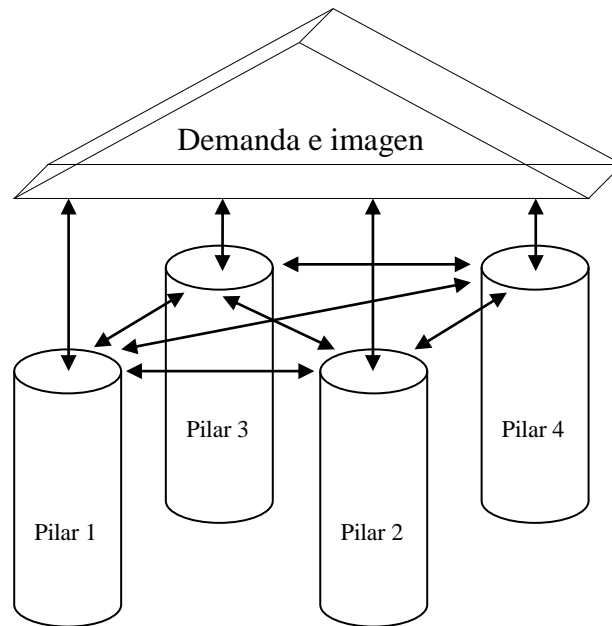


Figura 1: Pilares de la imagen del transporte aéreo

Fuente: Elaboración propia.

Nota: el transporte aéreo de línea satisface necesidades. Éstas pueden ser conceptualizadas, clasificadas y categorizadas en torno al fenómeno. Si se efectúa un análisis conceptual y categorial considerando el transporte aerocomercial de pasajeros y su demanda, se puede distinguir al menos «cuatro grandes categorías» que sostienen la estructura de la imagen mental del individuo por medio de un conjunto de columnas o pilares: 1. *Medio de transporte aéreo*, que satisface con rapidez el traslado en aeronaves entre numerosos lugares en todo el mundo. 2. *Servicios de líneas aéreas*, un conjunto de operaciones para asistir al pasajero con los elementos tecnológicos actuales. 3. *Factor humano en los servicios*, el desempeño o comportamiento del personal relacionado con la aeronavegación al momento de asistir al pasajero. 4. *Precio del servicio*, condición de tarifa y el esfuerzo económico que el demandante debe hacer o que considera que estaría dispuesto a realizar para conseguir volar con una línea aérea, con lo que ello implica. Las necesidades y experiencias contenidas en la imagen sustentada, trasladan su carga de significados a través de los pilares cimentados en la mente del usuario o consumidor. Cada categoría reúne un conjunto de características con aspectos centrales en común, desde aquellos relacionados con la aeronave hasta los servicios de la línea aérea en los vuelos o las actividades en los aeropuertos.



Figura 2: Aeronave de Aerolíneas Argentinas S.A.

Fuente: Ilustración de la aeronave Airbus 340 de AR utilizada en rutas internacionales que ha sido desprogramada del servicio hacia principios del año 2020. Recuperada de: www.aerolineas.com.ar [2015].

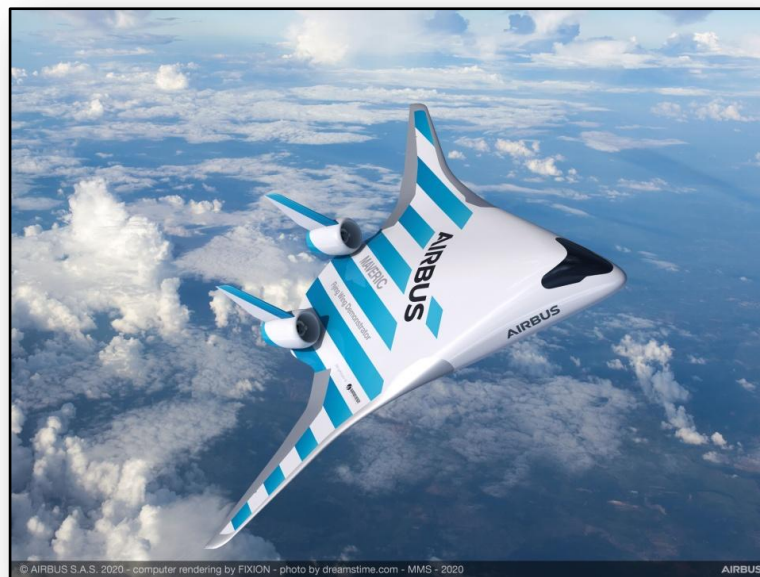


Figura 3: Prototipo de aeronave de Airbus

Fuente: Ilustración del prototipo llamado Maverick que fue presentado en Singapore el 11 de febrero de 2020 como idea futura. Recuperada de: https://www.airbus.com/newsroom/press-releases/en/2020/02/airbus-reveals-its-blended-wing-aircraft-demonstrator.html#media-list-image-image-all_ml_0-1 [2020].

**Autor: F. A. Martino – Dirección: M. I. Pérez Jáuregui.
Fines educativos. UCES. Ciudad de Buenos Aires, mayo de 2020.
Trabajo académico completado en el año MMXX.**
