

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
ESCUELA DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN

“PRINCIPALES FORMAS DE COMUNICACIÓN EN EL AEROPUERTO
INTERNACIONAL LA AURORA Y LA DEFICIENTE DECODIFICACIÓN POR LOS
USUARIOS”



M.A. MARIA DEL ROSARIO ESTRADA
ASESORA

GUATEMALA, MARZO DE 2007

DL
16
T(548)

UNIVERSIDAD DE LA UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
Biblioteca Central

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
ESCUELA DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN

Director
Lic. Gustavo Bracamonte

Representantes Docentes
Lic. Sergio Mortaya
Lic. Víctor Carillas

Representante de Egresados
Lic. Marcel Arévalo

Representantes Estudiantiles
Edgar Hernández
Oscar Mencos

Secretaria
Licda. Miriam Yucuté

Tribunal Examinador
M.A. María del Rosario Estrada (Presidenta)

Lic. Héctor Salvatierra
Revisor

M.A. Elpidio Guillén
Revisor

Lic. Mario Campos
M.A. Donaldo Vásquez
Dr. Wagner Díaz (Suplente)

DEDICATORIA

- A Dios
Ser supremo y creador del universo
- A mis padres
David Jonathan López Jiménez
María Luisa Jiménez
- A mi hermano
Erwin López
- A mi cuñados
A todos con especial afecto.
- A mis sobrinos
Erwin Andrés, Diego Enrique,
Alejandra Nicole y los futuros que
están por nacer
- A mis primos
A todos ellos por igual
- A mis tíos
A todos ellos y ellas gracias por sus
consejos y ayuda desinteresada en
especial a tía Ruth
- A mi abuelo
Francisco Humberto Muñoz (Q.E.P.D.)
(Papá Beto) Dios lo tenga a su lado
- A mis amigos
En especial a Checha, Erick, Alex,
Sandra, Luis, Sharon, Sanya, China,
Manuel, Otto, Laura, Hugo, Sergio,
Fredy, Judith, Susan, Rony, Adonías,
Lorenzo, Jefferson, Rubén, Gloria, Julio y
Carmen.
- A mi asesora
María del Rosario Estrada (Chayito) por
sus sabios consejos, paciencia y
acertada orientación.
- A M.A. Aracelly Mérida
Por su cariño, comprensión y apoyo
en todo
- A ellos dedico este logro
porque el triunfo de uno es el de todos,
y los llevaré siempre en mi mente y en
mi corazón como un tesoro invaluable
donde quiera que me encuentre.

PARA EFECTOS LEGALES, ÚNICAMENTE EL AUTOR ES RESPONSABLE DEL
CONTENIDO DE ESTE TRABAJO



Escuela de Ciencias de la Comunicación
Universidad de San Carlos de Guatemala

Guatemala, 06 de octubre de 2006.
ECC 1.303-06

Señor (a) (ita)
Jorge Estuardo López Cobos
Esc. Ciencias de la Comunicación

Estimado (a) Señor (a) (ita):

Para su conocimiento y efectos me permito transcribir lo acordado por El Consejo Directivo, en el Inciso 15.14 del Punto DECIMO QUINTO del Acta No. 29-06 de sesión celebrada el 05-10-06.

"DECIMO QUINTO: ...15.14...El Consejo Directivo, ACUERDA: a) Aprobar el trabajo de tesis titulado: PRINCIPALES FORMAS DE COMUNICACIÓN EN EL AEROPUERTO INTERNACIONAL LA AURORA Y LA DEFICIENTE DECODIFICACIÓN POR LOS USUARIOS, presentado por el (la) estudiante Jorge Estuardo López Cobos, Carné No. 200017142, con base en el dictamen favorable del comité de tesis nombrado para el efecto; b) Se autoriza la impresión de dicho trabajo de tesis; c) se nombra a los profesionales: Lic. Mario Campos, M.A. Donald Vázquez y Dr. Wangner Díaz (suplente), para que con los miembros del Comité de Tesis, M.A. María del Rosario Estrada (Presidenta), Lic. Héctor Salvatierra y M.A. Elpidio Guillén, para que integren el Tribunal Examinador y d) Se autoriza a la Dirección de la Escuela para que fije la fecha del examen de graduación."

Atentamente,

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"

Licda. Miriam Yabuté
Secretaría



MY/csg



Escuela de Ciencias de la Comunicación
Universidad de San Carlos de Guatemala

Guatemala, 16 de agosto de 2006
ECC 956-06

Señor (a) (ita)
Jorge Estuardo López Cobos
Esc. Ciencias de la Comunicación

Estimado(a) Señor (a)(ita):

Para su conocimiento y efectos, me permito transcribir lo acordado por El Consejo Directivo, en el Inciso 31.6 del Punto TRIGESIMO PRIMERO del Acta Extranordinaria No. 20-06, de sesión celebrada el 11-08-06.

"TRIGESIMO PRIMERO: ...31.6... El Consejo Directivo, ACUERDA: El Consejo Directivo, con base en el dictamen favorable y lo preceptuado en la Norma Séptima de las Normas Generales Provisionales para la Elaboración de Tesis y Examen Final de Graduación vigente, ACUERDA: 1) Nombrar a los profesionales: M.A. María del Rosario Estrada, (Presidenta), Lic. Héctor Salvatierra, M.A. Elpidio Guillén, para que integren el Comité de Tesis que habrá de analizar el trabajo de tesis del(a) estudiante JORGE ESTUARDO LOPEZ COBOS, Carné No. 200017142, cuyo título es: LAS FORMAS DE COMUNICACIÓN EN EL AEROPUERTO INTERNACIONAL LA AURORA Y LA MALA DECODIFICACIÓN POR LOS USUARIOS. 2) El comité contará con quince días calendario a partir de la fecha de recepción del proyecto, para dictaminar acerca del trabajo."

Atentamente,

"DÉ Y ENSEÑAD A TODOS"

Licda. Miriam Yucub
Secretaria



MY/csg



Escuela de Ciencias de la Comunicación
Universidad de San Carlos de Guatemala

APROBACIÓN TERNA REVISORA

Guatemala,

Señores:
CONSEJO DIRECTIVO
Escuela de Ciencias de la Comunicación
Edificio

Distinguidos Señores:

Atentamente informamos a ustedes que el (la) estudiante:

JORGE ESPUARDO LÓPEZ COBOS

Carné: 200917142

Ha realizado las correcciones y recomendaciones a TRABAJO DE TESIS, cuyo título es:

"Las Prácticas de Formas de Comunicación en el Aeropuerto Internacional La Aurora

y la Deficiente decodificación por los Usuarios"

En virtud de lo anterior, se emite DICTAMEN FAVORABLE, a efecto de que pueda continuar con el trámite correspondiente.

Atentamente,

"D Y ENSEÑAD A TODOS"

Miembro Comisión Revisora

Lic. Hector Salvatierra

Miembro Comisión Revisora

Lic. Espidio Guillen

Presidente Comisión Revisora

Licda. María del Rosario Estrada

Cc. Archivo



Escuela de Ciencias de la Comunicación
Universidad de San Carlos de Guatemala

Guatemala, 23 de mayo de 2006
Dictamen Aprobación - 172-2006
CT-Akmg

M.A.
María del Rosario Estrada Loarca
Escuela de Ciencias de la Comunicación
Edificio M-2
Presente

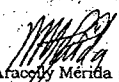
Estimada Licenciada Estrada:

Para su conocimiento y efectos, me permito transcribir lo acordado por la Comisión de Tesis en el punto 2.8 el punto Dos del Acta 04-2006, de sesión celebrada el 22 de mayo de 2006.

DOS 2.8 Comisión de Tesis ACUERDA: a) Aprobar al estudiante Jorge Estuardo López Cobos, Carné 200017142; el proyecto de tesis "Las formas de comunicación en el Aeropuerto La Aurora y la mala decodificación por los usuarios". b) Nombrar como asesor (a) a: M.A. María del Rosario Estrada Loarca.

Atentamente,

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"


M.A. Aracely Mérida
Coordinadora
Comisión de Tesis



Akmg/
c.c. Comisión de Tesis

Resumen
Introducción

CAPÍTULO I

MARCO CONCEPTUAL

Titulo del tema.....	1
Antecedentes.....	1
Justificación.....	2
Planteamiento del Problema.....	2
Alcances y Límites.....	3

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

COMUNICACIÓN.....	4
La comunicación: Factor fundamental en la navegación aérea.....	5
Un lazo de unión entre el piloto y el personal de tierra.....	5
Comunicación punto a punto.....	6
La conquista del espacio.....	6
Clases de comunicación.....	8
Comunicación interpersonal.....	9
La comunicación organizacional.....	9
Los diferentes tipos de comunicación en la empresa.....	10
Los principales programas de comunicación dentro de la empresa.....	11
Habilidades para la producción- comprensión.....	12
Procesamiento del mensaje por parte del destinatario.....	13
Elementos que restan eficacia.....	14

CAPÍTULO III

Conceptos básicos de las relaciones intergrupales.....	16
La cultura comunica.....	18
Comunicación no verbal.....	18
Diferencias entre comunicación verbal y comunicación no verbal a partir del paradigma lingüístico.....	23
El signo.....	25
Componentes del signo.....	27
El código.....	29
Conocimiento del código.....	29
La comunicación social.....	30
Comunicación y estructura social.....	30
Funciones de la comunicación.....	31

CAPÍTULO IV

¿QUÉ ES UN AEROPUERTO?.....	34
Los principales aeropuertos del mundo.....	35
Los objetivos de la política aeroportuaria.....	38
Relación de las ciudades con las compañías aéreas.....	40
Financiación estatal.....	40
Los aeropuertos de los países en vías de desarrollo.....	41
Viajes en avión.....	41
Seguridad aérea.....	48
Generalidades sobre radioayudas.....	49
Ayudas de larga distancia.....	50
Generalidades sobre el radar.....	53
Ayudas visuales.....	54
Código Morse.....	62
Plan de vuelo.....	67
Información atmosférica.....	70
Accesos al aeropuerto.....	72
Impacto social y económico del turismo.....	73
¿Quién se beneficia del turismo y cuánto?.....	74

CAPÍTULO V

MARCO METODOLÓGICO

Método o Tipo de Investigación.....	76
Objetivos.....	77
Técnica.....	78
Instrumento.....	78
Población.....	78
Muestra.....	78

CAPÍTULO VI

Análisis de resultados.....	79
Conclusiones.....	89
Recomendaciones.....	90

CAPÍTULO VII

Propuesta.....	91
Bibliografía.....	101
Glosario.....	106
Anexos.....	109

RESUMEN

TÍTULO:

LAS PRINCIPALES FORMAS DE COMUNICACIÓN EN EL AEROPUERTO INTERNACIONAL LA AURORA Y LA DEFICIENTE DECODIFICACIÓN POR LOS USUARIOS.

AUTOR: Jorge Estuardo López Cobos

UNIVERSIDAD: San Carlos de Guatemala

PROBLEMA INVESTIGADO: La mala o deficiente decodificación de mensajes en el Aeropuerto Internacional La Aurora

INSTRUMENTOS UTILIZADOS:

Fichas bibliográficas, análisis de documentos relacionados con el tema. Entrevistas, encuestas, filmaciones en el lugar objeto de investigación y análisis de los resultados que se obtuvieron.

PROCEDIMIENTO PARA OBTENER DATOS E INFORMACIÓN:

La recopilación de la información se realizó tanto en las instalaciones del Aeropuerto Internacional La Aurora, como en las de la Dirección General de Aeronáutica Civil; en la biblioteca central de la Universidad de San Carlos de Guatemala, Centro de Documentación de la Escuela de Ciencias de la Comunicación, Biblioteca del Instituto Guatemalteco de turismo-INGUAT, oficina de relaciones públicas del Ministerio de Comunicaciones, Infraestructura y Vivienda, CIV. Entrevistas a personas encargadas y relacionadas a las comunicaciones en el lugar estudiado, a usuarios y visitantes.

Por otra parte, creo que para realizar estrategias de comunicación es necesario primero, estudiar y analizar el sistema de comunicación existente en el lugar de la investigación, y además, conocer los gustos, preferencias y opiniones del grupo objetivo.

INTRODUCCIÓN

Las necesidades aeroportuarias de la ciudad de Guatemala, motivaron la construcción del **Aeropuerto Internacional La Aurora**, cuyas primeras actividades datan del año 1923, desplazando así al Campo de Marte, donde hasta esa fecha se habían llevado a cabo los primeros experimentos aeronáuticos con los que se inició nuestro país en este campo.

Con fecha 11 de septiembre de 1929, durante el gobierno presidido por el General Lázaro Chacón, se creó la Dirección General de Aeronáutica Civil, como una dependencia del Ministerio de Comunicaciones y Obras Públicas, por medio del Decreto Gubernativo 1032. En su inicio estaba conformada por la Dirección General, el Departamento de Operaciones y Asesoría Jurídica; posteriormente y debido al avance de la aviación, dicha dependencia se fue implementando hasta contar con las Gerencias y Departamentos que hoy la integran, entre las que se encuentran el Departamento de Informática, Gerencia de Seguridad Aeroportuaria, Relaciones Públicas y Asuntos Internacionales, Departamento de Planeación Estratégica, Departamento de Ingeniería Electrónica y Radar, Departamento de Estándares de Vuelo, entre otros.

La comunicación se ha venido perfeccionando, debido a la importancia que esta conlleva en todos los ámbitos de la vida. El desarrollo y evolución de nuestra sociedad crea la necesidad de ir utilizando cada vez más y mejor la comunicación. Un incremento en las mejoras comunicacionales dentro de una institución hacen de la comunicación interna y externa, servicios intangibles de gran valor. Para tener una buena comunicación entre emisores y receptores, deben también existir los canales apropiados, y si esto no se da, no debe tomar a nadie por sorpresa que actualmente dentro de una institución gubernamental no haya buena comunicación y no se le dé la importancia al impacto que esta conlleva para una mejor convivencia entre los seres humanos.

Un ejemplo de esto ocurre en el **Aeropuerto Internacional La Aurora**, máxime en estos tiempos que se lleva a cabo su remodelación, lo que pueden ofrecer al público usuario y visitantes es poco en materia de comunicación, debido a las inconveniencias que todo trabajo de remodelación conlleva. Esto no debe impedir prestarle toda la atención que el sistema de comunicación merece, pensando por sobre cualquier interés, en el de los usuarios y visitantes del recinto aeroportuario. Por lo anterior, el presente trabajo incluye el estudio de algunas formas de comunicación que se dan dentro y alrededor del **Aeropuerto Internacional la Aurora** y las deficiencias que impiden que el proceso comunicativo tenga éxito.

Por último, se presenta la propuesta de crear algún medio de comunicación alternativo para mantener informados a los usuarios sobre la situación actual en el aeropuerto. Por ejemplo se propone entregar volantes informativos, trifoliarios, mejorar el sistema de señalización existente, colocar carteles o vallas que informen de la situación actual de remodelación para que las personas tengan una mejor orientación. Y en un futuro o etapa post remodelación, si fuera necesario, instalar un centro de información permanente en varios idiomas, tal y como ocurre en aeropuertos de otras partes del mundo, para que así no exista ninguna duda que el **Aeropuerto Internacional La Aurora** sea el mejor aeródromo de Centroamérica.

CAPÍTULO I

MARCO CONCEPTUAL

TÍTULO DEL TEMA:

“LAS PRINCIPALES FORMAS DE COMUNICACIÓN EN EL AEROPUERTO INTERNACIONAL LA AURORA Y LA DEFICIENTE DECODIFICACIÓN POR LOS USUARIOS”

ANTECEDENTES

La aviación civil en Guatemala tuvo su origen a principios del siglo pasado, uno de los iniciadores de esta materia fue el señor Dante Dannini.

En 1911 se fundó la Academia de Aviación, y su director Luis Ferro, de cuyo claustro formó parte Dannini. La academia de Aviación se instaló al este de la ciudad de Guatemala, en el llamado Campo de Marte.

Con fecha 11 de septiembre de 1929, durante el gobierno presidido por el General Lázaro Chacón, se creó la Dirección General de Aeronáutica Civil, como una dependencia del Ministerio de Comunicaciones y Obras Públicas, por medio del decreto gubernativo 1,032. Más tarde, las necesidades aeroportuarias de la ciudad de Guatemala, motivaron la construcción del Aeropuerto Internacional La Aurora, cuyas primeras actividades datan del año 1923, desplazando así al Campo de Marte, donde hasta esa fecha se habían llevado a cabo los primeros experimentos aeronáuticos en nuestro país y que tanto lustre le dieron, siendo protagonistas muchos esforzados guatemaltecos, quienes se convirtieron en pioneros de la aviación en Guatemala.

Se decidió realizar esta investigación por motivo que hasta la fecha no existen estudios sobre las principales formas de comunicación y deficiente decodificación en el Aeropuerto Internacional La Aurora. Por otra parte, únicamente existen estudios sobre ayudas visuales y electrónicas para la navegación aérea en cualquier aeropuerto, no así algún otro estudio que abarque otros sistemas de comunicación en el aeropuerto más importante del país, los problemas de decodificación y proposición de alguna alternativa para mejorar la comprensión de mensajes dentro y alrededor del recinto aeroportuario.

JUSTIFICACIÓN

Se decidió realizar la presente investigación por motivo que hasta la fecha no existe ningún material que informe sobre las distintas formas de comunicación y/o decodificación de mensajes a los usuarios del **Aeropuerto Internacional La Aurora** y a personas particulares, por tener al alcance información de primera mano sobre sus orígenes, historia, comunicación y remodelación actual, ya que el lugar se encuentra dentro del mismo centro de trabajo y además por un gusto puramente personal. También porque el continuo desarrollo del país dio la pauta para llevar a cabo este proyecto que será de mucha importancia y facilitará la comunicación interna y externa, tomando en cuenta lo importante que es esa dependencia del Ministerio de Comunicaciones Infraestructura y Vivienda en el aspecto de aeropuerto de importación / exportación, de turismo y de captación de divisas para el país.

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Después de visitar el **Aeropuerto Internacional La Aurora**, se comprobó que existen deficiencias en la configuración de mensajes por parte de los emisores de los mismos, que puedan repercutir en la deficiente decodificación por parte de los usuarios y personas en general, tanto dentro como alrededor de sus instalaciones. Por medio de observaciones, encuestas y entrevistas a los usuarios, trabajadores y personas particulares, se analizó esa problemática.

Además, se trató de sentar un precedente para que las personas encargadas de la comunicación dentro de estas instalaciones, lo hagan más concienzudamente pensando no únicamente cumplir con su trabajo, sino ir un poco más allá de cualquier interés, puesto que la mayor satisfacción que pueda perseguirse debe ser servir de la manera más eficiente posible tanto a los usuarios, como a cualquier persona que visita las instalaciones, para una mejor interpretación de los mensajes por parte de ellos y por ende, la suposición que el acto comunicativo tenga un verdadero éxito.

Ante esto, se trató de evidenciar el siguiente problema que motivó la presente investigación:

¿ Existe deficiente decodificación por parte de usuarios y visitantes del **Aeropuerto Internacional La Aurora** como consecuencia de las deficiencias en la configuración de mensajes?

ALCANCES Y LÍMITES

Para Chávez Zepeda (2003:99-100), los alcances y límites son “los ámbitos que abarca el problema, en el cual se circunscribe claramente la investigación” definición que es desglosada a continuación para incluir precisamente su ubicación.

A.) ALCANCES: El ámbito estudiado es institucional debido a que, lo que se quiere comprobar son las principales formas de comunicación y la deficiente decodificación del sistema comunicativo utilizado en su actual etapa de remodelación por parte de usuarios y personas en general en el Aeropuerto Internacional La Aurora.

B.) LÍMITES: La investigación se concretó específicamente a detectar las principales formas de comunicación y deficiencias de decodificación de los mensajes en el Aeropuerto Internacional La Aurora.

El área geográfica en que se desarrolló esta investigación fue la zona 13 de la ciudad de Guatemala, lugar donde se encuentran las instalaciones del Aeropuerto Internacional La Aurora. El período de investigación fue de dos meses.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

COMUNICACIÓN:

Sabía usted que la palabra comunicación viene del latín **comunis**, común. Comunicar sería hacer común, es decir, crear comunidad, comulgar en algo. Por tanto, implica una respuesta en común entre dos o más personas, consideradas en su integridad dimensional, las cuales comparten conocimientos, pensamientos, ideas, opiniones, sentimientos, sensaciones, actitudes, deseos, acciones e interacciones.

Es el proceso de difusión y recepción de ideas, información y mensajes. Como lo comenta Eulalio Ferrer "el objetivo fundamental de la comunicación es convertir al hombre en un representante efectivo, que permita alterar la relación única que existe entre un organismo y su medio próximo"

Como se puede inferir, la comunicación exige abrir las ventanas de la conciencia y de la personalidad para determinar los medios por los cuales hacer saber a otros las intenciones de cada cual. Así entendida, la comunicación humana trasciende la transmisión de pura información, en el sentido de simples datos, va mucho más allá, busca compartir el propio ser con el de los demás.

La comunicación humana hace referencia al proceso mediante el cual dos personas como mínimo, comparten una misma información o una misma experiencia sobre el mundo, transmitida y recibida a través de un medio.

Tomando en cuenta la estrecha relación que guardan, es importante hacer una distinción entre información y comunicación, elementos que se confunden con frecuencia, quizás porque el segundo incluye al primero.

Situada la información en el plano representativo aquí se toma como el proceso de recolección, acumulación y registro de los datos provenientes del mundo considerado como algo objetivo, los cuales propician en el sujeto la apropiación y conocimiento de dicho mundo. En consecuencia, el proceso de información incluye un objeto que se informa y un objeto sobre el cual se informa, se considera de carácter unidireccional.

La comunicación, en cambio, se considera como un proceso bidireccional, en la medida en que se transmite la información de un sujeto a otro, para involucrarlo en un nuevo proceso de información, mediante el cual pasa de desinformado a informado. Esto implica que un primer sujeto se informa de un objeto (información) y, si es su intención, aplica los medios necesarios y produce mensajes para lograr que un segundo sujeto también se informe sobre el objeto (comunicación). Por lo tanto, esta última exige un doble proceso de información de un sujeto a otro sobre un objeto.

Hay un ingrediente fundamental en todo proceso de comunicación y este es el "feed back", cuya traducción al castellano es retroalimentación, que no es sino la respuesta generada como consecuencia del mensaje y enviada al emisor original de la misma.

El concepto de retroalimentación se convirtió en la espina dorsal de todos los conceptos de comunicación, pues implica que este proceso no debe ser estéril.

Debe enriquecer a ambos interlocutores a través del intercambio de experiencias, ideas, propuestas y todo aquello que un ser humano pueda aportar a otro. La comunicación es un proceso dinámico de intercambio de ideas (al decir ideas se está englobando todo aquello que pueda tener cabida en la mente humana). La retroalimentación da sentido a la comunicación y certifica que el mensaje fue recibido, diferenciándose de esta manera del proceso meramente informativo. (Niño,1998:33).

Al recordar que la presente investigación trata sobre las principales formas de comunicación en el Aeropuerto Internacional La Aurora , en los subsiguientes párrafos y páginas se explicarán las diversas formas de comunicarse en este complejo aeroportuario.

LA COMUNICACIÓN: FACTOR FUNDAMENTAL EN LA NAVEGACIÓN AÉREA:

La navegación aérea es una de las actividades más riesgosas que el ser humano practica, aunque en los últimos tiempos los avances tecnológicos hacen que tenga una mayor seguridad y control; sin embargo, la comunicación continúa siendo un factor fundamental en su desarrollo.

La autoridad aeronáutica de Guatemala en apego a sus funciones, tiene al servicio de este importante sector, todo un equipo de expertos que tienen a su cargo la planificación, instalación y puesta en operación de todos los sistemas, subsistemas y equipos de comunicaciones aeronáuticas y radioayudas a la navegación aérea en todo el territorio nacional. La comunicación como en otras actividades juega un papel importante y en especial en la navegación aérea con el fin que ésta se lleve a cabo con seguridad y en el momento que se requiera.

Un lazo de unión entre el piloto y el personal de tierra:

El equipo de comunicaciones AMS o de servicio móvil aeronáutico, es el único equipo que mantiene un lazo de unión entre el piloto y el personal técnico especializado en tierra. Consiste en un sistema de comunicación instalado generalmente en torres de control en los aeródromos. Sin este centro de comunicación no es posible la operación de ningún aeropuerto. Actualmente estos sistemas se encuentran instalados en el Aeropuerto Internacional La Aurora, en Santa Elena, Petén; Puerto Barrios, Izabal; Puerto San José en Escuintla y Retalhuleu.

Comunicación punto a punto:

Este otro sistema de comunicación aeronáutica, constituye la red de comunicación alámbrica, inalámbrica, de microhonda, cable submarino, por satélite y otros que se encargan de distribuir la información aeronáutica a todos los centros regionales y mundiales donde aterriza o despegua una aeronave. En Guatemala esta responsabilidad está a cargo de la Oficina de Servicios de Investigación Aeronáutica (A.I.S.).

Esta dependencia tiene singular importancia debido a que tiene a su cargo la calificación de todo plan de vuelo que el piloto somete a su aprobación sean éstos civiles, privados, militares o comerciales. También tiene a su cargo la elaboración de las NOTAMS, es decir, la información respecto al estado de pista, aéreas fuera de servicio por mantenimiento, aéreas restringidas del espacio aéreo, áreas peligrosas, etc., toda esta información se distribuye a todos los usuarios por medio de telex. Por aparte difunde los reportes meteorológicos y en general toda información que el piloto requiere antes de efectuar su vuelo.

La conquista del espacio:

La conquista del espacio ha sido, es y será siempre el mayor reto para el hombre. Lo ha logrado, pero le falta más. Creó aeropuertos donde se llevan a cabo distintas clases de comunicación, las cuales se describirán a continuación en el caso del Aeropuerto Internacional La Aurora en los subsiguientes párrafos y páginas, sus elementos que la componen, clases, teóricos y otros de índole auxiliativo para la misma, veamos.

La comunicación nos permite estar en contacto directo con quienes compartimos un mismo espacio, además, es aplicada en cualquier momento, lugar y en todas y cada una de nuestras actividades diarias, (Aguilar, 2000:81).

La buena comunicación se logra cuando respetamos el punto de vista de los demás, aunque no estemos de acuerdo con ellos. La comunicación es muy importante, porque en ella surgen intercambios de ideas y diferentes puntos de vista que pueden ayudar a los que participan en ella. (Hernández, 2004:40).

La comunicación es un fenómeno de interacción social, es el oxígeno de la sociedad; es el elemento a través del cual, el hombre ha hecho posible el avance científico, tecnológico, y en todos los órdenes de la vida. Es un hecho indiscutible que toda sociedad necesita, para su desarrollo, establecer relaciones entre los hombres, y éstos con sus instituciones. Y para ello es incuestionable que debe hacerlo utilizando la comunicación, en cualesquiera de sus manifestaciones. (Interiano, 2003:9).

Elementos del proceso comunicativo:

Según Interiano (2003), los elementos que intervienen en el proceso de la comunicación son: comunicador, receptor, mensaje, canal, código, contexto y retorno.

Para mejor comprensión de los elementos citados anteriormente, se enunciarán a continuación cada uno de ellos:

Comunicador:

Es llamado también emisor, y es quien emite o envía el mensaje. Del comunicador depende en gran medida que los mensajes enviados, sean correctamente “decodificados” por quienes los reciben.

Perceptor:

Es quien recibe el mensaje enviado por el comunicador. Es llamado también “receptor” por los teóricos de la información. El perceptor puede ser individual o grupal. Es quien capta, almacena, analiza, sintetiza y da una respuesta a los mensajes que recibe. Esta propuesta recibe diferentes nombres: retorno, retroalimentación, feed back, etc.

Mensaje:

Es el elemento objetivo del proceso, lo que el emisor estructura y llega a los sentidos del perceptor, el cual solo se produce si se responde a un determinado código.

En otras palabras, el mensaje es la información que deseamos transmitir; el conjunto de ideas, pensamientos, sentimientos que el emisor o comunicador envía al perceptor. Los mensajes deben corresponder a una carga de referencialidad tal, que permita su “fácil decodificación”.

Canal:

Es el medio a través del cual se transmiten los mensajes. Por esa razón puede llamársele “medio”. Los canales o medios de comunicación son diversos y dependen de las circunstancias y necesidades históricas de la humanidad. Al final, los medios son el instrumento de canalización y lo determinante, son los mensajes que se transmitan a través de ellos.

Código:

Se define al código como el conjunto estructurado de signos, en base a ciertas leyes propias, utilizado para la elaboración de mensajes. Cuando se afirma que es un conjunto estructurado, se refiere a que los mismos deben cumplir con ciertas leyes de selección y combinación, las cuales han sido sugeridas o establecidas socialmente.

O sea que un código es producto de un acuerdo social. Hablar de código entonces, es referirse a un sistema bien organizado de signos y señales, que nos permitan transmitir nuestros pensamientos y sentimientos.

Contexto:

Es el marco socio-económico y cultural donde se difunden los mensajes en un determinado período histórico. Se dice que cada mensaje debe ser elaborado especialmente para ser transmitido a los receptores que pertenezcan a un contexto determinado. Esto significa que, en la elaboración y transmisión de un mensaje, debemos considerar el contexto al cual se dirige dicho mensaje. En otras palabras, se debe hacer referencia a un contexto determinado. A esta situación la llama Daniel Prieto, "la referencialidad del mensaje".

Retorno:

Es el proceso mediante el cual se da una respuesta a los mensajes recibidos. Se le llama también retroalimentación, respuesta o feed back. Dicha respuesta puede darse, utilizando el mismo código y canal o con códigos y canales distintos. El retorno de la comunicación, como queda apuntado ya, no es únicamente la respuesta verbal a un mensaje, es también la respuesta a nivel de conducta, actitud o simplemente la incomunicación. Todas ellas son respuestas, medibles unas, observables otras, y algunas de ellas difícilmente comprobadas a corto plazo, pero que sin embargo, condicionan la vida social del hombre en el proceso de intercambio de mensajes.

CLASES DE COMUNICACIÓN

Así como las actividades y ocupaciones del ser humano son variadas, de la misma manera es posible registrar muchas formas de comunicación, según sea la perspectiva o punto de vista desde el cual se considere y de acuerdo con el grado de participación en el proceso por parte de los componentes emisor, destinatario, código, mensaje y canal. Por tales razones, muchos tratadistas han intentado clasificar estas formas o tipos de comunicación, quizás sin muchos resultados, por la cantidad de puntos de vista o criterios que se pueden aplicar en dicha tarea.

Si se analizan los actos comunicativos que se realizan a diario entre los hombres, es interesante encontrar combinaciones de diversos tipos de comunicación; por ejemplo, en la emisión-recepción de un mensaje oral por radio, podría distinguirse una comunicación lingüística, formal, unilateral, pública, indirecta, abierta, recíproca, interpersonal, interna, externa, colectiva, oral, horizontal, vertical, etc. (Niño, 1998: 40).

COMUNICACIÓN INTERPERSONAL

Una de las formas de comunicación que se practica en el **Aeropuerto Internacional La Aurora** es la interpersonal. Según Paiz (2005), esta forma de comunicación entre las personas es la llave que abre los caminos de las relaciones humanas, de la convivencia entre los individuos, para lograr el progreso y desarrollo social. Las formas de comunicación empleadas por la humanidad hasta hoy, no han sido únicas; ya en las comunidades primitivas, el hombre utilizaba gran variedad de ellas como los gestos, las señales, el canto, la danza y la escritura.

Entre las nuevas formas de comunicación destaca la utilización del lenguaje articulado, la palabra hablada; cuyos vehículos o medios de transmisión son de carácter natural, como la fonación y las ondas sonoras. Por tal razón se exige la presencia física de los interlocutores, que hacen necesario los contactos interpersonales.

La comunicación interpersonal desde el pasado, acerca a las personas en la solución de barreras, favoreciendo la comprensión mutua, fomentando el progreso integral de las personas y los grupos.

LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL

La comunicación organizacional es un flujo de mensajes dentro de una red de relaciones interdependientes, estudia el flujo de mensajes en las organizaciones. Sin pretender dar una definición muy formal y rigurosa, se puede calificar como un conjunto de programas para mejorar la comunicación de las organizaciones con sus públicos externos e internos. La comunicación organizacional tuvo su origen en las relaciones públicas, que tienen como dato histórico que en 1906 el periodista norteamericano Ivi L. Lee, tuviera la idea de ofrecer a empresas e instituciones sus servicios como promotor de ellas ante la prensa.

De esto, surgió el concepto de imagen institucional. Lee y sus colegas sensibilizaban al público a través de notas periodísticas que publicaban, para que éste tuviese una actitud favorable hacia las empresas que representaban públicamente. Para sensibilizar al público, debían proyectar un rostro amable, responsable, humano, etc., de la institución en cuestión. A la proyección de un rostro favorable se le llamó "creación de imagen institucional"

UNIVERSIDAD DE LA HABANA
BIBLIOTECA
CUBANA

LOS DIFERENTES TIPOS DE COMUNICACIÓN EN LA EMPRESA:

Existen tres niveles de comunicación dentro de cualquier empresa, estas son:

- a.) Descendente
- b.) Ascendente
- c.) Horizontal

La comunicación descendente es la que se desarrolla cuando los mensajes parten de los niveles jerárquicos altos hacia el personal, en forma de avisos, instrucciones, órdenes, políticas, reglas, normas, sugerencias, mensajes motivacionales, etc.

La comunicación ascendente va del personal hacia los directivos y generalmente, es bajo la forma de quejas, sugerencias, peticiones, respuestas a encuestas, etc.

La comunicación horizontal, es de tipo informal y surge entre los miembros del personal.

Por ejemplo, un empleado que se dirige a sus compañeros en una junta o en una revista interna, o la exhibición de fotos o poemas de un empleado en el periódico mural.

Es deseable que en toda empresa existan los tres tipos de comunicación. Para lograr cada tipo de comunicación, hay medios y formas específicas. El hecho que la empresa tenga un programa de comunicación, independientemente del contenido de los mensajes, lleva implícito uno específico, dirigido al personal: la empresa se preocupa por establecer vínculos con cada uno de los que en ella trabaja.

Además existe otra clasificación: comunicación preventiva y comunicación correctiva.

La comunicación preventiva es aquella que se planifica y desarrolla cuando no hay problemas graves que resolver; se implementa para evitar que aparezcan. Equivale a crear una vacuna contra la desintegración, apatía, desmotivación, resentimientos, etc.

La comunicación correctiva, por el contrario, responde a la necesidad de resolver favorablemente problemas que ya surgieron, tales como huelgas, rotación de personal, ausentismo, conflictos. La comunicación preventiva se calificó en el párrafo anterior como una vacuna, entonces a la correctiva se le puede considerar como una medicina que combate problemas específicos, utilizando el tratamiento adecuado para cada uno.

Resumiendo este apartado se puede decir que la comunicación interna trabaja a mediano y largo plazo creando actitudes positivas para con la empresa, algo que también ocurre en el **Aeropuerto Internacional La Aurora.**

LOS PRINCIPALES PROGRAMAS DE COMUNICACIÓN DENTRO DE LA EMPRESA

Todo programa de comunicación debe iniciarse con la detección de necesidades a través de una encuesta entre el personal. Se debe detallar lo siguiente:

- a.) Cuál es la imagen de la empresa ante el personal
- b.) Si existen problemas de comunicación y de qué tipo
- c.) Cuál es el ambiente o clima de opinión prevaleciente en la empresa

Es necesario canalizar esta información a los niveles directivos de las áreas afectadas, para que en primer lugar, se ponga remedio. No se puede tratar de convencer al personal que está en una excelente empresa, si es que ciertos hechos, en la práctica, indican lo contrario. Mientras no se solucionen los problemas detectados, lo más sensato es guardar silencio. La comunicación deber ser utilizada para reflejar lo positivo de la empresa, pero sin mentir. Con una vez que se mienta es suficiente para perder toda credibilidad.

Los pasos a seguir, para iniciar un programa de comunicación son los siguientes:

- ° Realizar la encuesta, la cual guiará en la determinación de objetivos.
- ° Sensibilizar a los niveles directivos sobre los puntos conflictivos por solucionar.
- ° Solucionar en la práctica los conflictos
- ° Determinar las estrategias a seguir
- ° Determinar los objetivos de campaña en lo específico
- ° Determinar y seleccionar los medios a utilizar
- ° Calcular el presupuesto para implementación
- ° Iniciar el programa
- ° Supervisar el desarrollo
- ° Realizar evaluaciones parciales de resultados

HABILIDADES PARA LA PRODUCCIÓN-COMPREENSIÓN

Aunque Berlo atribuye separadamente las habilidades de hablar, escribir y pensar al emisor, y las de escuchar, leer y pensar al destinatario, es necesario considerarlas como habilidades tanto de uno como de otro. En realidad, escuchar, hablar, leer, y pensar hacen parte de la competencia comunicativa de emisor-destinatario, en el contexto de la comunicación de tipo lingüístico. En otro tipos de comunicación, estas habilidades equivalen a pensar, emitir y entender, de acuerdo con las características propias del código correspondiente. (Niño, 1998:58).

En general, en la configuración del mensaje es factible distinguir algunos subprocesos como : la información, la codificación la emisión y de decodificación.

Información:

requisito esencial de todo proceso comunicativo, proporciona la materia prima para el proceso: lo que se quiere compartir o dar a entender.

Propósito Emitido e Intención Percibida:

Tan importante es para la eficacia de la comunicación saber emitir y recibir, en el sentido general de estos términos, como tener claridad y precisión sobre lo que realmente se quiere dar a entender, y comprender con exactitud el propósito comunicativo del mensaje. En otras palabras, es necesario que se dé una sintonía entre emisor y destinatario en cuanto a contenidos y propósitos emitidos y los percibidos.

En este punto residen, fundamentalmente, los diversos grados de comunicación o incomunicación entre las personas. ¿ Qué sucede cuando la gente se queja de no haber sido comprendida? "Me quiso decir aquello y yo le entendí esto...?". "Tuve la intención de comunicar la verdad y ellos parece que entendieron otra cosa muy distinta". Un propósito comunicativo puede ser consciente o voluntario en el emisor, o de carácter inconsciente o involuntario.

Al propósito consciente, más o menos voluntario, se llamará intención. Esta se define, por consiguiente, como la fuerza más o menos deliberada que busca el emisor, y que normalmente percibe como tal el receptor. De todas formas, se hace necesaria una reflexión concienzuda sobre el grado de participación en el logro del acto comunicativo para mejorar la capacidad de comprensión y de emisión de mensajes.

PROCESAMIENTO DEL MENSAJE POR PARTE DEL DESTINATARIO

Si se considera el mensaje en relación con su destino, es posible considerar análogamente tres fases consecutivas: la recepción y percepción del mensaje, su "decodificación" y su interpretación. (Niño, 1998:59).

Percepción:

Según Pinillos (1979) se entiende como "el proceso sensocognitivo en el que las cosas se hacen manifiestas como tales en un acto de experiencia". Lo cual quiere decir, que el destinatario recibe "señales" por los sentidos correspondientes, de acuerdo con el código y canal receptivo, en principio como una unidad material y luego como imágenes en la mente.

La Interpretación:

Se basa en la identificación de la información y demás significados que ha querido dar a entender el emisor en la producción. La interpretación es requisito fundamental para la "plena comprensión del mensaje".

La Codificación:

supone una serie de elecciones: de los contenidos o tipo de información, del propósito o intención, del código y los elementos necesarios, y finalmente, del tipo de canal. Desde luego, como interesa mucho la eficacia comunicativa, para estas elecciones, el emisor ha debido tener en cuenta, de manera empírica o intuitiva, el marco de referencia común, el nivel sociocultural y los intereses del interlocutor, el contexto (verbal o extraverbal) y la retroalimentación disponible.

La producción culmina con la emisión del mensaje o sea la ejecución, para lo cual es necesaria una acción psico-motriz que transforma la estructura en vía de codificación, en una unidad perceptible, según el tipo de código y canal.

Por otra parte, es de importancia capital que el mensaje que el emisor quiera emitir al receptor, se haga a conciencia y con responsabilidad, para una mejor comunicación y por ende una adecuada decodificación.

Decodificación:

Es el proceso mediante el cual el destinatario, si conoce el código, como es de suponer, en un acto de comunicación llamado a tener éxito, identifica y descifra los signos de dicho código, con miras a reconocer los contenidos o información objeto de la emisión.

ELEMENTOS QUE RESTAN EFICACIA

Los Ruidos:

Según Niño (1998), Shannon y Weaver, los ruidos comprenden no solo las interferencias de canal, sino también todos los factores que pueden reducir la efectividad en la comunicación o distorsionar su proceso. Desde este punto de vista, se considera como ruidos todo obstáculo o dificultad que entorpezca el normal desarrollo del flujo comunicativo o interfiera en él para disminuirle eficacia.

Aunque la palabra "ruido" está asociada a interferencias de tipo acústico-auditivo, por extensión, se puede aplicar también a elementos de naturaleza psicológica o social, que "perturban" de alguna manera la comunicación. Entre estos ruidos tenemos:

Ruidos físicos:

Lugar, ambiente, distancia física entre los interlocutores, interferencias de ondas o de imágenes y todos los obstáculos a nivel del canal.

Ruidos psicológicos:

Diferentes campos de experiencias, dificultades neuromotoras, articulatorias o auditivas, falta de atención, deficiencia en la motivación, actitud defensiva del perceptor, manejo errado del propósito, desfases en la percepción, respuestas inadecuadas del receptor.

Ruidos técnicos:

Simultaneidad de mensajes, densidad de propósitos o contenidos, dificultades de interpretación semántica, desconocimiento del tema o del código, codificación o "decodificación" deficiente, configuración lingüística del mensaje con algún grado de desviación, en fin, la ausencia de todos los requisitos y exigencias, de acuerdo con el código y con las circunstancias comunicativas.

Las Barreras:

Las barreras "son graves obstáculos" y dificultades, que más que interferir, impiden casi totalmente establecer relaciones comunicativas. Hay barreras psicológicas, como por ejemplo en dos personas que se evitan o no se hablan, a pesar de tener algún contacto personal. Sin duda, identificar el ruido o barrera a tiempo y aplicar los correctivos, según el caso, permitirá un flujo más diáfano y efectivo en la comunicación, con lo cual las personas disfrutarán más de los conocimientos y efectos transmitidos y la vida de comunidad se hará más amable y productiva. (Niño, 1998:62-63).

Los Rumores:

Estos se suelen considerar como elementos distorsionadores de la comunicación interpersonal o colectiva. Surgen como información divulgada, no verificada o poco fidedigna, y se manifiestan en mensajes que socialmente se toman por ciertos. Sus consecuencias dice el escritor **Gabriel García Márquez**, los conflictos, "los malos entendidos" a nivel personal, familiar, laboral, saltan a la vista. ¿Qué se puede hacer frente a este fenómeno? No es fácil darle un tratamiento. Parece que se hace necesaria una toma de conciencia, y la realización de actos de depuración; es decir, discernir entre lo que es o no rumor, no participar en ellos, o comunicar solo lo que las circunstancias exijan, dentro del criterio de responsabilidad.

CAPÍTULO III

CONCEPTOS BÁSICOS DE LAS RELACIONES INTERGRUPALES

Como lo explica Grambs (1970), la gente difiere, y en aspectos importantes. Más aun, estas diferencias han contribuido de manera significativa a la fecunda diversidad de la vida. Solo cuando hay respeto por las diferencias, puede la libertad florecer plenamente, principio bien conocido de la democracia norteamericana. De todos modos, es posible que un individuo se sienta atraído y repelido simultáneamente por las diferencias, sobre todo por las que observa en un grupo diferente del suyo.

Esta ambivalencia que regularmente se transmite a los niños y a los adolescentes puede llegar a ser una fuente de conflicto y tensión entre los grupos. No es tarea fácil adoptar una posición objetiva, cuando se consideran algunos aspectos en el campo de las relaciones intergrupales. Cada persona aporta sus propios prejuicios y sus conocimientos culturales acerca de las diferencias grupales.

Como es natural, los sentimientos que nos despiertan nuestros propios grupos ya sean estos étnicos, religiosos o de clase, así como los que privan en los grupos que discrepan de los nuestros, suscitan una profunda adhesión emocional.

El hombre pertenece a una familia biológica:

Según Grambs (1970), uno de los hechos acerca de los cuales podemos abrigar cierta certidumbre es que el hombre, sea cual fuere su localización, pertenece a una familia biológica, a la del homo sapiens. Sin embargo, los individuos difieren entre sí, como se podría advertir si solo damos una ojeada a nuestro alrededor. Hay "razas" bastante diferenciadas que se distinguen visiblemente de las demás. Pero, ¿cómo aparecieron estas diferencias?

Los especialistas en antropología física, los biólogos y otros estudiosos que se han ocupado de la evolución del hombre, nos dicen que las variaciones en el aspecto exterior humano se han producido como adaptaciones a los diferentes medios. Al separarse las personas en grupos, el hecho determinó la repetición selectiva de los genes y cromosomas que establecen el color de la piel, el tipo y el color de los cabellos, y el color y la forma de los ojos.

Sin embargo, dichas diferencias no son importantes desde el punto de vista de la herencia común de la psicología humana. Sobre la base de su común herencia de un cerebro pensante, una conciencia del yo y la capacidad de razonar y recordar, el hombre ha fundado grandes y complejas civilizaciones. Estas han sido sumamente disímiles; pero, a pesar de ello, aunque estuviesen separadas por océanos, en muchos casos fueron tan semejantes que cualquier observador moderno no puede dejar de sorprenderse.

Los "símbolos" y la imaginería religiosa se han repetido en civilizaciones tan distantes como la azteca y la egipcia, por ejemplo. Sin embargo, por lo que se sabe, estas civilizaciones carecían de intercomunicación. El fuego, el calendario, la rueda, el lenguaje escrito, el sistema ético, la idea de la divinidad y de los dioses, son todos, elementos que podemos hallar en distintos lugares del mundo, muy separados entre sí y no obstante de manera notablemente similar. (Grambs,1970:10).

Es fácil llegar a inferir que el cerebro humano y su privativa facultad de conciencia del yo, son las características comunes trascendentes que demuestran, una vez más, que todos los hombres son parte, en esencia, de la misma familia genealógica. No obstante, a pesa de su nivel de educación cada vez más elevado, el común de la gente, no conoce o no siempre acepta como válidas las pruebas aportadas al respecto.

Ningún grupo es superior a otro por condiciones innatas:

Aunque la gente aliente sentimientos de superioridad y de inferioridad, basados en las diferencias, ninguna investigación nos lo confirma. No se puede demostrar que ningún grupo sea innatamente superior a otro. Por ejemplo, en muchos lugares de la tierra, algunas civilizaciones que alcanzaron su auge y luego sucumbieron, dejaron su propia contribución a la herencia humana. Por consiguiente, es imposible atribuir a ningún determinado grupo racial o cultural contemporáneo, el mérito exclusivo del progreso científico y tecnológico del siglo xx (Grambs, 1970:16).

Según Grimson (2001), la diversidad aparece a la vez como dificultad y condición de la comunicación. Las personas y los grupos pueden "apropiarse y resignificar elementos" inicialmente percibidos como "ajenos"; pueden retrabajarlos desde otras estructuras de significación. Las relaciones entre grupos sociales y entre culturas, presentan diferentes niveles en los que los signos varían enormemente. En otras palabras, la falta de conocimiento de la cultura del interlocutor y la presuposición que los padrones culturales propios tienen o deberían tener proyección universal, lleva a momentos críticos de interacciones.

Más que entender la diferencia como incomunicación, se trata de comprender la comunicación como vivencia subjetivadora de la diferencia y la igualdad.

Por lo anteriormente dicho, es posible afirmar que toda persona, perteneciente a cualquier grupo, sea cual fuere, tiene la misma capacidad que cualquier otra, de emitir o recibir mensajes (sería mejor que de una manera concienzuda y responsable) y hacerlo eficazmente, para una mejor convivencia entre los seres humanos.

LA CULTURA COMUNICA:

La comunicación es un todo integrado. De ahí, la máxima que "todo comunica" o "es imposible no comunicarse". Los seres humanos utilizan múltiples canales para comunicarse, uno de los cuales es el lenguaje verbal. Cuando alguien no responde a una pregunta, en realidad está ofreciendo una respuesta. Cuando una persona permanece en silencio, también está emitiendo un mensaje.

El desafío para la comunicación intercultural es que así como en el lenguaje verbal existen múltiples lenguas, tantas otras se podrán encontrar en el lenguaje del silencio, de los gestos, del espacio. "Si Babel se restringiera al lenguaje verbal, viviríamos en un mundo de comprensión mucho más sencilla" (Grimson, 2001: 60-61).

Grimson (2001) agrega que, al adentrarse en los terrenos confusos de la "comunicación intercultural", también comienzan a esbozarse desafíos. Cuando dos personas de culturas diferentes consideran autoevidentes sus propios códigos comunicativos e intercambian una serie de gestos, ¿están realmente poniendo algo en común entre ellas?

Esto exige sofisticar la idea que "todo comunica", ya que a veces dos personas o grupos sienten que es difícil comunicarse y muchos no consiguen ni desean una comunión.

Para que dos personas o grupos diferentes disputen bienes simbólicos desde estructuras distintas de significación, es necesario también que existan ciertos principios compartidos.

COMUNICACIÓN NO VERBAL

Gestos, mímica, ruidos, movimientos, colores, imágenes, etc., forman parte fundamental dentro de la comunicación no verbal. Por ejemplo un niño recién nacido que llora da a entender a la madre alguna molestia que sufre, o sea le "comunica algo". Ruidos entre seres primitivos dentro de alguna selva o lugar remoto ponen en conocimiento mutuo alguna situación prevaleciente del momento.

Para el tema que nos ocupa en la presente investigación, se puede decir por ejemplo que una ayuda visual o electrónica para el despegue, mantenimiento en el espacio o aterrizaje de aeronaves, son también una forma de comunicación no verbal, pero con notables índices de efectividad, valga la acotación. Esta clase de comunicación (no verbal) ha fascinado desde siempre, pero no precisamente a los científicos.

Como aclara F. Davis, escultores y pintores se han preocupado por captar, debido a su expresividad, gestos y posturas; los actores saben cuan importante es la mímica, vaya o no acompañada de la palabra; los escritores hacen esfuerzos para describir los gestos de sus personajes, conscientes de que hay un código compartido con los lectores para interpretarlos correctamente.

Es solo a partir de este siglo, cuando la comunicación no verbal ha despertado el interés de científicos e investigadores: psicólogos, antropólogos, lingüistas, comunicólogos se preocupan, a comienzos del siglo xx, por investigar la comunicación no verbal, sobre todo aquella que concierne a la expresividad corporal; en este sentido afirmaba Edward Sapir: "respondemos a los gestos con especial viveza y se podría decir que conforme a un código que no está escrito en ninguna parte, que nadie conoce, pero que todos comprendemos".

Debemos situarnos, no obstante, en la segunda mitad de nuestro siglo para adentrarnos en el vasto panorama bibliográfico que estudia aspectos de la comunicación no verbal y darnos cuenta de la complejidad y todavía cierta confusión que hay en esta parcela del conocimiento. Paradójicamente, algunos investigadores han centrado todo su interés en la gestualidad, parcela importante de la comunicación no verbal, desdiciendo la palabra hablada. "Las palabras pueden muy bien ser lo que emplea el hombre cuando falla todo lo demás".

Otros canales de la comunicación no verbal: Incluso cuando una persona habla y su cuerpo resulta invisible para el interlocutor (por ejemplo, en el teléfono o en la radio o con una pared de por medio), solo una parte del sentido surge de las palabras. El dispositivo paralingüístico es al menos tan importante como el lenguaje verbal.

El tono, el ritmo, la velocidad, la articulación y la resonancia de la voz, son elementos fundamentales. Las vocalizaciones paralingüísticas incluyen el grito, el llanto, la risa, el eructo, tragar, suspirar. El silencio es un elemento paralingüístico de gran importancia que presenta grandes variantes de significación entre culturas. Por ejemplo, en China el silencio puede significar mantener el control social en una situación y, en ese marco, las habilidades verbales no son especialmente valoradas y pueden ser consideradas inmorales (Grimson,2001:92).

Según el Diccionario de ciencias y técnicas de la Comunicación, el primer problema que hay que plantearse al estudiar la comunicación no verbal es la total inadecuación del término; en efecto, el rótulo comunicación no verbal se configura como una especie de cajón de sastre donde cabe introducir todos aquellos lenguajes que permiten la comunicación humana y animal, y cuyo único rasgo común es el no ser "comunicación verbal". Bajo esta etiqueta se incluyen lenguajes y comportamientos numerosos y, además, heterogéneos: gestos, posturas, miradas, distancias, imágenes, olores, vestimenta, señales, en fin, cualquier otro fenómeno no lingüístico que pueda ser utilizado significativamente en un intercambio comunicativo.

A pesar que la mayor parte de los autores que se han ocupado en investigar este campo de la comunicación han denunciado de forma sistemática lo inadecuado de su título, no se han puesto de acuerdo en un término alternativo que haya alcanzado cierto éxito.

Algunos investigadores proponen incluso borrar la dicotomía verbal-no verbal, toda vez que entienden que en la comunicación, las palabras solo tienen una relevancia indirecta; Ray Birdwhistell, estima que no más del 35 por ciento del significado social de cualquier conversación corresponde a las palabras habladas; es por ello por lo que hay que entender la verbalidad como un miembro más, igual que el gesto, el espacio, etc., de una clase común y única, que es la de comunicación. Para mí-afirmaba Birdwhistell, hablar de comunicación no verbal tiene tanto sentido como hablar de fisiología no cardíaca”, enfrentada, se entiende, a “fisiología cardíaca”.

Dos son las razones fundamentales, a nuestro juicio, que hacen que ninguna otra denominación alternativa a la de comunicación no verbal haya tenido éxito: por un lado, el carácter empírico de la mayor parte de las investigaciones en este campo, que, centrándose en un objeto muy específico: la moda, la gestualidad, la comunicación táctil, etc., no se plantean siquiera lo arbitrario de su título general. La investigación en comunicación no verbal, por norma, da por tácitamente bueno el enunciado negativo que postula. Por otro lado, la comunicación no verbal es deudora de la comunicación verbal, lo cual explica muchos de sus problemas.

Al proceder por negación a la verbalidad, se presupone que toda conducta interactiva en la que no intervienen los lenguajes naturales es un objeto propio de la comunicación no verbal; desde el punto de vista epistemológico es frecuente, sin embargo, que la comunicación no verbal se estudie a partir de paradigmas lingüísticos.

Este punto nos remite invariablemente a la diferente concepción que Saussure y Barthes defienden sobre la ubicación científica del estudio de los signos no lingüísticos.

Un alto porcentaje de los flujos comunicativos que enviamos los seres humanos son de origen no verbal. Esto significa que no es solamente el lenguaje verbal el instrumento utilizado en la comunicación social, Son también, con mayor o menor importancia según sea el caso, muy útiles las otras formas de comunicación paralingüística, que contribuyen a reafirmar, acelerar o a mantener la comunicación verbal, sea ésta oral o escrita.

Según los reconocidos autores Jurgen Ruesch y Weldom Keys, las comunicaciones no verbales se dividen en cuatro partes:

- a- Lenguaje de signos
 - b- Lenguaje de acción
 - c- Lenguaje de objetos
 - d- Lenguaje espacial
- (Interiano,2003:64)

Lenguaje de Signos:

Si está nublado el cielo puede ser un signo de peligro por ejemplo para la navegación aérea, por lo tanto los pilotos podrán determinar las medidas a tomar tomando en cuenta las sugerencias para el caso de Guatemala, del Instituto de Sismología, Vulcanología, Meteorología e Hidrología, INSIVUMEH. Una señal pintada de determinado color y diseño, indicará al piloto de un avión determinada maniobra a realizar para que su recorrido se realice exitosamente.

Los letreros dentro del recinto aeroportuario como por ejemplo con las palabras "entrada" o "salida" con imágenes que representen seres humanos entrando o saliendo de algún lugar, también son un lenguaje basado en signos.

Rótulos con palabras como por ejemplo "solo pasajeros", "no fumar", "pago de impuestos", "bienvenidos a Guatemala", etc., con imágenes que representen las de una persona con una maleta en la mano, un cigarrillo atravesado por una letra equis, una mano sosteniendo un billete, palabras combinadas con el mapa de nuestro país; son algunos ejemplos de la importancia de los "signos" o sustitutos de componentes físicos o reales.

En este sentido, todo signo es una entidad convencional que sustituye de alguna manera a un elemento de la realidad. Dentro del marco de la comunicación social sin embargo, se toman como lenguaje de signos a todos los mensajes verbales o no que manifiesten un contenido extra-verbal.

Esto nos llevaría a reflexionar en dos direcciones:

1. Existen mensajes verbales cuya configuración (color, diseño, etc.) constituyen en sí mismos un signo de algo; es decir, representan una realidad. Por ejemplo, el nombre coca-cola con su correspondiente diseño; o el "si hay un camino" como "slogan" utilizado por un partido político guatemalteco en las elecciones generales de 1985.
2. Existen mensajes no-verbales que sustituyen a un contenido discursivo verbal (desde una palabra, hasta un largo texto). Aquí se podría mencionar las inflexiones de la voz, los tonos sonoro-visuales, los colores, las configuraciones en el diseño, los logotipos, dibujos, fotografías, ilustraciones, etc.

No está de más mencionar en este grupo también algunos mensajes convencionales tales como la famosa cruz quebrada simbolizando "paz y amor" utilizada por el movimiento hippie en la década de los años sesenta; o el símbolo nazi; o la corona que representa realeza, y tantos otros signos que han tenido que crear los grupos humanos para comunicarse entre sí.

Lenguaje de Acción:

Si una baliza (objeto expuesto sobre el nivel del terreno de la pista de cualquier aeropuerto para indicar un obstáculo o trazar un límite. Por ejemplo, el personal que utiliza chalecos reflectivos y que se desplaza dentro del área de movimiento de aviones) realiza un movimiento cualquiera que fuese, estaría indicando a un piloto otra acción determinada a realizar para que las operaciones se lleven a cabo con éxito.

Una mirada o una postura provocativa entre cualquier pareja de enamorados, el persinarse o arrodillarse dentro de alguna iglesia, saludos militares, movimiento de manos al despedirse dos o más personas, el cerrar un solo ojo en señal de aprobación; sacar la lengua en señal de desaprobación o burla, mover la cabeza con movimientos verticales para indicar aceptación, son solo algunos ejemplos de lo poderosos que pueden ser estos "signos" en el lenguaje de acción.

Por lo dicho anteriormente se podría afirmar que acción equivale a movimiento y éste a un hecho realizable en la realidad.

Esta manifestación del lenguaje (de acción) incluye todos los movimientos del cuerpo que sirven para comunicarnos pero que no son medios de comunicación propiamente dichos. Por ejemplo: la forma de caminar, correr, sentarse, agitarse, mostrarse triste, alegre, etc.

Ray Birdwhistell, fundador del estudio de las comunicaciones a través de los movimientos corporales, denominó a este campo, como kinésica. Este estudio incluye: contacto de ojos, expresiones faciales, gestos, posturas y movimientos.

Lenguaje de Objetos:

Por otra parte, una persona que le guste vestir prendas de última moda, varones utilizando objetos considerados por la sociedad como exclusivo para mujeres como aretes, argollas, sujetadores de cabello, etc., revelan el gusto de uno y la identificación de otros con personas de otras latitudes.

Así, el lenguaje de objetos es el que trata de comunicar ideas por medio del uso de diferentes objetos para logra su cometido. Es un medio de comunicación a través de cosas materiales, incluyendo el vestido, los muebles (su calidad y forma de colocarlos dentro del ambiente), los adornos personales (anillos, reloj, cadenas, corbatas, anteojos, etc.). El lenguaje de objetos, no solo revelará nuestro gusto personal y nuestro estado anímico, sino la intención de comunicarnos con los demás.

Lenguaje Espacial:

En este apartado se puede decir que el colocar por ejemplo un dispositivo que haga ruido al abrir o cerrar una puerta de una casa, vidrios oscuros, cercas con electricidad, portones electrónicos, imágenes de buena suerte o un lettero en la pared principal donde diga "bienvenidos"; nos llevan a pensar que las personas que viven en un ambiente así son personas precavidas y buenas anfitrionas.

Por otra parte, la distancia que utilizamos al "comunicarnos" con personas que merezcan nuestra confianza o no, es también un claro ejemplo del lenguaje espacial.

Aunque no lo incluimos dentro de la clasificación que hace Birdswhistell, es necesario que se reflexione acerca de la importancia que tiene este tipo de comunicación, en cualquier tipo de sociedad. Podría decirse que el lenguaje espacial es un cúmulo de mensajes que somos capaces los seres humanos, de transmitir a través del manejo de nuestro espacio vital.

En efecto, la manera cómo ubicamos los muebles en cualquier ambiente, así como la decoración que le damos a nuestras cosas y a la disposición de todos los elementos en el espacio donde permanecemos, comunican a los perceptores muchos mensajes metacomunicacionales, que de alguna manera nos definen en nuestra particular forma de ser.

Entre el lenguaje espacial se puede ubicar también, a la proxémica. Este tipo de lenguaje se define por el espacio que manejamos cuando nos comunicamos con otras personas. En efecto, en este caso manejamos la distancia entre ellas, dependiendo de cual sea el grado de confianza que les tengamos, así como nuestro interés por ellas.

DIFERENCIAS ENTRE COMUNICACIÓN VERBAL Y COMUNICACIÓN NO VERBAL A PARTIR DEL PARADIGMA LINGÜÍSTICO

Enfrentando las características de los lenguajes naturales frente a los no verbales o no naturales, G. Mounin distinguía ya en 1962 una serie de diferencias. De todas las funciones atribuibles al lenguaje, desde Bühler, se considera que la función comunicativa es la más importante. Ello supone distinguir los hechos que corresponden a una intención comunicativa de aquellos otros que no presentan esa característica.

Tradicionalmente a estos últimos se les llama "indicios" o "síntomas" (Trubetzkoj), y son información que el hablante da de sí mismo, sin intención de comunicarla. Los indicios o síntomas son rasgos característicos, pero no funcionales, del lenguaje. Confundir signo con indicio o síntoma es tanto como hacerlo entre información con significación, y podría llevar a pensar, como ejemplifica Mounin, que la enfermedad comunica con el médico, o que el cielo comunica con el meteorólogo.

Según Grimson (2001), a los niños se les enseña a ser cuidadosos en el uso de las palabras. Y suelen decir que "es más conveniente usar los oídos y los ojos antes que la boca". Muchas de las diferencias aparentemente lingüísticas entre idiomas son paralingüísticas: sonidos que existen en una lengua y no en otra, inflexiones, o el significado de los tonos.

A partir de Saussure, se acepta que los sistemas de comunicación verbal están basados en signos arbitrarios. Es por ello que en el análisis de la comunicación no verbal hay que poner especial cuidado en distinguir aquellos sistemas de comunicación que funcionan con ayuda de signos arbitrarios en el sentido saussureano del término, de aquellos otros sistemas de comunicación que funcionan con otras unidades, cuyo significante no es tan arbitrario; a estas unidades Saussure las denomina "símbolos".

El símbolo se caracteriza por el hecho de no ser nunca completamente arbitrario, no está vacío, tiene un rudimento de relación natural entre el significante y el significado.

La tercera diferencia según explica el Diccionario de ciencias y técnicas de la Comunicación, se basa en distinguir entre medios de comunicación que funcionan de acuerdo con un sistema (de signos o símbolos), en el cual unidades delimitadas se combinan o se estructuran de acuerdo con reglas bien definidas, frente a procedimientos asistemáticos de comunicación, bien porque no funcionan de acuerdo con un sistema, bien porque no se han descubierto sus unidades reales ni las reglas de estructuración de dichas unidades.

El cuarto rasgo propio de los lenguajes naturales es el carácter lineal de sus mensajes. Los enunciados están constituidos por sucesiones de signos emitidos en el transcurso de un tiempo ("cadena acústica" en términos de Saussure). Buysens ha prestado especial atención a esta característica de los lenguajes verbales para intentar analizar, por diferencia, la especificidad de los sistemas de comunicación que no presentan ese carácter lineal. Los sistemas de comunicación visual, gestual, etc., tienen unas reglas que corresponden a una sintaxis que se despliega en el espacio y no en el tiempo.

Al carácter lineal de los enunciados lingüísticos hay que unir el carácter discreto de sus signos, que permite oponer globalmente cada uno de ellos a cada uno de los demás. Los lenguajes no verbales operan, por el contrario, por analogía, funcionando cada enunciado como un todo continuo sin posibilidad de oponer sus unidades.

El último carácter específico de las lenguas naturales, como señala Mounin, "ha resultado ser tremendamente discriminatorio con respecto a otros medios de comunicación: se trata de la doble articulación". Esa doble articulación es la que separa el lenguaje de otros sistemas de comunicación no verbales, que solo conocen la primera articulación en unidades significantes de segunda articulación, pero nunca los dos niveles en el mismo sistema.

Puede observarse que estas características que definen la comunicación verbal, no pueden ser aplicadas, al menos en conjunto, a la comunicación no verbal. Sería éste, pues, un criterio que permitiría una primera división de la comunicación en dos grandes bloques: verbal frente a no verbal. Sin embargo, puede objetarse, y con razón, que es una división ficticia, ya que está realizada a partir del paradigma lingüístico que es a la vez específico de una de las dos grandes clases en las que se suele dividir la comunicación. Para resolver esta situación, habría que partir de otro paradigma, a nuestro juicio más acertado, que es el análisis de la propia interacción comunicativa entendida como sistema, y no de este último o código utilizado para el intercambio de mensajes.

EL SIGNO

Un signo es un estímulo captado por alguno de los sentidos del ser humano. Como lo expresa Lourdes Gálvez (2000) "en general es algo que actúa como un estímulo, pues ya sea por su naturaleza o convencionalmente nos hace pensar en otro algo".

Lo que nos hace suponer que se trata de una representación de algo real, previamente discutido entre los seres humanos de una sociedad o comunidad, dando como resultado la aceptación general. Por ejemplo que una determinada figura puede dar a entender algo que cualquier persona pueda fácilmente distinguir lo que se le quiere decir al captarlo con cualquiera de sus sentidos.

Veamos el siguiente ejemplo:



Cualquier persona que se detenga a observar un letrero como este, sabrá que cerca del lugar donde se encuentra existe un aeropuerto.

Observemos este otro ejemplo:



Las personas que dirijan su atención hacia un rótulo como este, sabrán que el área donde se encuentran está prohibido fumar.

La vida intelectual del hombre transcurre en un plano de la realidad que mantiene con ésta, únicamente relaciones de semejanza, de aproximación. Es decir, el hombre no "piensa" exactamente lo que sus sentidos captan de la realidad, sino que lo hacen en forma aproximada y de acuerdo al principio de individualidad de cada ser humano.

En efecto, cada persona tiene su propio marco de referencialidad, en tanto que posee un campo de experiencias que le es propio, aunque conviva en sociedad.

El proceso de significación de la realidad es entonces, un producto personal y está regido únicamente por leyes generales de captación, almacenamiento, recuperación, elaboración, decisión y al acto mismo de la transmisión; con lo que resulta verídica la famosa frase de "cada cabeza es un mundo". En este caso, el mundo de las ideas.

Daniel Prieto Castillo, apunta que el signo "constituye la mínima unidad de sentido del lenguaje".

Desideiro Blanco y Raúl Bueno, explican que "signo es todo objeto perceptible que de alguna manera remite a otro objeto. Recogiendo la noción saussuriana, Roland Barthes, señala que signo "es la relación entre un significante y un significado".

En términos generales nosotros vamos a definir al signo, como la representación aproximada de la realidad; cual sea la sustancia de esa realidad, objetiva o subjetiva. (Interiano, 2003: 117-118-119).

Es posible afirmar que es indisoluble la relación asociativa entre el significante y significado, en la práctica cuando se habla de signo, muchas veces se alude solo al significante, aunque implicando al significado. Así las expresiones: "niño", "¡ay!", el movimiento con la mano de "venga" y la imagen de rojo en el semáforo, son signos, cuyos significados son, algo así como "ser humano en la infancia", "un sentimiento" (dolor, horror, admiración...), "solicitud de aproximarse hacia acá" y "orden de detener el vehículo", por ejemplo. (Niño, 1998:44).

COMPONENTES DEL SIGNO:

Para darle al lector una explicación un poco más detallada del signo se dirá que para la semiología el signo está formado por dos elementos interactuantes y complementarios: significante y significado.

Para Interiano (2003), la semiótica toma un tercer elemento denominado referente.

A continuación se explicará brevemente cada uno de los elementos de estas "simplificadas representaciones de la realidad", que contribuyen enormemente al buen entendimiento entre los seres humanos.

Significante:

Este apartado se puede simplificar como la captación concreta por medio de cualquiera de los sentidos del ser humano de un elemento de la realidad.

Veamos los siguientes ejemplos:

El signo del ruido característico de un avión, es la representación aproximada del aparato real del sistema de transporte aéreo.

El signo de lo dulce de una naranja y su olor, son la representación aproximada del cítrico naranja.

En resumen, es la sustancia material del signo; es su forma, es decir, la manera de manifestarse.

Significado:

Los seres humanos somos muy especiales, pues para cada objeto hallamos un significado a veces prácticamente universal. Por ejemplo y retomando un poco el modelo anterior, el significado del ruido de un avión sería pues que es un aparato que tiene la particularidad de sostenerse en el aire, con fuerza de motor alimentado con gasolina.

O bien, el significado de lo dulce de una naranja sería que es un cítrico de forma redonda, color anaranjado, con bastantes pepitas por dentro, sirve para preparar bebidas refrescantes y deliciosas. En otras palabras, es el mensaje sugerido por la forma física del objeto.

Referente:

Según Pedroni (1995), un signo se constituye siempre y cuando exista algo en lugar del cual haya necesidad de colocarse para hacer posible la comunicación. Ese algo se conoce como el objeto o referente.

El referente puede ser real, imaginario, individual, colectivo, concreto o abstracto. Por ejemplo, Guatemala es un país donde se cuentan una serie de leyendas que solo existen en la imaginación de unas personas, tal es el caso del mito del cadejo.

O sea, es algo imaginario. Pero las personas que conocen esta historia se imaginan un perro con ojos rojos y que cuida a las personas que toman bebidas embriagantes. El referente no es únicamente un elemento de la realidad tangible, captada por nuestros cinco sentidos; sino se refiere también al plano de las ideas.

Otros dos conceptos que se deben tomar en cuenta al momento de analizar los signos son: denotación y connotación. Puesto que van íntimamente ligados a los planos significante y significado.

Veamos.

Denotación:

Aquí se trata de dar una descripción pormenorizada de un signo representante de cualquier objeto.

Por ejemplo, la denotación del signo **aeropuerto** es que tiene una pista para el movimiento de aviones; una torre de control del tráfico aéreo, sala de radares, oficinas para las aerolíneas, parqueos, tiendas, etc. En resumen, consiste en el significado más inmediato, textual de un signo o de un enunciado como lo dice Interiano (2003).

Connotación:

La connotación entonces viene siendo como lo que las personas "comprenden", debieran ser los usos, acciones, interacciones. En otras palabras, lo que "significa" para cada quien un signo como representante de una parte de la realidad.

Así las cosas, veamos el siguiente ejemplo: la connotación del signo avión en tal caso es un transporte rápido, viaje, aventura, riesgoso, placer, cierto poder económico, negocios, etc. En la connotación a diferencia de la denotación, pueden existir variedad de "significados" más o menos universales, pero debemos recordar que lo que para unos puede connotar una cosa, para otros puede ser de otra manera.

EL CÓDIGO

Otro aspecto importante del proceso comunicativo para conocer la producción-comprensión de mensajes es el código. Según Interiano (2003), definimos al código como el conjunto estructurado de signos en base a ciertas leyes propias utilizado para la elaboración de mensajes. Cuando se afirma que es un conjunto estructurado nos estamos refiriendo a que los mismos deben cumplir con ciertas leyes de selección y combinación, las cuales han sido sugeridas o establecidas socialmente. O sea que un código es un producto de un acuerdo social. Por ejemplo, nuestro idioma es un código porque sus signos-letras-sonidos, corresponden a un orden de selección y combinación que ha venido estableciéndose desde los albores del castellano como lengua romance.

Hablar de código entonces es referirnos a un sistema bien organizado de signos y señales, que nos permiten transmitir nuestros pensamientos y nuestros sentimientos. Lo anterior no significa que el código no esté sujeto a cambios producidos por la necesidad de hacer más efectivo el proceso de comunicación.

CONOCIMIENTO DEL CÓDIGO

Parte de la base de un conocimiento interiorizado, espontáneo y apreciativo de cuán importante es la mímica, vaya o no acompañada de la palabra. Los escritores hacen esfuerzos para describir los gestos de sus personajes, conscientes de que hay un código compartido con los lectores para interpretarlos correctamente. Es solo a partir de este siglo cuando la comunicación no verbal ha despertado el interés de científicos e investigadores. Psicólogos, antropólogos, lingüistas y comunicólogos se preocupan a comienzos del siglo xx por investigar la comunicación no verbal.

Sobre todo aquello que concierne a la expresividad corporal Edward Sapir: decía: "respondemos a los gestos con especial viveza y se podría decir que conforme a un código que no está escrito en ninguna parte, que nadie conoce, pero que todos comprendemos y hábitos necesarios para la práctica comunicativa, en la producción-comprensión de mensajes. (Niño, 1998: 54-55).

Es evidente que si alguien se mete a jugar un partido de fútbol o uno de ajedrez tendrá que conocer las reglas del juego, o de lo contrario fracasará. Parece evidente, pero de igual manera los comunicadores, emisores y destinatarios tendrán que conocer bien el código con el cual operan, es decir, el sistema de signos con los cuales arman y producen los mensajes. Si dicho conocimiento es deficiente también resultará deficiente o con ruidos la producción de mensajes, y en consecuencia se dará una comprensión difícil de los significados correspondientes.

LA COMUNICACIÓN SOCIAL

La comunicación, como proceso de interacción humana, no puede ser concebida fuera de los naturales mecanismos de regulación y autorregulación grupal. La comunicación en sí misma, constituye una forma de regulación social por cuanto es el instrumento que permite e impulsa el desarrollo en cualquier ámbito social. De ahí que no podría concebirse la existencia del género humano si no se pensara en relación a su dependencia de los instrumentos adecuados de la comunicación. Por ello debe considerársele como fenómeno y proceso. Lo primero, en razón de ser la resultante de la interrelación de los seres humanos; y segundo, por ser la serie de signos ordenados, utilizados para la elaboración de mensajes y cuyos límites están determinados por dos polos importantes: quien emite el mensaje y quien lo recibe. (Interiano, 2003: 63).

COMUNICACIÓN Y ESTRUCTURA SOCIAL

Sea cual fuere el sistema social donde los individuos produzcan sus bienes materiales y espirituales, necesitan de los instrumentos necesarios para poder establecer las relaciones de producción. Para ello, el hombre desarrolló la capacidad de poder comunicarse. La comunicación es pues, el elemento esencial para hacer posible el flujo de mensajes entre los individuos y el aparato productivo de la sociedad; es decir, que cumple con el papel predominante de hacer caminar, avanzar o retroceder el proceso social.

Así, la comunicación está presente a nivel de estructura económica (en las relaciones de producción), a nivel de superestructura , en las instancias jurídico-políticas y en la región ideológica, manifestada esta última a través de la religión, la educación, el folklore, las tradiciones, las concepciones filosóficas , el arte, etc. No hay región de una formación social en donde no esté presente el proceso de la comunicación. Es el andamiaje a través del cual suben y bajan los flujos de mensajes, vistiendo diferentes ropajes: mensajes icónicos, verbales, verbo-icónicos, etc. (Interiano, 2003: 90).

FUNCIONES DE LA COMUNICACIÓN

Todo lo conocido y lo que se ha de conocer cumplen una serie de funciones aunque los seres humanos no nos percatemos fácilmente de ello, y la comunicación no es la excepción por supuesto. Así las cosas, la comunicación en general desarrolla algunas funciones dentro de la estructura social. Entre ellas se pueden señalar algunas de las más importantes: función expresiva, referencial, conminativa, fática, metalingüística, poética, motivadora, vicarial, catalizante, educativa, de entretenimiento, reforzadora de normas sociales, de conferir estatus, etc.

Las primeras funciones fueron aplicadas al lenguaje por Román Jakobson, sin embargo, pueden ser aplicadas también a códigos visuales o mixtos (verbo-icónicos). (Interiano, 2003: 91).

Ahora bien, veamos algunas de las funciones mencionadas anteriormente:

Función expresiva o emotiva:

A esta función de la comunicación yo la llamaría opinativa, porque al captar con cualquiera de nuestros sentidos un evento, objeto o persona, “opinamos” o “juzgamos” lo captado. Trasluce una cierta emoción, en unos casos verdadera y otros fingida.

Por ejemplo:

¡Que bonita esa flor!

Si tu supieras lo que siento por ti.

Si mañana termino este trabajo, iré con mis amigos a la fiesta.

Te has esforzado mucho, por eso fuiste ascendido en tu trabajo.

Función Referencial:

Como lo indica este título, debe hacerse "referencia de algo", informar objetiva y verazmente algún evento de la realidad. Su propósito es transmitir los pensamientos de los comunicadores con fines informativos o innovadores. Llamada también función informativa.

Por ejemplo:

Última hora: Miles de estudiantes del nivel medio visitan la jornada de información INFOUSAC 2006.

Del 15 al 19 de mayo se llevó a cabo en el campus central de la Universidad de San Carlos de Guatemala, la semana de información de las 119 carreras que se imparten en esta casa de estudios, así como los requisitos y procedimientos para el primer ingreso.

Como pudimos darnos cuenta, al referirnos a algo, prácticamente estamos dando una noticia, por eso es que a esta función la llamamos informativa con toda razón.

Función Conminativa:

Esta función evoca como su nombre lo indica "una invitación u orden a la realización de una determinada acción". Es llamada también conativa. La función conminativa está contenida en las órdenes y en las exhortaciones.

Observemos el siguiente ejemplo:

En un ejército alguna persona con algún grado de autoridad exclama u ordena a sus soldados marchar al sonido de la palabra "marchen".

O por ejemplo en algún oficio religioso el pastor o sacerdote "invita" a las personas a inclinar sus cabezas o arrodillarse en señal de reverencia.

Función Fática:

Esta función es la que se encarga de abrir, mantener o cerrar la comunicación por ejemplo con locuciones cortas y breves. Se encarga de mantener o reforzar el acto comunicativo, mediante expresiones verbales o icónicas dirigidas a comprobar si se mantiene la misma. Las frases ¿me oyes?, ¿aló?, ¡no se te olvide!, encierran el contenido fático de la comunicación.

Función Metalingüística:

Es la función explicativa del mensaje por excelencia. Esta función de la comunicación tiene por objeto definir el sentido de los signos que corren el riesgo de no ser comprendidos por los receptores.

Por ejemplo:

En un salón de clases el maestro o maestra pregunta a sus alumnos si han comprendido bien la lección. En caso negativo vuelve a repetir solo que de una manera más sencilla para que se entienda mejor.

Función Poética:

Esta función es por decirlo de alguna manera mi preferida. ¿Porqué? Bueno porque aquí se puede dar cuenta uno el poder que tiene el idioma para expresar cosas bellas, quizás sublimes. Lo que todos sabemos mueve al mundo, el afecto. Esta función se concentra en la elaboración física del mensaje, como para dar a entender algo bello a un ser querido por nosotros quizás con el menor número de palabras.

Por ejemplo si deseamos expresar nuestro cariño a alguien pudiéramos decirle: "no te quiero ni por tu dinero, ni por tu belleza, sino por tu corazón marinero".

Esta función es definida por Roman Jakobson como la relación del mensaje consigo mismo. Por ejemplo, en las artes el referente es el mensaje que deja de ser el instrumento de la comunicación para convertirse en su objeto.

Por ejemplo: Si tan solo volviera a verte te diría lo mismo que te dije el otro día. Que me gustas no puedo esconder sin embargo la decisión es tuya, si me crees que te quiero de alguna manera Dios nos uniría. Esta función es la que tiene como propósito la utilización del lenguaje y de la comunicación en general, con el fin de crear deleite y belleza.

La extraordinaria capacidad del ser humano para relacionarse parece no tener límites. Y es que sin la comunicación nada sería posible, pero con ella se puede llegar a los más altos grados de desarrollo tal y como sucede en algunas partes del mundo en la actualidad y que cada vez nos sorprende de manera insospechada.

La comunicación parece ser la base de cualquier cosa que el ser humano emprende pues con ella pareciera todo ser posible.

¡Y quién sabe cuántas funciones más podríamos desentrañar del complejo mundo de la comunicación humana!

Penetrar en la función que predomina en una pieza comunicativa es un poco como poner al descubierto su alma.

CAPÍTULO IV

¿QUÉ ES UN AEROPUERTO?

De la voz griega *aeros* y del latín *portus*. Instalaciones dotadas de servicios para el tráfico regular de aviones. Debe diferenciarse entre un aeropuerto nacional y uno con carácter internacional. En este último caso cuenta con instalaciones más completas y entre los servicios se incluyen los de salubridad, de migración, oficinas de aerolíneas internacionales para su funcionamiento en un país determinado, etc.

Los aeropuertos son complejas empresas industriales. Actúan como foro en el cual se reúnen actividades distintas y dispares para facilitar a los pasajeros y a la carga, el intercambio entre el transporte aéreo y el de superficie.

Por razones históricas, legales o comerciales, las actividades dentro de un aeropuerto de las que el director es responsable, varían de un país a otro y a menudo entre aeropuertos de un mismo país. Así, el negocio aeroportuario puede en algunos casos, cubrir casi todo lo que ocurre en un aeropuerto, mientras que en otros puede que solo abarque una parte de las actividades del aeropuerto.

Un aeropuerto es esencialmente un conjunto de pistas y edificios en los que se manejan los pasajeros o la carga de un avión. En el mundo, la mayoría de las autoridades aeroportuarias son dueñas de las pistas y operan en ellas, las terminales y las instalaciones asociadas como las calles de rodadura y los estacionamientos para aviones. Pero hay excepciones, particularmente en USA, donde muchas de las terminales pertenecen a las compañías aéreas, y en Francia, donde las instalaciones de superficie pertenecen al gobierno y no a las cámaras de comercio locales, que son quienes generalmente administran el aeropuerto (Doganis, 1995:7).

Bajo el techo general del aeropuerto se provee una amplia gama de servicios que pueden ser divididos en tres grupos distintos: servicios operacionales esenciales, servicios de control de tráfico y actividades comerciales.

LOS PRINCIPALES AEROPUERTOS DEL MUNDO

Del análisis que precede, está claro que los aeropuertos de Norteamérica dominan la industria aeroportuaria ya que se encuentran entre los mayores aeropuertos del mundo. Su dominio es aun más marcado si se mide el tamaño del aeropuerto por el número de movimientos de transporte aéreo, con tan solo un puñado de aeropuertos no americanos entre los cuarenta primeros. Cuando se mide el número de niveles de tráfico de pasajeros o carga, el dominio es menos marcado, con cerca de diez aeropuertos y algunos de Asia o Australia entre los cuarenta primeros.

En Europa: específicamente en España, el aeropuerto de Barajas con la construcción de la nueva terminal 4 (T4) es el mayor aeropuerto del mundo por superficies de terminales, con un millón de metros cuadrados (un kilómetro cuadrado) distribuido entre T-1, T2, T3, T4, T4S y 104 pasarelas de embarque directo.

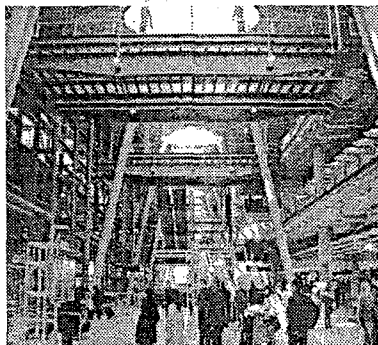
El aeropuerto de Madrid-Barajas es la puerta de entrada a Europa para Hispanoamérica, con alrededor de 5 millones de pasajeros recibidos al año. Este aeropuerto además está dotado de los más avanzados sistemas de detección de substancias ilegales del mundo. Todos los equipajes son escaneados automáticamente dentro del Sistema Automatizado de Tratamiento de Equipajes (SATE), con los más avanzados sistemas de detección de drogas y explosivos del mundo. Es obligatorio llevar el documento nacional de identidad o pasaporte en todos los vuelos incluidos los nacionales.

Este aeropuerto está situado al norte de Madrid, en el distrito de Barajas.

Zona preembarque Terminal 4 y galería comercial



Terminal 4





Los 10 mejores aeropuertos del 2005

Encuestados por Skytrax, especialista en el análisis del transporte aéreo, más de cinco millones y medio de pasajeros de 90 nacionalidades han elaborado el **ranking de los mejores aeropuertos del año** entre más de 150 estaciones aéreas.

Por quinto año consecutivo, el oro es para el **Aeropuerto Internacional de Hong Kong**. ¿Los motivos? Espacio, luz, limpieza, eficiencia y facilidad de transporte dentro de la estación. Aunque no es para dormirse en los laureles, porque por menos de 500 votos de diferencia, el segundo puesto se lo lleva el Aeropuerto de Singapur.

La lista completa es esta:

- 1) Aeropuerto Internacional de Hong Kong
- 2) Aeropuerto de Changi, Singapur
- 3) Aeropuerto Internacional de Seoul Incheon, Corea
- 4) Aeropuerto de Munich, Alemania
- 5) Aeropuerto Internacional de Kansai, Japón
- 6) Aeropuerto Internacional de Dubai, Emiratos Árabes
- 7) Aeropuerto Internacional de Kuala Lumpur, Malasia
- 8) Aeropuerto de Ámsterdam, Holanda
- 9) Aeropuerto de Copenhague, Dinamarca
- 10) Aeropuerto de Sydney, Australia

No es de extrañar que el ranking esté dominado por aeropuertos asiáticos. ¿El próximo año, integrará el top 10 la nueva terminal de Madrid-Barajas?

Dentro de Norteamérica, varios aeropuertos destacan: Chicago O' Hare, Dallas- Fort Worth, Atlanta, el de San Francisco y Los Angeles International.

El aeropuerto de Hartfield en Atlanta está considerado como uno de los mejores de América, por no decir del mundo. AT & T cuenta con dos centros que ofrecen al visitante asistencia telefónica internacional con una pormenorizada "información" puesta al día por computadoras, sobre el cambio de moneda, facilidades para alquilar automóviles, alojamiento, transporte local y sobre los vuelos en general (todo ello en ocho idiomas). También ofrece un servicio de "traducción" permanente en 45 idiomas.

En lo que se refiere a los Estados Unidos en seguida se piensa en Nueva York, Miami, Nueva Orleans. Washington D.C. es tanto una meca turística como la capital del país, en tanto la primera industria de San Francisco es el turismo. México posee el aeropuerto más grande de Centroamérica.

Existen tres grupos de aeropuertos distintos. Los aeropuertos de Estados Unidos forman uno de estos grupos ya que tienen rasgos administrativos y financieros únicos, diferentes de los otros países. Entre ellos también se encuentra un gran número de aeropuertos mayores del mundo. Otro grupo que merece atención por los problemas que plantea, son los aeropuertos de países en vías de desarrollo entre los que se encuentra el Aeropuerto Internacional La Aurora, del centro de Centroamérica y los de Sudáfrica y algunas partes de Asia, por ejemplo. Pero habría que añadir que en Guatemala se hacen esfuerzos por mejorar la situación de su principal aeropuerto, para cumplir con los estándares internacionales y ofrecer unas instalaciones modernas.

Los líderes europeos son: Barajas, London Heathrow y Frankfurt, seguidos por los dos aeropuertos de París. En el lejano oriente, los dos aeropuertos de Tokyo, Haneda y Narita dominan, pero los aeropuertos de Osaka, Hong Kong y Singapore son también importantes centros.

Como puede verse, la "comunicación" siempre está implícita en las distintas actividades que el ser humano realiza.

LOS OBJETIVOS DE LA POLÍTICA AEROPORTUARIA

Los diseñadores de políticas en el gobierno central o regional deben resolver cuatro cuestiones principales a la hora de desarrollar una estrategia económica para sus aeropuertos.

En primer lugar, ¿se deben llevar los aeropuertos como empresas rentables y orientadas comercialmente, o se deben tratar como bienes públicos con obligaciones de servicio público? En otras palabras, ¿debería ser su objetivo cubrir los costes a través de diferentes tipos de cobros sobre los pasajeros o deberían fijarse como objetivo principal la provisión del mejor servicio a sus usuarios, presentes y potenciales, sin tener en cuenta si el coste de estos servicios se cubre por los ingresos?

El principio básico para la adopción de esta última alternativa es que el beneficio de los aeropuertos no solo debe ser percibido por sus usuarios directos, sino por la totalidad de la comunidad. Es deseable que el aeropuerto provea el nivel de servicio público tan eficientemente como sea posible y con el menor coste para el contribuyente.

La tercera cuestión que se debe resolver es: ¿ si deberíamos invertir las ganancias producidas por los aeropuertos mayores para subvencionar aquellos aeropuertos que registran pérdidas? La respuesta que el gobierno de los principales aeropuertos dé a esa pregunta, tendrá repercusiones importantes en la política de precios y comercial para el resto.

Esto nos lleva a la última cuestión y quizá la más crítica en estos momentos. ¿se deberían privatizar los aeropuertos en el verdadero sentido de ser vendidos al público, y poner sus acciones en las bolsas? Aquellos gobiernos cuya respuesta a la primer pregunta era que los aeropuertos deberían ser orientados hacia las ganancias y la rentabilidad, también tendrán que considerar esta cuestión y decidir si dar este último paso y privatizar uno o más de sus aeropuertos. Este será, sin duda, uno de los temas más cruciales a los que se tendrá que enfrentar la industria aeroportuaria en el nuevo milenio (Doganis, 1995: 27-28).

El aeropuerto es el eslabón fundamental de la gran cadena de la aviación comercial que envuelve todo el mundo. En él se concretan la mayor parte de los factores que determinan las operaciones de la aviación comercial de transporte. Está dividido esencialmente en dos grandes áreas: las zonas de movimiento de aviones y las zonas de los servicios. Las zonas de movimiento de aviones comprenden la pista o pistas de aterrizaje y despegue; las calles de rodaje facilitadoras del acceso y salida de éstas, y los aparcamientos donde se realizan las funciones de carga, descarga, repuesto y recuperación de las aeronaves en tráfico.

Estas diferentes zonas de movimiento de aviones están debidamente marcadas por medio de balizas de colores que definen, sobre todo en operaciones nocturnas, la función de cada una de ellas y permiten la adecuada fluidez del tráfico.

La zona de servicio del aeropuerto engloba una serie de funciones que van desde la atención al pasajero, hasta "las ayudas al tráfico aéreo". Según los servicios proporcionados, puede dividirse en sectores dedicados a la tripulación, al pasaje, a la carga y al avión.

Los servicios a las tripulaciones se establecen a tres niveles diferentes. El primero lo constituyen "las ayudas previas para la preparación del plan de vuelo".

El segundo "nivel de información para las tripulaciones" es dirigido por la torre de control del aeropuerto-centro neurálgico del control de tráfico del mismo, que organiza y vigila las operaciones de espera, aproximación, aterrizaje, rodaje, aparcamiento, despegue y alejamiento de los aviones en tránsito al aeropuerto, "proporcionándoles la información adecuada" para las anteriores maniobras. "El tercer nivel de información" es proporcionado por instalaciones fijas del aeropuerto, que "por medio de señales" acústicas, ópticas o radioeléctricas-emitidas automáticamente, ayudan a las operaciones de aproximación, aterrizaje y alejamiento.

Los servicios previstos para el pasajero incluyen los de "información", despacho de billetes, facturación y recogida de equipajes, facilidades de tránsito, transporte, servicios de bar y restaurante, así como el aprovisionamiento de bebidas y alimentos para los aviones en tránsito. Una multitud de otros servicios, tales como los de iluminación y mantenimiento de pistas, los de contra-incendios, seguridad, aparcamiento para coches, instalaciones bancarias para cambio de moneda, "despacho de prensa", zona comercial-generalmente libre de impuestos, salas de espera, etc., completan el panorama del aeropuerto y colaboran a que el transporte aéreo sea una realidad comercial y una experiencia fascinante.

Hasta que un avión se encuentra en el aire, hay que realizar una serie de trabajos y comprobaciones, en las que intervienen diversas especialidades y sistemas de ayudas visuales y electrónicas para que todas las operaciones que realizan los aviones, se lleven a cabo con la seguridad que un transporte como este lo requiere. De lo que se comentará más adelante.

RELACIÓN DE LAS CIUDADES CON LAS COMPAÑÍAS AÉREAS

Tanto los aeropuertos de Estados Unidos, como los aeropuertos de otras partes del mundo, son propiedad pública. La mayoría pertenecen a ciudades o regiones, aunque algunos están bajo control del estado, o control federal. Algunos de los aeropuertos no los opera directamente un organismo gubernamental, sino una organización general portuaria (un ejemplo es la Port Authority of New York and New Jersey) o una autoridad aeroportuaria (como la Metropolitan Washington Airports Authority).

Lo que diferencia a los aeropuertos americanos es, por tanto, no su modelo de propiedad, sino el nivel de involucración de sus clientes y las compañías aéreas. De hecho, estos aeropuertos públicos son operados en estrecha relación con las compañías aéreas privadas.

Esta forma única de carácter privado / público de los aeropuertos tiene un impacto significativo en las operaciones financieras, como pueden ser la fijación de los precios de las instalaciones y los servicios, o la financiación de inversiones. De hecho, en algunos aeropuertos, las compañías aéreas comparten muchos de los riesgos financieros de las inversiones y gestión del aeropuerto. (Doganis, 1995: 213-214).

FINANCIACIÓN ESTATAL:

Los gobiernos de los estados también pueden proveer financiación adicional para inversiones en los aeropuertos. Los impuestos sobre el combustible representan la más importante fuente de ingresos para estos fondos, junto con otros ingresos en los que se incluyen la matriculación de aviones y licencias de pilotaje, e impuestos sobre la renta de los aeropuertos.

LOS AEROPUERTOS DE LOS PAÍSES EN VÍAS DE DESARROLLO:

Las cuestiones principales afrontadas por los gobiernos y directores de aeropuertos de los países vanguardistas durante los 70 fueron si se debían dirigir los aeropuertos como empresas comerciales, y si se debía intentar obtener ganancias. Como se ha visto, muchos gobiernos llegaron a la conclusión de que al menos los aeropuertos más importantes deberían intentar recuperar sus costes cobrando a sus usuarios y no deberían estar respaldados por subvenciones estatales. A finales de la década de los 80 gobiernos y directores de aeropuertos en los países en vías de desarrollo tuvieron que afrontar las mismas cuestiones.

Hasta entonces, se había prestado poco interés a la rentabilidad de los aeropuertos, que al igual que las carreteras, eran considerados servicios públicos esenciales que debían ser provistos fuese cual fuese su coste.

Todo esto ha empezado a cambiar. Los organismos que se encargan de proveer ayuda económica al Tercer Mundo, insisten cada vez más en que los aeropuertos deben organizarse mejor y tratar de cubrir todos sus costes, incluidos los de las deudas o el interés, a través de sus ingresos. Al mismo tiempo, existe una tendencia cada vez mayor entre los países en vías de desarrollo, de crear autoridades aeroportuarias autónomas para el control de sus principales aeropuertos (Doganis, 1995: 235).

VIAJES EN AVIÓN:

En la actualidad, lo mejor para los viajes de pasajeros son las líneas aéreas, desde su formación al final de los años 30, han acaparado cada vez más el mercado de los viajes. La elección de la forma de viajar descansa en como concibe el individuo las tres ces: confort, comodidad y coste. El que gana en confort probablemente sea el crucero. Las líneas aéreas de jets son sin ninguna duda, las más convenientes en cuanto al tiempo. Por el coste, el autobús es el más interesante. Los viajes aéreos en vuelos charter puede que sean decididamente incómodos pero están compensados por el reducido coste de sus precios, por el contrario los viajes aéreos en primera clase pueden ser muy cómodos.

Desde 1935, y en el corto período de 70 años, los viajes aéreos han unido y "comunicado" a todo el mundo, posibilitando grandes zonas de vacaciones en islas remotas, han favorecido a las empresas multinacionales y han ampliado los horizontes de millones de personas. La razón obvia para el aumento rápido de los viajes aéreos es su tremendo ahorro de tiempo. El viajero se traslada confortablemente y con seguridad, disfrutando durante el viaje de la comida, las bebidas, y a menudo de una película o música en estéreo.

Las vastas extensiones de tierra y océano se hacen pequeñas con los aviones a reacción. Ninguna forma de transporte es tan intrínsecamente excitante como el avión. Su velocidad cada vez mayor, su tamaño, su lujo nos impresionan constantemente. El hecho de que los hombres podamos elevarnos por encima de la tierra y movernos a la velocidad del sonido o más rápidamente, es difícil de asimilar. Que ese tipo de transporte esté al alcance de cualquier ciudadano medio en el mundo desarrollado para que lo utilice por placer o comodidad, es aún más increíble.

Al respecto, los Estados Unidos dominan el negocio mundial de los viajes aéreos. Las líneas aéreas comerciales están sujetas a un mayor número de normas de seguridad que los automóviles, y vuelan a lo largo de "vías de comunicación aéreas" o de carriles aéreos, tal como los autos hacen en las autopistas terrestres.

Distintos lugares para personas diferentes: Los viajeros sin duda escogen los destinos por diferentes razones como el clima, la historia o la cultura, los deportes, las diversiones, las posibilidades de compras, etc. El mayor atractivo que tiene por ejemplo Gran Bretaña para los americanos es la historia y la cultura. American Express hizo un estudio sobre muchos viajeros, personas que viajaban a Florida, California, México, Hawai, las Bahamas, Jamaica, Puerto Rico, las Islas Vírgenes, Barbados. Clasificaron el interés del viaje en orden descendente de importancia:

- Belleza del paisaje
- Carácter agradable de la gente del lugar
- Alojamiento en buenas condiciones
- Descanso y relax
- Tarifas aéreas
- Interés cultural e histórico
- Cocina
- Deportes acuáticos
- Diversiones
- Facilidades para comprar
- Deportes (golf y tenis)

Tour por los diez mejores destinos turísticos del mundo:

Quizás por la majestuosidad de los paisajes, por la riqueza histórica de las calles, por las comidas, por el arte, por la fiesta o simplemente por ofrecer esa sensación de estar muy cerca al paraíso, viajeros de todo el mundo eligieron a diez países como los principales destinos turísticos del mundo. Ranking y atractivos principales de cada uno. ¿Cuál es el mejor?



Veamos:

Según la Organización Mundial de Turismo, Francia es el país que más visitantes recibe al año. Entre el selecto grupo de los diez países-destino del mundo, predominan ampliamente los europeos.

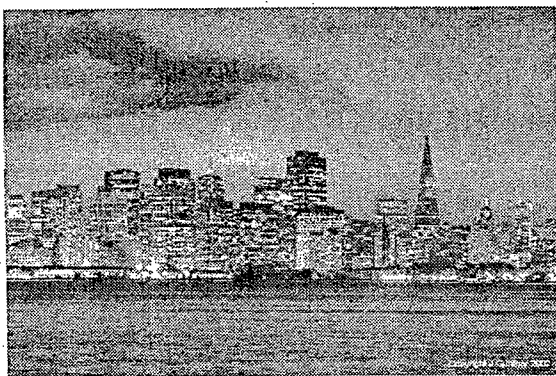
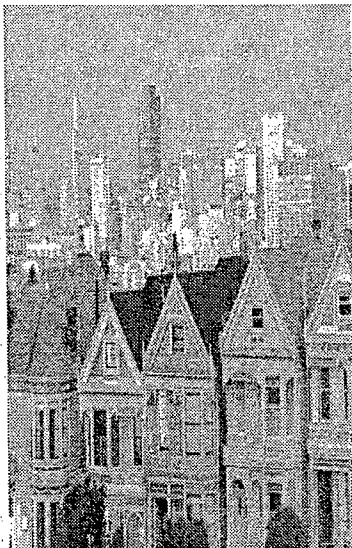
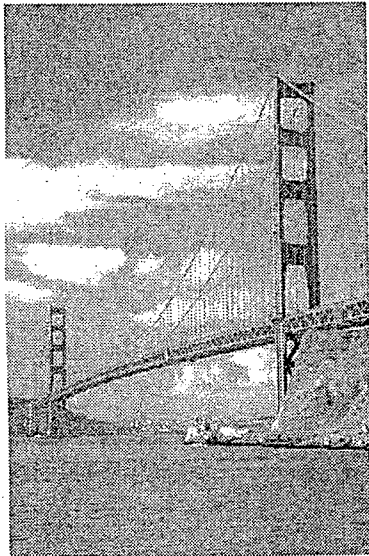
México es el único latinoamericano del ranking y China crece año a año, colocándose cada vez más cerca del primero.

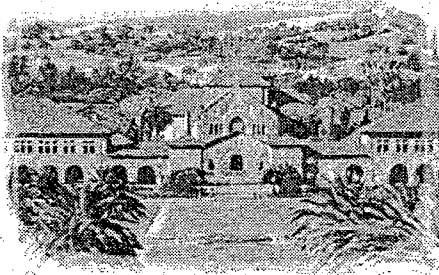
Francia: la magia del pasado, la maravilla del futuro y la vitalidad del presente conviven ampliamente en Francia. En cualquier punto que se pise de este país se pueden encontrar trozos de historia, de arte, de grandeza arquitectónica, de leyendas épicas o de amor. Es como si los prodigios del mundo hubiesen dejado sueltos, casi al azar, evidencias de su genialidad que los franceses han sabido custodiar muy bien a lo largo del tiempo. Atractivos más destacados: Torre Eiffel, Museo d'Orsay, Campos Elíseos, Arco del triunfo, Museo del Louvre, Centro Pompidou, iglesia gótica de Notre Dame, Sainte Chapelle, los Alpes, el Valle del Loira, playas mediterráneas y los Pirineos.

España: es fácil enamorarse de España, de sus noches infinitas y su gastronomía exuberante, de la música de sus guitarras y las fiestas en que se transforman sus calles. Los paisajes y la personalidad de cada una de sus regiones conforma un legado de tradiciones inagotable. Está empapada de la magnificencia del imperio y los conquistadores, del genio artístico de Goya o Picasso, de la clarividencia de Luis Buñuel y Cervantes. Principales atractivos: Plaza Mayor, el Parque el Retiro, el Museo del Prado, el Palacio Real, el Museo Nacional Centro de arte Reina Sofía, en Madrid; la Sagrada Familia, la Casa Batlló, el Parc Güell, en Barcelona; mezquita de Córdoba; la Alhambra, en Granada; la ciudad de Santiago de Compostela, y en especial su catedral.



Estados Unidos: Además del interés y de la belleza de muchos de sus monumentos o atracciones, como la Estatua de la Libertad, el Capitolio en Washington, el Museo de Arte Contemporáneo de Nueva York, el Golden Gate de San Francisco, o el cautivador ritmo de Nueva Orleans, el verdadero tesoro de los Estados Unidos está en su majestuosa naturaleza, un espectáculo inmenso que busca pacientemente su sitio en el país de los sueños y las posibilidades. Otros atractivos: barrios neoyorquinos (Manhattan, Brooklyn, Bronx, Queens y Staten Island), Empire State Building, Central Park, los casinos y entretenimientos nocturnos de Las Vegas, las paradisíacas islas de Hawaii, el mundo de estrellas cinematográficas en Hollywood y las playas de Miami.





Stanford University



Italia: suelo que ha aportado al mundo tres milenios de historia, cultura y gastronomía como ningún otro país. Artistas, genios, poetas y escritores, amantes, empresarios y potentados forman parte de la iconología italiana pretérita y más actual. Es posible visitar vestigios romanos, contemplar innumerables muestras de arte renacentista y permanecer en diminutos pueblos de montaña del medievo, entre otras actividades. Más atractivos: toda la ciudad de Roma (tumbas etruscas, templos imperiales, iglesias románicas, campanarios medievales, palacios renacentistas y basílicas barrocas), el Coliseo, la iglesia de San Pedro, el palacio del Vaticano, la Fontana de Trevi, el renacimiento de Florencia, el Ponte Vecchio, los canales-calle de Venecia, la legendaria Pompeya y la mediterránea isla de Sicilia.



Como se puede apreciar, los turistas al escoger un destino continuamente piensan de una u otra forma "relacionarse" con una cultura diferente a la suya (relaciones interpersonales) y esperan que el trato que se les dé sea amistoso y cordial. Viajar puede ser para todo aquel que tiene el tiempo, el dinero y la energía suficientes para poderlo llevar a cabo, un recurso casi ilimitado y socialmente aceptado de recompensas. Viajar es inocuo y para muchos es una manera relativamente barata de experimentar tanto un cambio, como un desafío. En algunos grupos sociales, se convierte casi en una necesidad si los mismos quieren mantener su estatus entre sus vecinos, por ejemplo.

El viaje instruye:

La necesidad de aprender es una búsqueda innata y puede convertirse en un deseo persistente de conocer la verdad y el entendimiento. Los viajes y las vacaciones son una oportunidad para satisfacer esta necesidad de aprender. Anualmente millones de turistas visitan el Smithsonian Institut en Washington D.C., ¿porqué? Para aprender.

Por otra parte, las personas que viven en zonas caras, ahorran dinero cuando viajan a países en que los precios son bajos. Los turistas buscan siempre lugares que no sean caros, no solo "compran el viaje", sino un trayecto o travesía en particular.

Muchas personas planean un viaje (comunicación interpersonal), viajan y ya antes de que acabe el paseo, empiezan a planear el próximo. Un viaje abre las puertas a otro y ofrece la oportunidad de pasar a ser un experto en aquella pequeña isla, o de un pueblecito de España por ejemplo. Los viajes pueden suponer el principal interés que tiene una persona en la vida (la comunicación está siempre presente y ligada al ser humano, sea cual fuere la o las actividades que haya, esté o hará en todo el transcurso de su existencia).

Naturaleza social del viaje:

Viajar mucho pierde con el tiempo la naturaleza social de las personas. Los hombres como animales sociales (en la que la comunicación siempre está implícita) se sienten bien en los viajes en grupo donde puedan interactuar libre y espontáneamente. Están con personas de su mismo estilo con las que seguramente compartirán muchas cosas. Si el viaje está dedicado con un interés especial, el viajero puede hacer amistades que duren años. En muchas subculturas, por ejemplo las que se encuentran en una facultad universitaria, el viaje es una manera aceptada de pasar las vacaciones.

Casi todos los miembros de una facultad universitaria han visitado a algún familiar en el extranjero y disponen de un conjunto de diapositivas, fotografías o videos para demostrarlo (comunicación interpersonal). Los viajes aumentan los "recursos de sociabilidad" de los individuos. Les hace más interesantes tanto a sí mismos como frente a los demás.

En los Estados Unidos por ejemplo, las familias que cuentan con ingresos bajos, seguramente al salir de sus casas permanecerán con amigos o parientes. Las familias que disponen de unos ingresos altos, hacen más viajes y procuran visitar lugares de interés personal y diversión.

El viaje puede despertar los sentidos y aumentar los conocimientos sobre el entorno de cada uno. El viaje a un país extranjero es probable que aporte una nueva perspectiva y a menudo ayuda a valorar más la propia comunidad. Las revelaciones y las experiencias de los viajes pueden aportar nuevos criterios, nuevos gustos y hasta nuevas formas de pensar. Al salir de la propia cultura a menudo se agudizan más los sentidos y aumenta el "banco de datos" personal.

¿Porqué viaja la gente?

Hay muchas respuestas diferentes según los individuos y sus circunstancias culturales. Las respuestas son por causas psicológicas o sociológicas quizá, lo que explican los viajeros son sus motivos para viajar, que pueden ser únicamente el reflejo de unas necesidades más profundas que ellos mismos no entienden o bien no quieren explicar.

Las razones sobre porqué viajar suelen ser muy personales. Pero eso no quita que muchas personas estén convencidas acerca de los motivos por los cuales viajamos. O al menos, se han hecho muchas hipótesis sobre el tema. Se me ocurrió listar algunos de ellos, y probablemente, a la vuelta de mis vacaciones en la tierra del tío Sam, desarrolle alguno de los tópicos. **Aclaración:** quiero dejar en claro que en este artículo pretendo recopilar una serie de sentidos comunes acerca de las razones para viajar. Desde ya, esos sentidos comunes me parecen muy criticables por muchas razones, pero eso queda como para tema de otra tesis creo.

Las personas viajan para conocer a otros: o sea, para "ver y conocer" a esos "otros" en los lugares donde ellos viven. Tal hipótesis claro, se vincula con la famosa búsqueda de la "autenticidad". Si realmente muchas personas viajan para conocer a "otros", entonces no se entiende porqué se la pasan enclaustrados en un área específica de la ciudad, o apenas si conocen a algunos nativos que por lo general están a su servicio, ya sea en el hotel o en el restaurante.

Las personas viajan para saber "más del mundo": o, como dicen algunos: "para tener más cultura". Claro que muchos no diríamos eso, en tanto la "cultura" no son las "bellas artes" sino que es mucho más. Al parecer, para muchas personas "viaje" es igual a "conocimiento de primera mano", y que por eso aparece más fiable.

Las personas viajan para conocerse a sí mismas: que es el sentido común desde donde parten los libros de "autoayuda" que usan el tema del viaje y de los que alguna debería ocuparme en este apartado. Al viajar, las personas tendrían un mayor contacto consigo mismas, y descubrirían en la ruta cosas que ignoraban en su vida cotidiana. Vale la pena explorar este tema, aunque escapándole a esa onda "new age" (nueva época) que rápidamente les quieren imponer.

Las personas viajan para huir de la vida cotidiana: para recargar las pilas, o descansar. En cierta medida, eso hace que las vacaciones sean un apéndice de nuestra vida cotidiana. Algo así como decir que viajamos para poder trabajar más.

Las personas viajan porque tienen espíritu viajero: desde ya, se asume que muchos de nosotros amamos estar en movimiento de aquí para allá. Pero ese espíritu, lejos de estar dado, se construye todos los días, en experiencias hermosas y frustrantes, en estadias en sitios ignotos y largos viajes en micros destruidos.

¿Se les ocurre algún sentido común más para listar?

SEGURIDAD AÉREA:

El volar en un jet comercial resulta quizá quince veces más seguro que conducir un auto, pero no a todas partes. Yakarta, Delhi y El Cairo tienen muy mala reputación en cuanto al control y a la seguridad en sus aeropuertos. La reputación de seguridad varía de un país a otro. Los viajeros veteranos suelen evitar la compañía aérea nacional soviética, Aeroflot, como si de una plaga se tratara.

Los accidentes de Aeroflot son diez veces más frecuentes que con las líneas aéreas de Estados Unidos, por ejemplo (Lundberg, 1970: 131-132).

Los viajeros procedentes de los Estados Unidos suelen preferir quedarse en hoteles dirigidos por una empresa estadounidense cuando van al extranjero, porque de ese modo se sienten "más seguros" y pueden esperar unas normas de comodidad que les son familiares. Y también están seguros de que en recepción encontrarán a algún empleado que hable inglés, así como en otras posiciones clave. En el menú suelen incluirse platos al estilo americano, lo que responde al gusto de dichos viajeros.

Como puede verse, las personas de culturas diferentes si bien están ávidos de conocer otras costumbres y "formas de comunicación" existentes en el país visitado, buscan la manera de encontrar las propias para no sentirse como "islas" en aguas desconocidas.

La proliferación del tráfico aéreo en todos los países y la necesidad de que los vuelos comerciales alcancen la seguridad y exactitud convenientes para que su explotación sea económicamente rentable, han hecho que los medios de control aéreo se multipliquen de modo que puedan atender adecuadamente al denso movimiento aéreo que registran ciertas áreas de notable importancia demográfica o comercial.

En este orden de ideas, recordando que esta investigación trata sobre algunas de las formas de comunicación y deficiente decodificación o interpretación de mensajes por los usuarios del aeropuerto más importante del país, atañe irremisiblemente todo lo relacionado con la comunicación entre pilotos de aviones con el aeródromo y viceversa; para lo cual es preciso comprender algunos términos sobre ayudas visuales y electrónicas necesarias en las operaciones de esta índole, así como también información por medio de radar y meteorológica, las cuales se hacen imprescindibles para la aeronavegabilidad.

A continuación se mencionan algunos de ellos.

GENERALIDADES SOBRE LAS RADIOAYUDAS

Según Linés (1992), en la radionavegación no autónoma son precisas instalaciones terrestres que proporcionan indicaciones que captadas a bordo, sirven para facilitar la navegación. En las radioayudas hay que distinguir aquellas cuya finalidad es el apoyo en ruta, o aquellas cuya finalidad primordial es la de facilitar las maniobras en las áreas terminales, y su utilización principal se encuentra en las fases de aproximación, aterrizaje, despegue y subida de toda clase de aeronaves. De todas formas, una ayuda de esta naturaleza, muchas veces es utilizada con fines de navegación en ruta por aviones que sobrevuelan alguna zona determinada.

Principalmente a lo largo de los años 60 y en el comienzo de la década de los 70, hubo profusión en la instalación de radioayudas en todo el mundo. Posteriormente, la generalización y desarrollo de los sistemas de navegación autónoma y los satélites, pusieron en entredicho una mayor necesidad de cierto tipo de radioayudas. Se pueden distinguir las siguientes: radiofaros, ayudas para la aproximación final y el aterrizaje, ayudas de corto alcance, de larga distancia, radar de vigilancia, otras.

Radiofaros:

Nos referimos a los radiofaros no direccionales y a las radiobalizas de ruta. El radiofaro no direccional (Non Directional Beacon, NDB) es la ayuda más sencilla entre las usuales en la navegación aérea.

Ayudas para la aproximación final y el Aterrizaje:

Las radioayudas normadas por la Organización de Aviación Civil Internacional OACI, para la aproximación final y el aterrizaje, son el ILS (Instrumental Landing System) y el MLS (Microwave Landing System). Este último sistema es mucho más avanzado que el ILS, y con el tiempo, será el que prevalecerá.

Ayudas de Corto Alcance:

La ayuda reglamentaria de corto alcance, cuando pueda ser requerida es el radiofaro omnidireccional en VHF, o sea, el VOR, que actualmente constituye la ayuda básica más generalizada para la navegación aérea internacional.

El VOR permite al avión que la sintoniza, situarse en un radial conocido de dicha ayuda, o sea conocer el ángulo que forma con el norte magnético el radial del VOR que pasa por el avión. El VOR se puede utilizar como ayuda para la navegación en ruta y como ayuda para la aproximación.

AYUDAS DE LARGA DISTANCIA:

Entendemos por ayudas de larga distancia aquellas que son utilizadas a nivel crucero a distancias que exceden, más o menos ampliamente, las 250 millas, unos 500 kms. La aparición en el mercado, cierto que a precios altos, aunque no prohibitivos, de los equipos de navegación autónoma, ha frenado el desarrollo de las radioayudas convencionales a larga distancia. Actualmente, los satélites constituyen un elemento innovador en el planteamiento de los sistemas de navegación. Por una parte, los enlaces a través de satélite posibilitan excelentes enlaces VHF entre aviones y centros de control, y por otra, ofrecen posibilidad de nuevos sistemas de navegación, que continuamente son objeto de estudio y de desarrollo (Linés, 1992: 154).

Entonces, a esta clase de comunicación se le podría llamar y con razón: "auxiliativa", por las razones anteriormente mencionadas.

En sí, las ayudas electrónicas a la navegación aérea son sistemas y equipos electrónicos instalados, para proporcionarle a los pilotos información visual, digital, analógica y auditiva de su posición azimutal, dirección y altitud respecto al área terrestre por lo cual debe o para la cual está navegando en el espacio; también proporcionan información sobre obstáculos, puntos de transición y todas las operaciones de vuelo relacionadas con los procedimientos de aproximación y despegue, y por tanto, son la piedra angular sobre la cual descansa la seguridad de la navegación aérea.

Por otra parte, las aerovías o líneas del tránsito aéreo son todo el espacio controlado para la navegación y dispuesto en forma de corredor o carretera espacial con un ancho vertical de cinco millas náuticas de lado a lado de su eje central, cubierto con señales de navegación electrónicas generadas por los sistemas instalados en tierra. Su construcción se realiza instalando como mínimo dos sistemas de navegación del mismo tipo y operación localizadas en los extremos del corredor o carretera espacial.

Las aerovías por lo tanto, son interpretadas única y exclusivamente por los instrumentos a bordo descritas con todos los detalles de ingeniería espacial en las cartas de navegación aérea.

Ayudas electrónicas a la navegación aérea de ultra precisión:

Son sistemas visuales únicamente en los instrumentos a bordo, específicas para la aproximación final y el aterrizaje, normadas por la Organización de Aviación Civil Internacional (OACI), organización que norma la aviación civil internacional. Estas son ayudas catalogadas de ultra precisión y son sistemas instalados en tierra, generalmente dentro del perímetro del aeropuerto, que mediante un patrón de radiación de sus antenas y contra antenas permiten que sean interpretadas con exactitud por los instrumentos a bordo

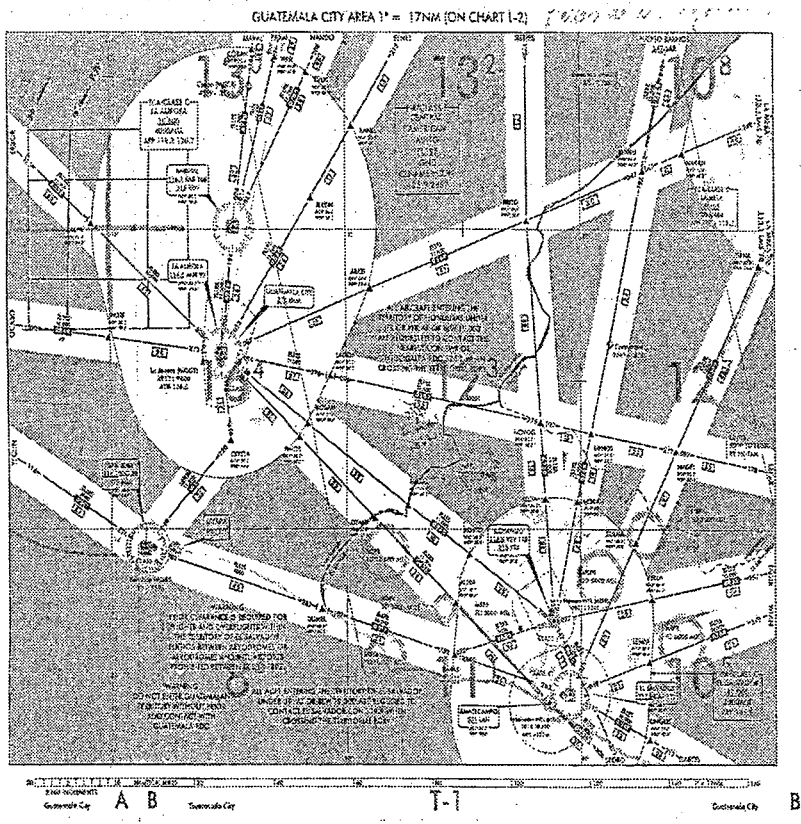
Ayudas electrónicas para la navegación aérea de alta precisión:

Son sistemas de ayudas electrónicas específicas para la navegación aérea en espacios controlados, aerovías y rutas menores a 100 millas náuticas, normadas por la OACI, especificadas en las cartas de navegación. Estos sistemas deben ser instalados en lugares y rutas donde la intensidad del tráfico y las condiciones meteorológicas y visibilidad lo requieran.

Ayudas electrónicas para la navegación aérea de precisión:

Son sistemas de ayudas electrónicas utilizadas para satisfacer los requisitos de la navegación a larga distancia. El propósito de estos sistemas de ayudas electrónicas es proporcionarle al piloto una indicación continua de la posición del momento, de manera significativa para las operaciones y con información que le permita seguir el camino designado, con la precisión requerida y calcular el futuro progreso del vuelo. Estos sistemas de largo alcance deben ser instalados principalmente para uso en rutas enmarcando los corredores o carreteras de una aerovía.

Aquí se puede apreciar una carta de navegación que los instrumentos a bordo se encargan de interpretar con sus distintas carreteras espaciales o aerovías.



GENERALIDADES SOBRE EL RADAR:

La palabra radar, admitida ya en la lengua castellana, procede de la abreviación de la expresión Radio Detection and Ranging. El sistema radar está basado en la reflexión de ondas electromagnéticas, y permite conocer la posición y en general, información de objetos distantes de la más variada naturaleza. Utilizado primeramente con fines militares, hoy el "radar" tiene una serie inacabable de aplicaciones, tanto dentro como fuera del ámbito del transporte aéreo. El radar emplea una antena giratoria emisora; la energía emitida es reflejada y debidamente procesada.

La emisión puede ser por impulsos, para medir distancias principalmente, o puede ser continua, para medida de velocidades, basándose en el efecto Doppler. El alcance es similar al de las estaciones VHF, y viene a resultar del orden de las 200 millas para las estaciones terrestres de seguimiento de aviones que vuelan a unos 35,000 pies.

Los radares de más precisión son los empleados para vigilar las operaciones de rodadura en tierra; su alcance nunca excede a las 5 millas y sus frecuencias figuran entre las más altas empleadas en radar con fines aeronáuticos. Existen radares primarios y secundarios. En los radares primarios, los impulsos reflejados una vez procesados proporcionan una imagen en una pantalla de rayos catódicos. Con el radar primario se puede determinar la distancia y trayectoria del avión u objeto detectado, y no es precisa instalación alguna a bordo del avión para ser detectado. Es de gran utilidad para el control y seguimiento del tránsito aéreo en una zona.

El radar primario ofrece el inconveniente que por sí solo, no siempre es capaz de diferenciar unos aviones de otros, sobre todo si en un área hay varios, y relativamente cercanos. Además el eco pierde claridad en casos de precipitación, y por reflexión sobre la superficie terrestre.

Para salvar estos inconvenientes, y además, para cumplir satisfactoriamente amplias necesidades de los servicios de tránsito aéreo, se emplea el "radar secundario", SSR (Secondary Surveillance Radar). Este sistema precisa para su utilización, contar con determinados equipos a bordo del avión; es decir, se trata de un sistema activo, que precisa para su operación en tierra de la cooperación de un equipo a bordo, denominado "transponder", o respondedor. El equipo terrestre consta de tres partes; interrogador, lanza a pares de impulsos, denominados P1 y P3, a razón de unos 450 por segundo, en frecuencias de 1.030 MHz. El equipo respondedor del avión o "Transponder" emite impulsos de respuestas, en frecuencias de 1.090 MHz a un ritmo de 400 a 1.200 respuestas por segundo.

Captadas las respuestas por la antena del equipo terrestre, y una vez decodificadas, son presentadas en pantalla.

En las formas rutinarias de operar, el controlador puede en cualquier momento pedir a un avión identificarse en la pantalla de radar. Para ello, envía una señal especial (un SPI, Special Pulse Identification). La respuesta la capta el controlador en pantalla, al duplicarse la intensidad luminosa del eco durante unos segundos.

Según el modo empleado, aparece junto al punto luminoso la información numérica decodificada, por ejemplo, la latitud del avión.

El transponder tiene varios códigos, que normalmente son empleados a petición del controlador. Hay también unos códigos especiales para ser empleados por el piloto en circunstancias especiales que son:

Código 7700: Usado para advertir que el avión se encuentra en situación de emergencia

Código 7600: Usado en fallos de comunicación

Código 7500: Usado en caso de interferencia ilícita. (Linés: 1992: 155,156).

Como se observa, al ser utilizado un radar, se establece comunicación hombre-máquina o bien, solamente entre seres humanos para que las operaciones aeronáuticas se lleven a cabo con éxito.

AYUDAS VISUALES:

Según Linés (1992), las ayudas visuales tienen por objeto aumentar la perceptibilidad de la pista. Deben formar un sistema de guía visual apto para proporcionar las referencias visuales requeridas. Las podemos dividir en forma un tanto simple en señales y luces. En cuanto a las señales, podemos distinguir:

Señal de eje de Pista:

Consiste en una línea de trazos uniformemente espaciados con una anchura mínima de 0.90 m.

Señal de Umbral:

Consiste en que una serie de fajas longitudinales de dimensiones uniformes dispuestas simétricamente respecto al eje de la pista. Estas fajas comienzan a 6 m. del umbral y tienen una longitud mínima de 30 m. siendo su ancho 1.80m.

Señal de Distancia Fija:

Consiste en dos señales rectangulares, bien visibles, dispuestas simétricamente a cada lado del eje de la pista. Esta señal es obligatoria para las pistas de aproximación de precisión.

Señal de toma de Contacto:

Consiste en pares de señales rectangulares dispuestas simétricamente respecto al eje de la pista.

Señal de punto de espera en rodaje de CAT II :

Sirve para que los aviones en espera no sobresalgan de la superficie limitadora que en cada caso pueda corresponder, así como para evitar perturbaciones en el funcionamiento del ILS.

En cuanto a las luces, las pistas para CAT II/III estarán, al menos equipadas con las siguientes ayudas:

Sistema de iluminación de aproximación (ALS II):

Consiste en una fila de luces de color blanco situada en la prolongación de eje de la pista, extendiéndose hasta una distancia de 3.000 ft (900 m.) a partir del umbral. Además el sistema tiene dos filas laterales de luces de color rojo que se extienden hasta 900 ft (270 m.) a partir del umbral y dos barras transversales de color blanco una a 500 ft (150m.) y la otra a 1.000 ft (300 m.) del umbral.

Luces de Borde de Pista:

Están emplazadas a lo largo de la pista en dos filas paralelas y equidistantes del eje de la misma. La separación entre luces es normalmente de 30 o 60 mts. Son de color blanco desde el inicio, hasta llegar a los últimos 600 mts que serán de color ámbar para indicarle a los pilotos que solamente le quedan 600 mts. de distancia para llegar al final de la pista.

Luces de umbral de Pista:

Son de color verde, uniformemente espaciadas a intervalos no superiores a 10 ft (3m.).

Luces de extremo de Pista:

Consisten en una línea de luces de color rojo perpendicular al eje de la pista y en el extremo de la misma.

Luces de eje de Pista:

Están emplazadas a lo largo del eje, desde el umbral hasta el extremo, con un espaciado longitudinal uniforme de 25 ft (7.5 m.), 50 ft (15m.) o 100 ft (30 m.). Estas luces son de color blanco desde el umbral hasta 3.000 ft (900 m.) del extremo de pista; a partir de este punto, son luces alternadas de color rojo y blanco hasta 1.000 ft (300 m.) del extremo de pista y de color rojo los últimos 1.000 ft (300 m.).

Luces de zonas de Toma de Contacto:

Son de color blanco y se extiende desde el umbral una distancia longitudinal de 3.000 ft (900m.).

Por su parte el subjeefe de telecomunicaciones de Aeronáutica Civil, Ingeniero Marco Tulio Arias, (entrevistas 20-5-06, 8-6-06) aseguró que los sistemas de luces de ayuda visual que tienen las aeronaves y pilotos para realizar operaciones de despegue y aterrizaje en el Aeropuerto Internacional la Aurora y en cualquier otro aeropuerto son los que se describen a continuación:

Entre los faros luminosos de señalización con los que cuenta la aeronáutica para brindar alguna información, se encuentra el "faro de aeródromo", el cual emite una luz blanca intermitente y una verde alternadamente, lo cual indica a un piloto aviador que existe o que hay un aeródromo dentro de un área determinada, no necesariamente dentro de algún aeropuerto.

Por otra parte, Arias indicó que también existe "el faro de identificación de aeródromo", el que emite una luz verde intermitente en clave morse lumínica, el "faro" que indica las delimitaciones de pista, de las calles de rodaje. Existen también "los sistemas de aproximación", los cuales indican a los aviadores desde que se aproximan las aeronaves a la pista, la dirección del centro de la misma.

Existen también los "faros luminosos llamados PAPI", que es un sistema que le permite a los pilotos de forma visual, la inclinación que le deben dar a las aeronaves para iniciar su proceso de aproximación en el aterrizaje hacia la pista. El "radiofaro omnidireccional de muy alta frecuencia, es un equipo que está instalado dentro del aeropuerto aproximadamente a la mitad de la pista, más o menos a 180 mts. del eje (centro) de la pista; es un equipo que emite unos rayos hacia el espacio siguiendo las direcciones de la roza náutica, además emite 365 rayos y tiene la particularidad de que cada rayo se convierte en "un camino imaginario" (aerovía) en el espacio, el cual es utilizado por las aeronaves para navegar y le indica a los pilotos cuando se salen de ese camino imaginario.

Además crea las "rutas de navegación en el espacio" y permite que los vuelos sean seguros. Las siglas de este radiofaro omnidireccional de muy alta frecuencia es VOR.

En la misma línea, Marco Arias, mencionó la existencia de una cabecera de pista (punto inicial donde un piloto puede reconocer la parte utilizable de la pista). A este tipo de cabecera se le identifica con un número que es en base a la declinación magnética que tiene la pista con respecto a la roza náutica. La numeración que se utiliza siempre es contraria al punto donde se encuentra. Por ejemplo, si un avión viene por el lado sur de una pista, entrará por la cabecera 01, este número corresponde a 10 grados del lado norte, como viene de sur a norte, entonces a esa cabecera (punta de pista) se le pone la numeración de acuerdo a la dirección magnética que la aeronave lleva. Esta cabecera regularmente es de forma rectangular con indicaciones (barras pintadas) que le indican al piloto que es la parte utilizable de la pista.

El ingeniero afirmó también la existencia del "sistema de luces de umbral de pista", las que están relacionadas con las cabeceras de la pista, éstas últimas con señales pintadas que sirven para que sean visualizadas por el piloto durante el día, pero de noche, se instalan una serie de luces color verde; que son las que le indican al piloto donde está la parte utilizable o la cabecera de la pista.

Arias, mencionó también los sistemas de "borde y de extremo de pista" mencionados anteriormente por Linés, y además explicó algunos otros como por ejemplo:

Tipos de lámparas en la pista con umbral desplazado:

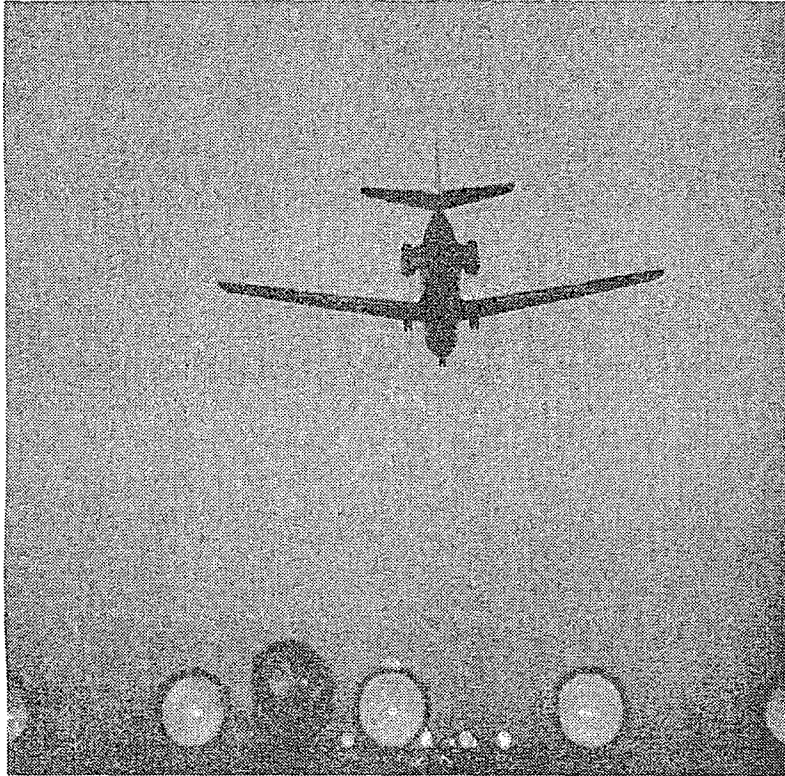
Son las mismas luces de umbral de color verde, pero éstas se ponen a los costados de la pista debido a que la cabecera de pista la han corrido (en el Aeropuerto la Aurora) por circunstancias topográficas como sucede en el lado norte de la pista, donde tienen el famoso "viaducto" que les sirve como un obstáculo para el aterrizaje de las aeronaves modernas. De esa cuenta, fue que el final de la pista se trasladó aproximadamente 22 mts. más adentro (más hacia el centro) por eso se le llama "umbral desplazado".

El entrevistado también habló del sistema de luces de borde de calles de rodaje y plataforma: según él, éstas luces son de color azul y están instaladas a los lados de las calles de rodaje (calles que sirven a las aeronaves para salirse de la pista o dirigirse hacia la misma cuando van a despegar), siempre van a ser de color azul para evitar que deslumbren la vista de los pilotos debido a que ya en el rodaje, las aeronaves van a una velocidad bastante lenta.

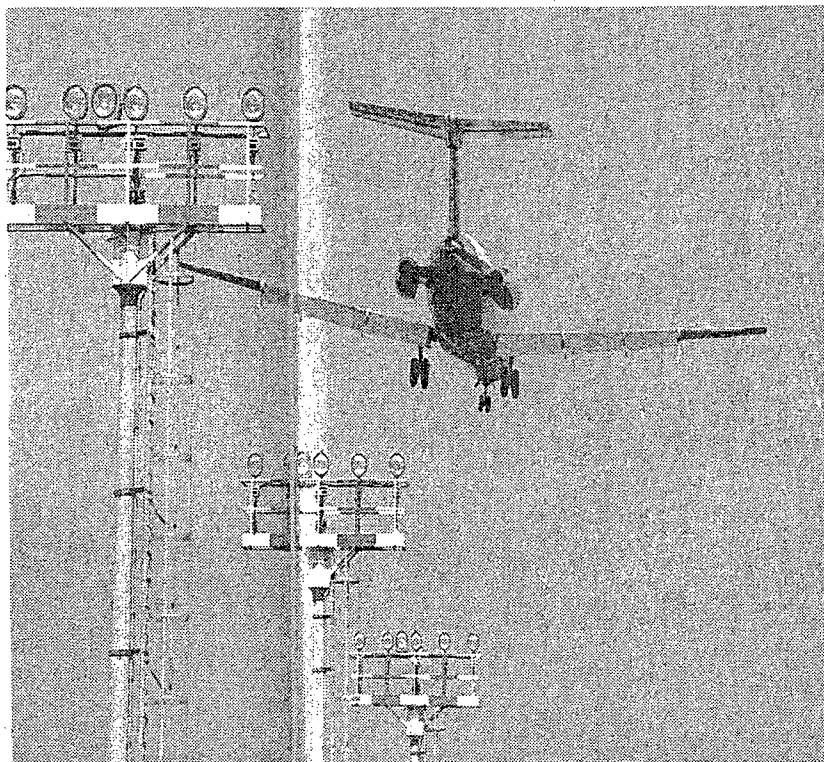
Ayuda visual luminosa para localización de aeropuerto:

Según Arias, a esta ayuda visual se le llama "faro de aeródromo" y está montado sobre una torre y constantemente está girando emitiendo 2 ases de luz, una blanca y otra de color verde. Este faro sirve para indicarle a los pilotos que hay un aeropuerto o una pista dentro del área que sobrevuelan, no necesariamente de un aeropuerto. Podría estar en cualquier lugar o área.

Aquí se puede apreciar un aterrizaje nocturno con ayuda de balizas luminosas. Hoy día, todas las operaciones del vuelo pueden realizarse automáticamente mediante instrumentos, pero en los momentos delicados de la toma de tierra es más fiable la mano veterana del piloto.



Toma de tierra suave y segura, con los reactores funcionando a ritmo bajo y los flaps desplegados para ayudar a las alas a sostener el avión. Se puede apreciar también las torres que son una ayuda de comunicación visual para los pilotos.



Sistema de luces indicadoras de obstáculos:

Son luces de color rojo, que pueden y deben estar señalizando cualquier torre de "comunicaciones" que esté dentro o fuera de un aeropuerto. Cualquier edificio de 3 o más pisos debe llevar luces rojas que pueden ser no muy intensas si la altura no es muy grande.

Cuando la altura sobrepase los 90 mts. deberán llevar una luz blanca de destello en forma de flash que permita penetrar la niebla cuando el tiempo esté bastante crítico. Esto ayuda a las aeronaves reconocer la altura del obstáculo frente a ellas y por ende, ofrece mayor seguridad a los vuelos.

Indicadores de pendiente de aproximación:

Son un conjunto de 4 cajas que internamente tienen 2 lámparas cada una con filtros de color blanco y rojo y también un lente de aumento para dispersar el haz que emiten dichas lámparas. Al conjunto de estas 4 lámparas se les llama como también lo mencionaba Linés, "sistema papi" (indicador de pendiente de aproximación de precisión) el cual le permite a los pilotos de aeronaves poder visualizar desde el momento que inicia el descenso para el aterrizaje.

También les indica cuando las aeronaves están bajas, altas o cuando las aeronaves están en la pendiente de aproximación que en el caso del Aeropuerto la Aurora, se utilizan 3 grados. Los pilotos deben seguir la trayectoria que le indican estas lámparas para poder llegar directamente al punto de toque en la pista sin ningún problema y con la inclinación apropiada para el aterrizaje.

Por último, el ingeniero Arias, señaló la existencia de las "luces de aproximación" las cuales son una serie de barras de luces de color blanco que están puestas desde la cabecera (comienzo) de la pista hacia fuera del terreno que deben tener 900 mts. de longitud y cada barra a 60 mts. de distancia cada una para proveerle a los pilotos también una ubicación de llegada hacia la cabecera de la pista en períodos de oscuridad y de mala visibilidad.

Añadió que los anteriores son los sistemas de luces de ayuda visual que tienen las aeronaves y pilotos para poder realizar operaciones de despegue y aterrizaje en los aeropuertos.

Lo que se puede inferir de lo anterior es, que las ayudas visuales luminosas para la navegación aérea, consisten en una amplia variedad de balizas (objeto expuesto en el terreno que indica un obstáculo o límite) y faros luminosos de señalización, instalados de modo que sean visibles por los pilotos al efectuar sus diversas operaciones, proporcionándoles información por medio de su configuración, localización, color y secuencia de destello; siendo su objetivo primordial, aumentar la seguridad en la navegación aérea.

Existen varias comunicaciones visuales que le indican a los pilotos la dirección a tomar según la comunicación oral del controlador de la torre de control

Para reconocer la información visual dentro del aeropuerto se usa el alfabeto "morse" el cual es universal. Por ejemplo tenemos que en la parte izquierda de la clave se coloca la letra que le corresponde al código que se coloca en parte inmediata horizontal del mismo, veamos:

- A- Alfa
- B- -Bravo
- C- Charlie
- D- Delta
- E- Eco
- F- Fox
- G- Golfo
- H- Hotel
- I- India
- J- Julieta
- K- Kilo
- L- Lima
- M- Mike
- N- November
- O- Oscar
- P- Papa
- Q- Quebec
- R- Romeo
- S- Sierra
- T- Tango
- U- Uniforme
- V- Víctor
- W- Wisky
- X- Exray
- Y- Yanqui
- Z- Zulu

A cada letra le corresponde un código y un determinado número de bits o pulsaciones electrónicas con un determinado espacio de tiempo que un emisor envía a un receptor para que éste último lo decodifique de acuerdo al código Morse.

Aquí se muestra un ejemplo de esta forma de comunicación.

INTERNATIONAL MORSE CODE (código morse internacional)

LETTER	CODE	BITS
A	• —	2
B	— •••	4
C	— • — •	4
D	— ••	3
E	•	1
F	•• — •	4
G	— — — •	3
H	••••	4
I	••	2
J	• — — —	4
K	— • —	3
L	• — ••	4
M	— —	2
N	— •	2
O	— — —	3
P	• — — •	4
Q	— — • —	4
R	• — •	3
S	•••	3
T	—	1
U	•• —	3
V	••• —	4
W	• — — —	3
X	— •• —	4
Y	— • — —	4
Z	— — ••	4
1	• — — — —	5
2	•• — — —	5
3	••• — —	5
4	•••• —	5
5	•••••	5
6	— ••••	5
7	— — •••	5
8	— — — ••	5
9	— — — — •	5
0	— — — — —	5

En cuanto se refiere a las ayudas electrónicas para auxiliar a pilotos y aeronaves, el ingeniero y subjefe de telecomunicaciones de Aeronáutica Civil Marco Tulio Arias, explicó algunas de ellas. A continuación se describen las mencionadas por el entrevistado:

Consola de control remoto:

Es el equipo o aparato que utiliza el controlador de la torre de control para poder comandar todos los sistemas de ayudas visuales en un aeropuerto. Esta consola es regularmente manipulada a través de switches y también tiene un plano de la pista en forma de mímica que le permite al controlador poder visualizar cuando un sistema está encendido en la pista y lo puede visualizar dentro de este plano de mímica de la consola de control remoto.

Sistema de radar monopolso:

El sistema de este tipo con el cuenta el Aeropuerto Internacional la Aurora es un radar secundario que necesita para que las aeronaves puedan transitar con seguridad, tener un equipo llamado transponder. Este equipo recibe una pregunta que le emite la antena de radar y el equipo instalado en los aviones responden a esa pregunta, el radar intercepta esa respuesta y permite que el radarista en su pantalla pueda tener toda la "información" de las aeronaves. Este radar monopolso secundario es la otra etapa más moderna con respecto al radar primario que existe también y es el que trabaja en forma de reflejos en el cual la antena emite un rayo o frecuencia, esta choca en la estructura de las aeronaves y regresa nuevamente a la antena; esto le permite al radarista ver un punto en la pantalla del radar que le indica la posición de las aeronaves.

Compaginado el radar primario con el secundario monopolso, el controlador puede tener la información de la posición de las aeronaves, las siglas, a que altura sobre el nivel del mar se encuentran y algunas otras informaciones de siglas que necesita el controlador para poder tener una seguridad dentro del control de la navegación aérea.

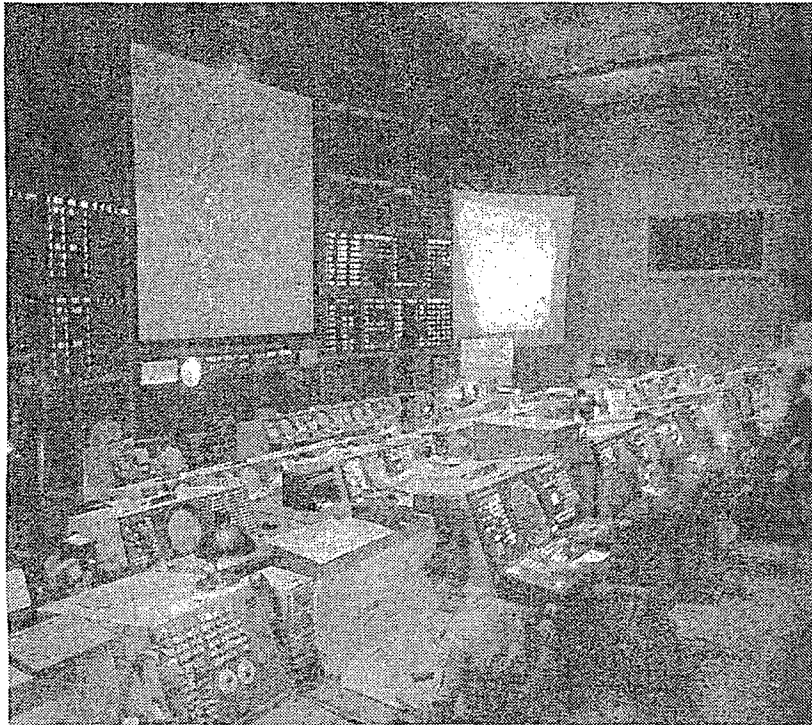
El centro de control:

es el lugar donde se encuentran todas las pantallas de radar y la torre de control, los controladores aéreos quienes le dan todas las indicaciones a las aeronaves para los aterrizajes y despegues de toda la aviación nacional e internacional.

Ondas electromagnéticas:

Arias expresó que en el espacio existen ondas electromagnéticas con la capacidad de poderse producir a través de una antena que convierte los impulsos eléctricos en electromagnéticos los que viajan a través del espacio. El hombre utiliza las ondas electromagnéticas para poder “transmitir información” o una “comunicación”. En este caso, comunicación aeronáutica para que la torre de control pueda “comunicarse” con una aeronave a fin de poderle dar las indicaciones necesarias para que todo el vuelo lleve un control y una seguridad.

En esta fotografía se aprecia una sala de control de vuelos, lugar donde los controladores aéreos mantienen comunicación por medio de radares y les dan indicaciones a los pilotos sobre las distintas aerovías para que las operaciones de aeronavegabilidad sean seguras.



Toda esta información se hace a través de utilizar transmisores y receptores en diferentes frecuencias que están dentro de una gama aeronáutica que está dentro de los 108 mhz a 136 mhz, Utiliza una parte para los equipos de radioayudas para la navegación aérea y otra parte para las “comunicaciones orales” dentro de la misma navegación aérea.

Pantalla de radar:

Es un elemento electrónico llamado “tubo de rayos catódicos”, que convierte los impulsos eléctricos que llevan información que ha recibido la antena a través del reflejo que le produce la estructura metálica de un avión y luego al recibirlas las convierte en señales o puntos brillantes en una pantalla circular en donde el radarista puede obtener toda la periferia circundante de un aeropuerto.

Controlador de radar:

Es la persona que controla todo el espacio aéreo a larga distancia.

Controlador de torre:

Es la persona que controla todas las operaciones de despegue y aterrizaje de los aviones en un aeropuerto.

Mancomunados controlador de torre y de radar, hacen que en todo momento los pilotos lleven una constante guía del proceso de sus vuelos, tanto desde que salen hasta que llegan a sus destinos.

Equipo transmisor:

Es todo equipo que convierte las señales audibles del controlador que ingresan a través de micrófonos, de éstos pasan al equipo para recibir la amplificación necesaria y luego poder ser a través de una antena, irradiadas al espacio a través de las ondas electromagnéticas.

Equipo receptor:

Es el equipo que va mancomunado con el transmisor. Es el que recibe a través de una antena, ondas electromagnéticas en la frecuencia en la que él (el equipo) esté sintonizado para luego toda esa información convertirla a través de una bocina, en información audible para el controlador. Ambos, equipo transmisor y receptor deben estar sintonizados en una frecuencia dentro de la gama aeronáutica autorizada para ello. Así pues, en todo aeropuerto existen equipos transmisores y receptores de información aeronáutica.

En esta fotografía se puede apreciar a los operadores de una torre de control, lugar donde se llevan a cabo operaciones de ordenamiento del tráfico aéreo.



Las anteriores ayudas electrónicas explicadas por el ingeniero Arias se complementan con un procedimiento llamado "plan de vuelo", plan que a continuación se detalla:

Plan de vuelo:

Según el subjefe de telecomunicaciones de la Dirección General de Aeronáutica Civil, este plan es un requisito que todo piloto de aeronaves debe cumplir antes de llevar a cabo un vuelo. Este plan lleva toda la "información" de la aeronave, del piloto, como por ejemplo su licencia, experiencia de las horas de vuelo, cuánto tiempo se llevará en el viaje que piensa realizar, cuántas personas llevará en su aeronave y cuánto combustible lleva de reserva aparte del cálculo que hace de distancia para un vuelo.

Todos estos datos pasan a un proceso de verificación, donde se revisan los archivos para verificar si el piloto con el número de licencia que ha aportado está activo y autorizado para poder volar y de esa cuenta también planificar toda la ayuda que se le proporcionará dentro del proceso de vuelo.

Ningún vuelo dentro de un aeropuerto se realiza si antes no se ha ejecutado primero un plan de vuelo y posteriormente autorizado. El controlador de una torre para darle autorización a un piloto para que pueda despegar, necesita antes tener ya en sus manos el plan de vuelo autorizado por la autoridad de aeronáutica civil indicada para ello.

Por último, el ingeniero Arias añadió que, "el equipo radiotelemétrico" utilizado en el Aeropuerto Internacional la Aurora se denomina DME, el cual es un sistema medidor de distancia que le permite a los pilotos enviar preguntas en forma electrónica hacia el aeropuerto y éste le responde a través del equipo DME también en forma electrónica; esto le permite a los pilotos dentro de su equipo de avión, saber a cuántas millas de distancia se encuentra de un aeropuerto.

Ejemplo de un plan de vuelo nacional que los pilotos deben llenar con la información que les es requerida para poder volar dentro del territorio nacional.

Tipo o condición del vuelo	IFR	VFR
----------------------------	-----	-----



Color de la Aeronave Colour of Aircraft
--

PLAN DE VUELO
(FLIGHT PLAN)

DIRECCIÓN GENERAL DE AERONÁUTICA CIVIL
REPUBLICA DE GUATEMALA

1. Matrícula de la Aeronave Registration No. of Aircraft		2. Tipo de Aeronave Type of Aircraft		3. Operador y No. de vuelo Operator and Flight No.				
4. Combustible a bordo (res.) Fuel on board - res.		5. Personas a bordo Persons on board		6. Nombre del piloto Pilot's name				
7. Lugar de salida Point of departure		ETD	A.T.D.	8. Lugar de destino Point of destination		ETE	ATA	9. Aeropuerto al que Alternate Airport
10. Ruta Route						Altitud Altitude		
Velocidad Speed		Frecuencia Frequency		ELT		Equipo de Navegación Nav. Equipment		
						ADF YOR ILS TACAN		
Fecha Date		Firma del Piloto o Representante Pilot Signature or Representative		AUTORIZADO POR				
12. Observaciones REMARKS								

Información Atmosférica:

En lo referente a las comunicaciones de las condiciones atmosféricas que mantienen las instituciones encargadas en los distintos aeropuertos alrededor del mundo, Linés (1992) afirma que en la atmósfera, continuamente están produciéndose fenómenos turbulentos. Dentro del movimiento general de las masas de aire, aparecen con extraordinaria frecuencia torbellinos de muy diversa naturaleza y dimensiones. Al atravesar un avión una zona turbulenta, se producen bruscos movimientos; una acusada descendencia presenta la característica de un bache, es típico en torbellinos grandes, aislados o muy espaciados.

Otras veces la turbulencia presenta las características de intensas trepidaciones (vibraciones o estremecimientos) del avión, en forma intermitente. Todo ello depende de las condiciones meteorológicas determinantes de cada turbulencia, del tipo de avión, su velocidad y forma de operar. La turbulencia afecta lógicamente al comportamiento aerodinámico de las aeronaves.

Por otra parte, el meteorólogo de la Dirección General de Aeronáutica Civil de Guatemala, Juan José Sinay, expresó que la institución a la cual representa, el Instituto de Sismología, Vulcanología, Meteorología e Hidrología, INSIVUMEH, proporciona información referente a las condiciones del tiempo para todas las aerolíneas, vuelos privados y vuelos militares; cuando éstos se aprestan a salir hacia sus destinos, con las condiciones climáticas que encontrarán en su recorrido hasta llegar a los aeropuertos hacia donde se dirigen, como a los alternos que tuvieran que utilizar en caso de emergencias.

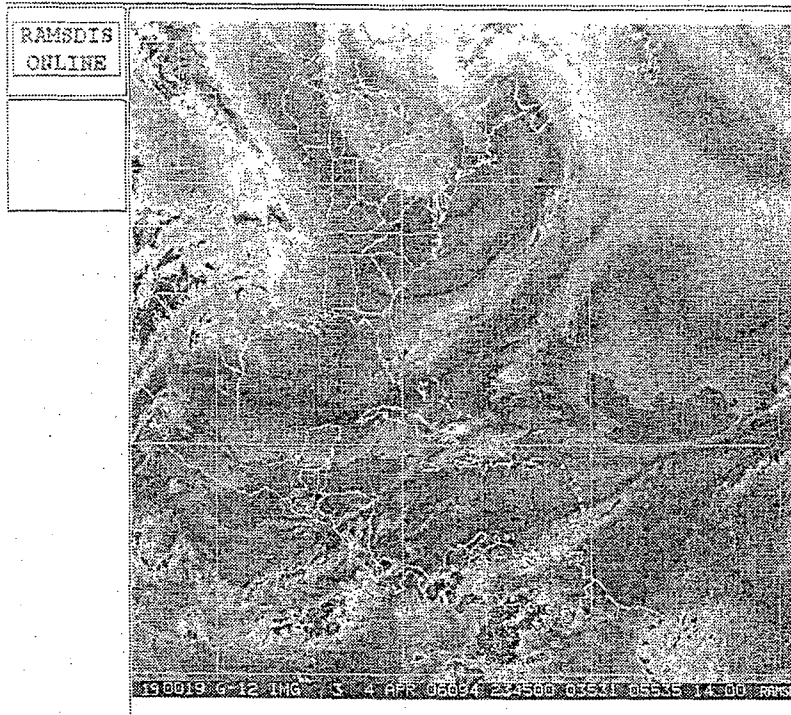
Mantienen un monitoreo las 24 horas de todos los fenómenos meteorológicos, con el fin de informar a la aeronáutica sobre distintas situaciones climáticas adversas que puedan provocar atrasos o suspensión de vuelos.

El monitoreo lo llevan a cabo por medio de varios sistemas o modelos numéricos de los cuales informan cada tres, doce o veinticuatro horas siguiendo la evolución de la atmósfera con el fin de resguardar la seguridad de la navegación aérea.

Sinay, indicó que dentro de los sistemas o modelos numéricos utilizados por el INSIVUMEH están las fotografías de satélite, las que tienen 3 dimensiones entre las cuales están las instantáneas visibles, en donde se puede identificar todas las nubes bajas ocasionadas por el calor, radiación y la convección atmosférica. También utilizan las fotografías infrarrojas, las que identifican las nubes frías, visualizan desde donde se forma una nube y su extensión.

Por último, el profesional agregó que utilizan las fotografías de vapor de agua, que son las que muestran la cantidad de humedad existente en la atmósfera por la cual pueden determinar en qué sectores es donde hay acumulación de niebla y por ende, pueden pronosticar condiciones atmosféricas adversas en dichas aéreas; y así poder alertar a la navegación aérea, o por el contrario también informar sobre condiciones climatológicas propicias para transitar en el espacio.

Aquí se puede apreciar una fotografía con información atmosférica que los meteorólogos analizan, para luego informar a los pilotos si las condiciones climáticas son adecuadas para realizar sus vuelos sin problemas.



ACCESOS AL AEROPUERTO

La comunicación en lo referente a los accesos a los aeródromos resulta muy importante y de interés general para todo usuario de cualquier aeropuerto, para lo cual se hace imperioso facilitar tanto las entradas y salidas de los mismos (algo que debiera hacerse en el Aeropuerto Internacional La Aurora), además de ser necesario un eficiente sistema de señalización para lo cual se acotará que los accesos entre aeropuertos y el centro de las ciudades varían enormemente. El acceso y la salida de los aeródromos puede durar tanto o más que el propio vuelo. Por ejemplo, la carrera en taxi del aeropuerto de Narita, en Tokyo al centro de esta ciudad, cuesta 50 dólares o más.

Por la tarde, por la noche o de madrugada, al no haber autobuses ni servicio de minibuses, el viajero se ve obligado a pagar las tarifas de un taxi. El aeropuerto de Logan en Boston está a pocos minutos del centro de la metrópoli por ejemplo. Lo mismo ocurre en Washington D.C. El aeropuerto de Gatwick está comunicado por tren con la estación Victoria de Londres. Hay un tren cada 15 minutos y el trayecto dura alrededor de 42 minutos.

Numerosos aeropuertos internacionales están separados en una o dos horas de viaje hasta las ciudades más cercanas (Lundberg, 1970:122). Algo que no ocurre afortunadamente en Guatemala, que aunque con los riesgos que conlleva el establecimiento del Aeropuerto La Aurora dentro de la ciudad, los turistas pueden llegar de una forma relativamente rápida hacia los diferentes destinos turísticos si lo desean, o pueden disfrutar la ciudad casi de inmediato de arribar al país.

IMPACTO SOCIAL Y ECONÓMICO DEL TURISMO:

No se puede poner en duda que el turismo afecta la economía de la región visitada y como lo dice el diccionario pequeño Larousse ilustrado "el desarrollo del turismo internacional permite a los pueblos conocerse mejor", pero sin embargo se pueden discutir la extensión de su efecto, sus implicaciones y sus repercusiones. Gran parte de la investigación sobre el turismo tiene que ver con el impacto económico que éste provoca en un Estado, nación, isla o comunidad. Pero, partiendo de que hay fuerzas que se contrarrestan dentro de cualquier economía, los costes y los beneficios que proceden del turismo no se pueden precisar inmediatamente.

Los estudios sobre el coste y los beneficios abarcan una gama de enormes cantidades de datos y la utilización de técnicas analíticas altamente cualificadas. A veces los análisis estadísticos son complicados y los resultados se discuten a menudo entre los expertos.

Los viajes internacionales aportan beneficios económicos a algunos países, juntamente con algunas obligaciones. En 1981, quince países se beneficiaron por la suma de más de 1,000 millones de dólares recibidos de viajes internacionales.

Las naciones con industria avanzada normalmente experimentan un déficit en los viajes, o sea que sus habitantes gastan más dinero en el extranjero que el que puedan gastar en esa nación los turistas extranjeros. La República Federal Alemana y Estados Unidos son los principales ejemplos. En 1982, el déficit de viajes en EE.UU. totalizó 3.376.000 millones de dólares.

El déficit de Alemania Federal fue relativamente mayor; los alemanes que viajaron al extranjero se gastaron 16.200 millones de dólares, pero los extranjeros introdujeron solo 5.000 millones de dólares en dicho país.

Según Lundberg (1970), los gastos y los beneficios del turismo no se distribuyen equitativamente. Lo que puede ser beneficioso para un sector, puede perjudicar a otro de esa misma comunidad. Los que dirigen un hotel o un restaurante por ejemplo, pueden que se beneficien del turismo, pero los residentes fijos pueden ser víctimas de las aglomeraciones de personas, contaminación, ruidos, y en determinados casos de cambios, en su forma de vivir. En algunas zonas, es posible que se anime a venir a los inmigrantes para que sirvan a los turistas (relaciones interpersonales), lo cual representa un gasto para la comunidad debido a un mayor uso de escuelas, hospitales, carreteras, sistemas de distribución del agua, sistema de desagüe, y en algunas ocasiones, fondos de la asistencia social.

Como puede verse, existe una clara participación de la comunicación en las diferentes relaciones que el ser humano lleva a cabo y como según lo afirma Roebuk (2000), que la capacidad de comunicarse con eficacia talvez sea la habilidad más fundamental para cualquier trabajador (y de hecho, para la existencia en general). Sin comunicación no se consigue nada, puesto que es lo que mantiene unida a la sociedad; sin comunicación, solo somos individuos que recurren a la propia experiencia para afrontar la vida. La capacidad de relacionarnos (de transmitir ideas, vivencias y sentimientos) ha permitido el desarrollo de la raza humana.

Una empresa es un grupo de personas y como tal, si sus miembros no se comunican con eficiencia, aparecerán problemas como por ejemplo: no se darían los mensajes telefónicos, las tareas asignadas no se llevarían a cabo, se malgastaría el tiempo y recursos materiales por duplicidad de los trabajos.

La falta de comunicación o las mínimas estrategias comunicacionales conducen a un mal rendimiento, aunque suele ser habitual en el trabajo, afortunadamente, es posible mejorar las habilidades en este aspecto. Los beneficios de la comunicación eficaz, puede transformar el rendimiento de los trabajadores, debido a que todos estarán informados, saben exactamente que hacer y disponen de todas las referencias necesarias, los conocimientos son compartidos, no hay confusiones y las sugerencias son apreciadas.

¿QUIÉN SE BENEFICIA DEL TURISMO Y CUÁNTO?

Las naciones y las comunidades en el mundo actual deben importar (esta actividad conlleva irremisiblemente las comunicaciones interpersonales y de otra índole, algo que ocurre en el Aeropuerto La Aurora). El turismo puede aportar sustanciosas cantidades de dinero que compensen el gasto de las importaciones del país visitado. Algunas naciones son en gran medida autosuficientes o lo podrían ser, pero necesitan las divisas extranjeras fomentadas por el turismo. México, Irlanda, Grecia, Austria, Gran Bretaña, Francia, Italia, España, Portugal y muchos países agrícolas pequeños, son ejemplos de ello.

Los primeros beneficiarios del turismo son probablemente los propietarios de terrenos, los urbanistas y demás negociantes que proporcionan transportes, alojamientos, comida y bebida, visitas turísticas y otras diversiones para los viajeros. Los contratistas que construyen según las necesidades de los turistas, son probablemente los grandes beneficiarios de los booms turísticos. Un grupo bien visible de beneficiarios son los que están relacionados con el transporte de turistas hacia y en zonas de destino (compañías aéreas, empresas de autocares para hacer tours, y agencias de taxis y de automóviles de alquiler).

En los países menos desarrollados, las ganancias totales que consigue el gobierno por ejemplo, y según la política que lleve a cabo el país, oscilan entre el 30 y el 50% de la renta nacional. Por otra parte, los impuestos de salida para las personas que dejen un país, son otra manera de recoger beneficios (Lundberg, 1970:222-223-224).

Como puede apreciarse en esta parte de la investigación, las relaciones de comunicación ya no solo se llevan a cabo entre personas de un mismo país sino internaciones, lo que es lo mismo a decir comunicación igual a desarrollo. Y es que la comunicación es un factor fundamental para el desarrollo del individuo, al permitirle la transmisión de conocimientos, ideas o pensamientos a otros por medio de diferentes formas de expresión.

La comunicación se ha convertido en la ocupación más importante del hombre y como acción vital que es, pone a prueba en forma dinámica y complicada todo lo que somos. Al comunicarnos florecen nuestros valores, actitudes ante la vida, estados mentales y físicos, sentimientos, barreras o capacidades para escuchar, expectativas, peticiones y sueños. Tal es la necesidad dentro de las naciones e instituciones contar con una buena comunicación tanta interna como externa.

Como la presente investigación se da en una institución, en este caso estatal, se puede afirmar que la comunicación en el campo de las instituciones públicas, se ha reducido a la producción de medios, las relaciones públicas o el contacto con la prensa. En lugar de constituir un quehacer proactivo y planificado, se ha caracterizado por la improvisación y la reacción frente al acontecer público. Actualmente los ciudadanos exigen al gobierno que se comunique. La comunicación es vista como una función que le compete no solamente a los ciudadanos sino también a los gobiernos. Esta es una herramienta muy eficaz y debe ser un instrumento de información que deben utilizarse objetivamente por ambas partes.

CAPITULO V

MARCO METODOLÓGICO

Método o tipo de investigación:

Para el desarrollo del presente trabajo interesó la forma de investigación descriptiva, para lo cual se implementaron algunas herramientas como por ejemplo: visitas al Aeropuerto Internacional La Aurora, observaciones directas, recopilación documental en las distintas unidades tanto de aeronáutica civil como del aeródromo, entrevistas estructuradas y no estructuradas. Este tipo de investigación tiene la particularidad de no plantear hipótesis; en su lugar se establecen objetivos. Su utilidad estriba en la posibilidad de elaborar diagnósticos, pronósticos o generar conocimientos, así como para la proposición de soluciones viables para el problema de la deficiente decodificación de los mensajes por parte de los usuarios de esta importante institución

Según Dankhe (1986), los estudios descriptivos como el presente, buscan especificar las propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis. Miden o evalúan diversos aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno a investigar. Describir es pues, medir.

Así como los estudios exploratorios se interesan fundamentalmente en descubrir, los descriptivos se centran en medir con la mayor precisión posible. Como menciona Sellitz (1965), en esta clase de estudios el investigador debe ser capaz de definir que va a medir y como lograr precisión en esa medición.

Los estudios descriptivos pueden ofrecer la posibilidad de predicciones aunque sean rudimentarias. Por ejemplo un analista de la opinión pública que, basándose en datos descriptivos obtenidos en una encuesta llevada a cabo entre todos los sectores de una población de futuros votantes para determinada elección (número de personas que dijeron que habrían de votar por cada uno de los candidatos contendientes), intenta predecir probabilísticamente que candidato triunfará en una elección (situación similar a la presente investigación).

La investigación descriptiva, en comparación con la naturaleza poco estructurada de los estudios exploratorios, requiere considerable conocimiento del área que se investiga para formular las preguntas específicas que busca responder (Dankhe, 1986). La descripción puede ser más o menos profunda, pero en cualquier caso, se basa en la medición de uno o más atributos del fenómeno descrito.

OBJETIVOS:

Objetivo General:

Explicar las principales formas de comunicación en el Aeropuerto Internacional La Aurora a los lectores del presente trabajo de investigación. Con el desarrollo de este tema se abrirán las puertas para que los comunicadores y personas en general, tengan un concepto claro y preciso de las comunicaciones en el aeropuerto más importante del país, así como proponer una solución viable para mejorar de una manera significativa el proceso de decodificación o interpretación por parte de los usuarios dentro y alrededor del recinto aeroportuario.

Objetivos Específicos:

Analizar los procesos comunicativos que escenifican los contactos interculturales contemporáneos.

Comprender la comunicación como vivencia subjetivizadora entre personas de distintas nacionalidades.

Conocer las relaciones entre grupos sociales y culturas diferentes.

Identificar las formas de comunicación para reconocer la importancia muy particular de cada una de ellas.

TÉCNICA:

Se utilizó la observación directa, para poder detectar y diagnosticar las deficiencias en la decodificación de mensajes. También la encuesta y la entrevista, para saber de primera mano las opiniones de usuarios, trabajadores y visitantes del Aeropuerto Internacional La Aurora.

INSTRUMENTO:

Se utilizaron encuestas y entrevistas con preguntas abiertas y cerradas, con el objeto de obtener la mayor información sobre la investigación; tanto a usuarios, trabajadores como a visitantes. También se utilizaron fichas bibliográficas y de resumen.

POBLACIÓN:

Usuarios, trabajadores y personas que visitan diariamente el Aeropuerto Internacional La Aurora.

MUESTRA:

La utilizada fue la muestra opinática o intencional, ya que se empleó el criterio propio para la selección de los elementos que se creyeron necesarios.

CAPÍTULO VI

ANÁLISIS DE RESULTADOS

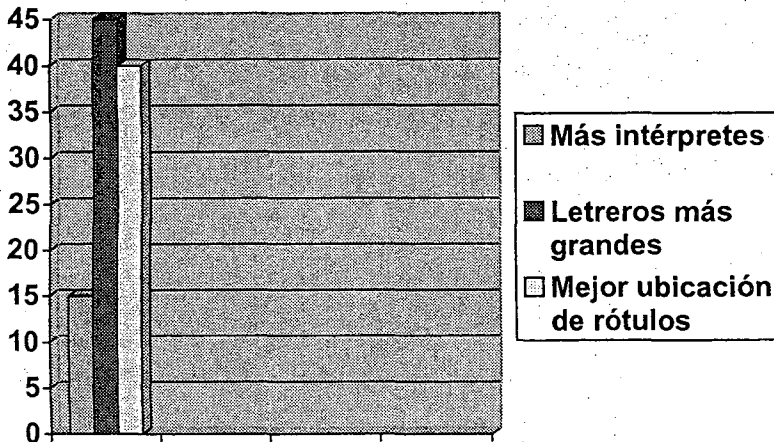
(ENCUESTA PARA USUARIOS)

El resultado en las encuestas para los usuarios y visitantes del Aeropuerto Internacional La Aurora, resultó bastante interesante y a la vez contrastante con los resultados obtenidos para las encuestas con los trabajadores de esta importante institución, que no es más que el eslabón del primer rubro de captación de divisas para el país como lo es el turismo. Se dice contrastante, porque para lo que a los usuarios les parece deficiente, para los laborantes del complejo aeroportuario parece "eficiente".

Lo cierto del caso es que, para realizar los dos tipos de encuestas se seleccionaron personas de 18 años en adelante por el tipo de preguntas formuladas.

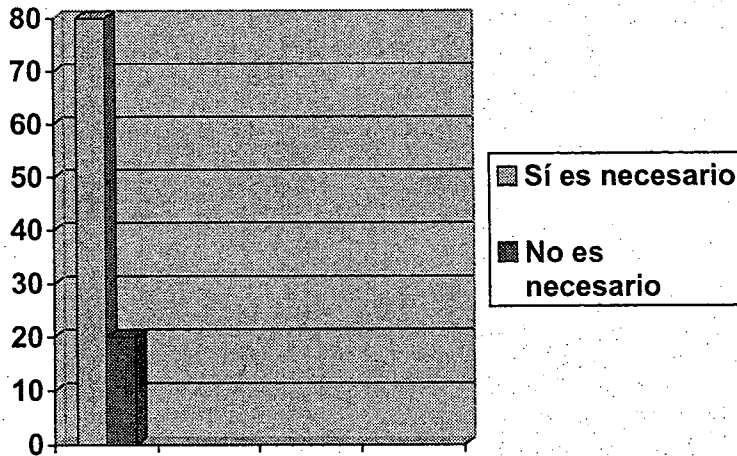
Como se puede ver en la gráfica No. 1, los usuarios afirman que debieran colocar letreros más grandes

1. ¿Cómo cree que se mejoraría la interpretación de los mensajes dentro del Aeropuerto Internacional La Aurora?.



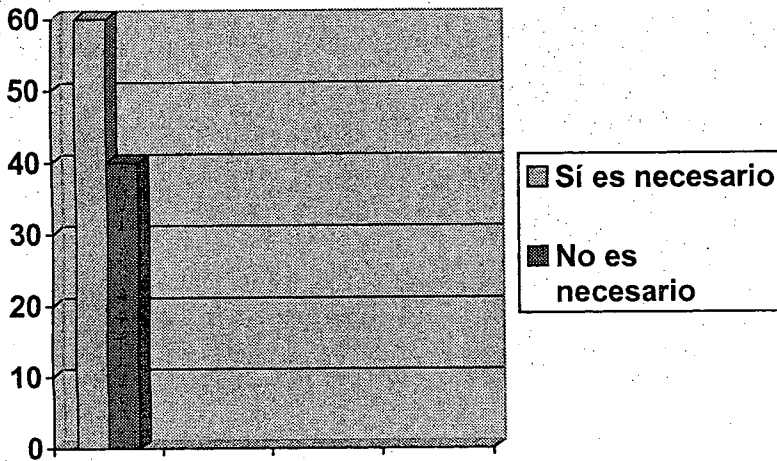
Como puede verse en la gráfica No. 2, los usuarios del aeropuerto consideran necesario el que les sea entregada información de la situación actual en el recinto (en la etapa actual de remodelación), para tener una mejor orientación y saber que las molestias de hoy, son pasajeras y así colaborar en las instrucciones que les sean dadas.

2. ¿Considera necesario entregar mapas, volantes o trifoliales donde se explique la situación actual en el aeropuerto?.



Como se puede apreciar en la gráfica No. 3, las personas encuestadas estimaron necesario y conveniente utilizar por lo menos un idioma más, sumado al español y al inglés, para guiar a otras personas que no dominan ninguna de las dos lenguas mencionadas, puesto que también arriban ciudadanos de origen europeo. Algunos recomendaron utilizar el francés, otros el portugués, pero lo cierto del caso es que la mayoría opinó la necesidad de utilizar un idioma adicional a los tradicionalmente empleados.

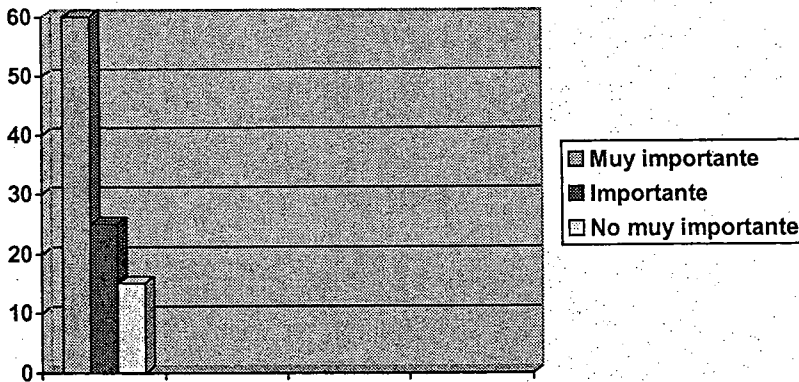
3. ¿Considera necesario utilizar otros idiomas aparte del español e inglés en los letreros?



Otra opinión muy mencionada entre los encuestados está la de utilizar guías en las entradas, puesto que ellos (los usuarios) también contrastan el servicio que se les presta en el Aeropuerto la Aurora, con el de las ciudades de donde provienen.

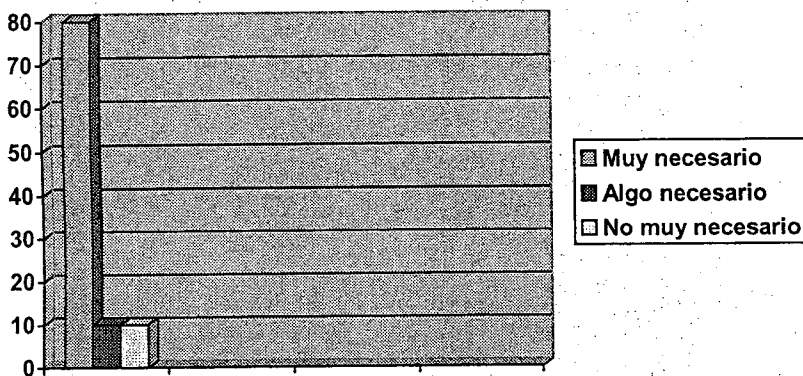
Como puede verse en la gráfica No. 4, la mayoría de juicios recogidos aseveran la necesidad de contar con personal que auxilie a los usuarios, sin necesidad que éstos tengan que buscar un centro de información que por cierto según expresaron, son muy escasos.

4. ¿Cree importante que hayan guías dentro y fuera de las entradas del aeropuerto?



La gráfica No. 5 nos muestra el sentir de la mayoría de indagados en cuanto al tamaño de los letreros en los alrededores del Aeropuerto Internacional La Aurora. Recordando la opinión de uno de ellos al manifestar, que si no hubiera sido porque un taxi lo llevó de su hotel al complejo aeroportuario, él (usuario) no podía haber distinguido los letreros no solo por pequeños, tamaño de letra también muy reducido sino según afirmó, colocados no muy estratégicamente que se dijera.

5. ¿Cree necesario que los letreros afuera del aeropuerto debieran ser más grandes?



ENCUESTA PARA EMPLEADOS DEL AEROPUERTO INTERNACIONAL LA AURORA

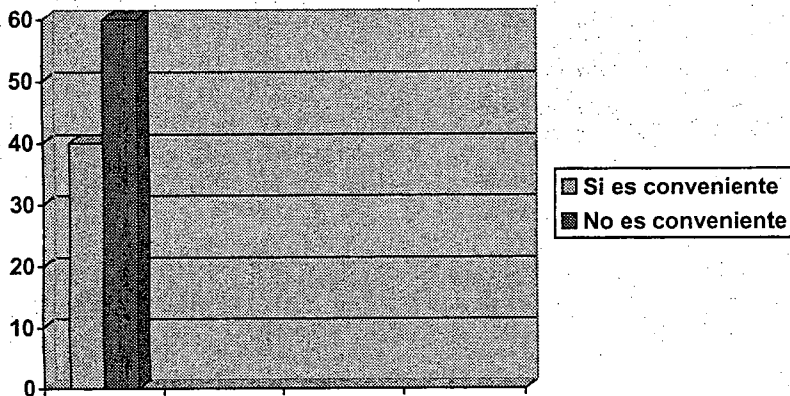
La gráfica No 1 de la encuesta para empleados, nos muestra porqué el **Aeropuerto Internacional La Aurora** será el mejor de Centroamérica, así también debiera contar con los mejores sistemas de comunicación de acorde a las instalaciones modernas y servicios que se pretenden implementar en estas instalaciones, por ende los servicios de información también debieran optimizarse para que los usuarios y visitantes tengan una mayor y mejor orientación.

1. ¿ Cree que la comunicación en lo que será el mejor aeropuerto de Centro América, también debiera ser la más sobresaliente?



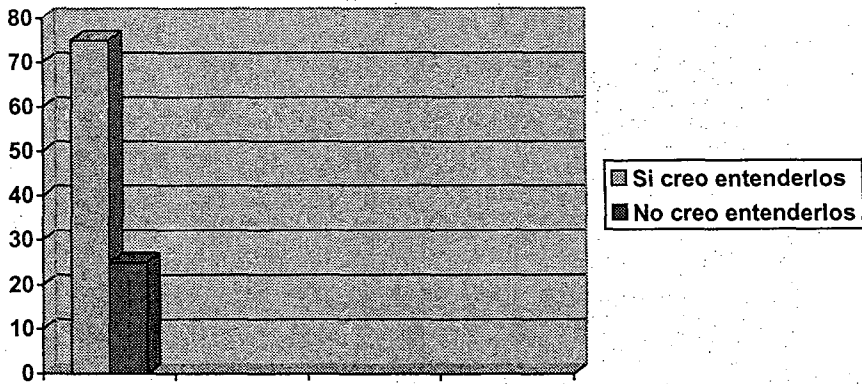
Los empleados opinaron en similar porcentaje como puede verse en la gráfica No. 2, unos a favor de se contrate personal que domine algún idioma distinto al español y al inglés, y otros no a favor, por considerar que la mayoría de visitantes dominan cualquiera de las dos lenguas mencionadas al principio y porque casi siempre, en los grupos que llegan de Europa, más de alguien sabe ya sea el inglés o el español y por ende les sirve como guía o intérprete.

2. ¿Cree conveniente contratar personal que domine otra lengua diferente al inglés o al español?



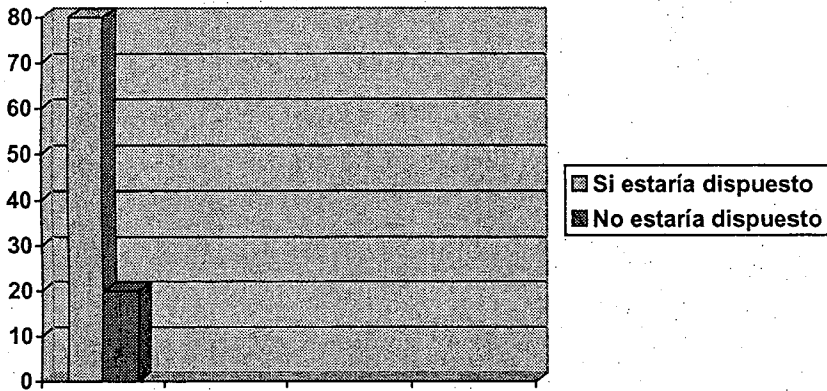
La gráfica No 3 nos muestra que la mayoría de empleados del aeropuerto consideran si poder entender los mensajes, puesto que prácticamente son de dominio universal, pero como se decía al principio (encuesta para usuarios) lo que para los empleados parece adecuado, para los usuarios que son los que verdaderamente saben sus necesidades, resultan de alguna manera inadecuados. En fin, como dice la frase: "el cliente siempre tiene la razón" y aplicado en este caso, no resulta para nada la excepción.

3. ¿Cree usted entender los mensajes dentro y alrededor del aeropuerto?.



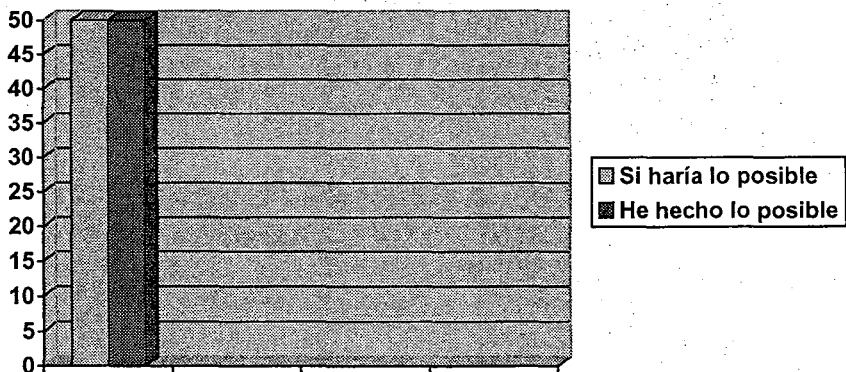
Como se puede ver en la gráfica No. 4, el mayor porcentaje de empleados están dispuestos a escuchar las opiniones de los usuarios, puesto que solamente sabiendo el menester de ellos, pueden aplicarse las estrategias necesarias o en otro caso, mejorar las existentes.

4. ¿Estaría usted dispuesto a escuchar las opiniones de los usuarios para mejorar la comunicación?



En la gráfica No 5 puede observarse que para algunos empleados está claro que ellos han hecho lo mejor posible su trabajo para orientar de la mejor manera a los usuarios y visitantes, pero para otros, todavía se puede mejorar el sistema de comunicación utilizado en esta fase de remodelación de la instalación aeroportuaria. Haciendo un recordatorio de uno de los encuestados, manifestaba que la actitud de algunos empleados dejaba mucho que desear, puesto que él (usuario) al estar haciendo su respectiva fila para abordar su vuelo y preguntar algo a un trabajador, éste último en lugar de orientarlo, tuvo una discusión con él, para lo que recomendó capacitar y educar al personal para que esta clase de inconvenientes no se sigan dando.

5. ¿Haría usted lo que esté dentro de sus posibilidades para mejorar la comunicación en el aeropuerto?



CONCLUSIONES

Tras un cuidadoso estudio de todos los aspectos relevantes, tanto del personal interno (empleados), como del personal externo (usuarios y personas en general) del Aeropuerto Internacional La Aurora, AILA se llegó a las siguientes conclusiones:

1. Después de un profundo análisis, se encontraron varias formas de comunicación que se dan en el Aeropuerto Internacional La Aurora a pesar de la etapa de remodelación en que se encuentra.
2. Los turistas eligen visitar Guatemala, por ser nuestro país una nación atractiva donde se les atiende atenta, amable y amistosamente.
3. Las relaciones sociales y de comunicación entre ciudadanos del resto del mundo y los guatemaltecos son aceptables y cordiales, pues en el Aeropuerto Internacional La Aurora hay trabajadores bilingües, algunos muy amables y corteses aunque no todos por supuesto.
4. Los empleados de OACI en lugar de afirmar que ellos tienen la razón, debieran escuchar la opinión de los usuarios, quienes demandan mejor información y ubicación en los rótulos, los cuales les parecen demasiado reducidos de tamaño en contraste con los rótulos con información para pagar impuestos los cuales se comprobó, son de mayor tamaño y con mejor ubicación.
5. Todas las formas de comunicación son importantes para la armoniosa convivencia entre los seres humanos, por ser prácticas subjetivadoras de la diferencia y la igualdad. De ahí la comprobación de la máxima "todo comunica".
6. Luego de una completa evaluación comparativa de los resultados de las encuestas, se concluye que el sistema de comunicación mejorará notablemente en la actual etapa de remodelación del aeropuerto, si las sugerencias de los usuarios fueran tomadas en cuenta por los empleados y autoridades encargadas de informarlos.

RECOMENDACIONES

Se recomienda a las autoridades de la Organización de Aviación Civil Internacional, OACI, tomar en cuenta las sugerencias de los usuarios, quienes son los verdaderos clientes del Aeropuerto Internacional La Aurora AILA, y a quienes se deben. Esto, para mejorar el sistema de comunicación existente. Que si bien es cierto, se encuentra en etapa de remodelación, no quiere decir que se planifique de manera unilateral. Debieran contratar expertos que hagan el sistema de comunicación más dinámico y eficaz.

Como encargados del sistema de comunicación en el AILA, tomar conciencia para generar un mejor proyecto de comunicación. Si fuera posible, hacer un sondeo con los clientes, quienes en última instancia como dice la publicidad, son los que tienen la razón.

Que en el futuro, se planifique de forma bilateral el sistema de comunicación, puesto que si y solo si, escuchando el criterio de los usuarios y visitantes del aeropuerto, se podrán tener mejores resultados y por ende un mejor servicio para estos últimos.

Que así como se colocan letreros grandes y bien ubicados para indicar a los usuarios donde deben pagar impuestos, se haga de igual forma para orientarlos.

Por último, como canal para mejorar la situación del sistema de comunicación dentro y fuera del AILA que pretende ser esta investigación y a raíz de la encuesta realizada a empleados y usuarios, se recomienda: crear algún medio de comunicación alternativo para mantener informados a los usuarios y visitantes de la situación actual en este aeropuerto. Por ejemplo se propone entregar volantes informativos, trifoliales, mejorar el sistema de señalización existente con letreros más grandes y de fácil localización, colocar carteles o vallas que informen de la situación actual de remodelación para que las personas tengan una mejor orientación, y en un futuro cuando se halla concluido su remodelación, instalar un centro de información multilingüe tal y como ocurre en aeropuertos de otras partes del mundo.

CAPÍTULO VII

PROPUESTA

Con la intención de colaborar para que el proceso de comunicación y decodificación o interpretación dentro y fuera del Aeropuerto Internacional La Aurora sea más efectivo y tomando en cuenta las respuestas tanto de empleados como de usuarios del mismo a las encuestas, se propone lo siguiente:

- 1) Colocar letreros más grandes y legibles a mediana distancia en los accesos viales exteriores al Aeropuerto Internacional La Aurora (esto es, desde la Dirección General de Caminos hasta la terminal aérea, puesto que los usuarios indicaron no poder apreciarlos apropiadamente en su trayecto hacia el aeródromo).
- 2) Colocar letreros y señalización para la orientación de los usuarios del mismo tamaño que los utilizados para indicarles donde deben pagar sus impuestos, puesto que estos últimos si tienen un tamaño apropiado además de tener una ubicación estratégica.
- 3) Contratar personas idóneas que puedan guiar y ayudar a los usuarios y visitantes, tanto dentro como fuera de la terminal aérea, tal como ocurre en otros aeropuertos del mundo.
- 4) Entregar volantes informativos o trifoliales a los usuarios donde se les informe sobre la situación actual de remodelación, explicándoles que las molestias son para brindarles un mejor servicio.
- 5) Colocar estratégicamente carteles y vallas fuera de la terminal aérea, que informen de la situación actual y motiven la colaboración.
- 6) Si fuera necesario en la etapa post remodelación, solicitar financiamiento al gobierno central para instalar un centro de información multilingüe.
- 7) Finalmente, y como sugerencia de un cierto porcentaje de los usuarios, capacitar adecuadamente a las personas que los orientan y auxilian, impartiendoles cursos de relaciones humanas, puesto que varios usuarios por cierto, se quejaban de un trato un tanto apático y discriminatorio de su parte.

CONTENIDO MÍNIMO DE CURSO DE RELACIONES HUMANAS

Un programa de relaciones humanas puede contribuir a mantener las relaciones entre los seres humanos dentro del carril ético social limando asperezas, apuntalando las partes débiles y planeando acciones consecuentes que deriven beneficios.

Para llegar a comprender el comportamiento humano, los sentimientos, las actitudes, las emociones de los empleados de las empresas e instituciones, es necesario aplicar las técnicas de las relaciones humanas.

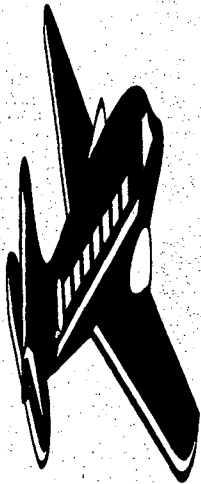
Sencillamente es el sistema de relaciones con otras gentes, cualesquiera sea su índole.

A continuación se presenta el contenido mínimo de un curso de relaciones humanas:

- Vinculación de las relaciones humanas con las relaciones públicas y aspectos de etiqueta y protocolo.
- Técnicas de motivación y estímulo a los trabajadores destacados (por ejemplo designar un trabajador destacado mensualmente).
- Técnicas de locución y dicción para aquellos trabajadores que utilizan la voz para dirigirse a un conglomerado de usuarios.
- Elementos de persuasión
- Implementación de un buzón de sugerencias.

- Técnicas de dinámicas grupales
- Técnicas de lecturas dirigidas
- Técnicas de presentación personal
- Técnicas de comunicación interpersonal
- Técnicas de barreras en comunicación
- Técnicas para descubrir líderes
- Relación trabajo en equipo, cortesía y eficiencia

A continuación se presentan algunos ejemplos de medios alternativos de comunicación como volante, rótulo y trifoliar en su orden, con el ánimo de contribuir a mejorar el sistema de comunicación existente en la actualidad en el Aeropuerto Internacional La Aurora en su etapa de remodelación.



Bienvenidos a Guatemala

Disculpe las molestias, estos trabajos son para darle un mejor servicio.

La remodelación de este aeropuerto estará concluida en marzo del 2007.

Gracias por su comprensión

¡¡ Esperamos que su estadía sea placentera en esta tierra del quetzal !!



Próximamente Guatemala tendrá el mejor aeropuerto de Centroamérica



Protección vista externa nuevo aeropuerto

**Por favor atienda las señales
que encuentre en su recorrido
por estas instalaciones**

**Plan Nueva Aurora
donde nuestro futuro
alza el vuelo...**

**Avanzan los trabajos
del proyecto de
ampliación,
remodelación y
modernización del
Aeropuerto
Internacional la
Aurora**

**El Plan Nueva
Aurora significa
abrir las puertas de
la región al mundo**



Avanzan trabajos de

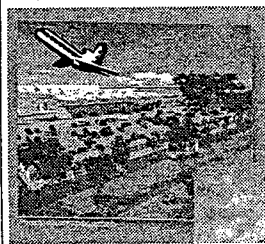
**Historia del
Aeropuerto
Internacional
la
Aurora**



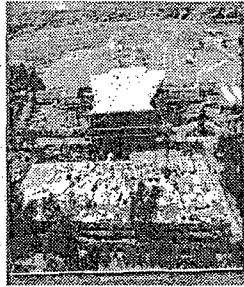
**Explicación
situación
actual de
remodelación**



**Explicación
de los
beneficios de
contar con un
aeropuerto
moderno**



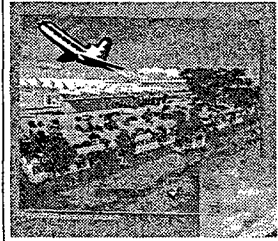
**History of the
International
Airport The
Aurora.**



**To explain
condition
present of
remodelation.**



**To explain of
the favors of
count with a
modern
airport.**



Plan New Aurora where our
future lift the flight.

Progress the jobs of
the projects of
ampliation and
remodelation of the
International Airport
The Aurora.

The Plan New Aurora
mean opening the
doors of region of the
world.

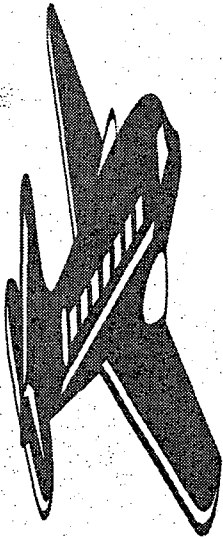


Avanzan trabajos de

**Nextly Guatemala will have
the best airport of
Centroamérica.**



**Please take attention of the
signals that you find in this
airport.**



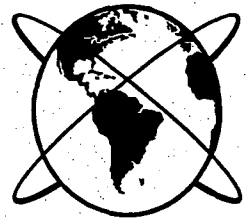
Welcome to Guatemala

*Excuse, this jobs
are to give a best service.*

*The remodelation of this airport we
will hope to conclude in march of
2,007.*

**Thank you for you
comprehensión.**

*ii We hope that your visit in the
land of quetzal you like !!*



BIBLIOGRAFÍA

Aguilar Aguilar, Glenda Yvette
Efectos de la Comunicación Alternativa en Amatitlán
Editorial USAC. Páginas: 178 . Guatemala. 2000.

Ángel, Benito
Diccionario de Ciencias y Técnicas de la Comunicación
Ediciones Paulinas. Páginas: 586. España. 1991

Balague, Juan
Enciclopedia Temática Combi
Ediciones Danae S.A. Páginas: 235. España. 1983

Blas Aritio, Luis
Patrimonio Cultural y Natural de Latinoamérica
Editorial Incafo S.A. Páginas: 275. España

Carrier, Hervé, SJ.
Diccionario de la Cultura
Editorial Verbo Divino. Páginas: 530. España. 1994

Claudin, Víctor, Anbitarte, Héctor
Diccionario general de la Comunicación. Páginas: 217. España. 1986

De La Mota, Ignacio H.
Diccionario de la Comunicación
Editorial Paraninfo S.A. Páginas: 374. México. 1988

De la Mota, Ignacio H.
Enciclopedia de la Comunicación
Editorial Limusa S.A. Páginas: 1442. México. 1994

De Toro y Gisbert, Miguel
Pequeño Larousse Ilustrado
Editorial Larousse. Páginas: 1663. España. 1970.

Díaz, Jepzer
Métodos y Técnicas de Investigación
Editorial Universitaria. Páginas: 151. Guatemala. 2000.

Doganis, Rigás
La Empresa Aeroportuaria
Editorial Paraninfo S.A. Páginas: 257. España. 1995

Franco Duarte, Javier
Investigación en Sí, Google 26-4-06
Google www.monografias.com

Girón Alvarado, Rolando Augusto
Ayudas Electrónicas A La Navegación Aérea
Editorial Usac. Páginas: 108. Guatemala. 2001.

Grillo, María del Carmen- Nigro, Patricia
Las palabras de la Lengua
Editorial Magisterio del Río de la Plata. Páginas: 159. Argentina. 2000.

Grimson, Alejandro
Interculturalidad y Comunicación
Grupo Editorial Norma. Páginas: 142. Colombia. 2001.

Guyford, Stever y Haggerty James
Vuelo
Ediciones Culturales Internacionales S.A.
2ª Edición. Páginas: 200. Estados Unidos. 1989.

Hal, Hellman
El Transporte en el Mundo Del Futuro
Editorial Marymar. Páginas: 166. Argentina. 1976.

Hernández Rivas, Jorge Mario
Implementación del Sistema Monopulso de Radar y Centro de Control para el
Desarrollo De La Navegación Aérea Guatemalteca
Editorial Usac. Páginas: 220. Guatemala. 2004.

Hernández Sampieri, Roberto, Fernández Collado, Carlos, Pilar Bautista, Lucio
Metodología de la Investigación
Editorial Mc Graw-Hill. Páginas: 501. México.1998.

Interiano, Carlos
Cultura y Comunicación de Masas en Guatemala
Editorial Estudiantil Fénix. 2ª Edición. Páginas: 158. Guatemala.2001.

Interiano, Carlos
Semiología y Comunicación
Editorial Estudiantil Fénix. 8ª Edición. Páginas: 186. Guatemala . 2003.

Kinnear, Thomas. Taylor R., James
2004
Investigación de Mercados- Un enfoque Aplicado.
Google
28-6-06
[www. Southlink.com.ar/uap/disenho.htm](http://www.Southlink.com.ar/uap/disenho.htm)

Liano Argüelles, José
Enciclopedia Temática del Saber
Editorial Ediamer S.A. Páginas: 266. España. 1990
Lines Escarbó, Alberto
Compendio de la Operación del Vuelo
Editorial Paraninfo S.A. Páginas: 295. España. 1992.

Lunderberg , Donal E.
Manual de Organización y Administración de Turismo
Ediciones Centrum Técnicas y Científicas, S.A.
Páginas: 375. Estados Unidos. 1970.

Melgar, Luis Alexander
Etapas a seguir en el desarrollo del proyecto de investigación
Textos y formas Impresas
2ª Edición. Páginas: 56. Guatemala. 2005

Monreal, José Luis
Nueva Enciclopedia Práctica de Turismo, Hoteles y Restaurantes
Grupo editorial Océano. Páginas: 200

Morales Castillo, Juan José
Sistemas de Ayudas Visuales Luminosas Para la Navegación Aérea en el Aeropuerto
Internacional La Aurora.
Editorial Usac. Páginas: 95. Guatemala. 1989.

Moreta Castillo, Américo
Responsabilidad del Transportista Aéreo de Pasajeros
Editorial Unibe. Páginas: 184. República Dominicana. 1999.

Niño Rojas, Víctor Miguel
Los Procesos de la Comunicación y del Lenguaje
Eco Ediciones. 3ª Edición. Páginas: 366. Colombia. 1998.

Pedroni Chautemps, Ana María
Un acercamiento didáctico a la Semiología
Editorial USAC, Páginas: 185. Guatemala. 1995

Plano, Jack C.
Diccionario de las relaciones Internacionales
Editorial Limusa. Páginas: 465. México. 1991

Ponce. Inter.edu/cai/reserva/ivera/psic3001/inves/inves.htm
Investigación Descriptiva
Google
18-5-06

Regil Escobar, César Augusto
El Transporte en el Desarrollo Económico de Guatemala
Editorial Usac. Páginas: 96. Guatemala. 1967.

Sierra Corado, Gustavo Adolfo
Consideraciones sobre Planificación de Aeropuertos y su Parque Industrial
Editorial Usac. Páginas: 71. Guatemala. 1972.

Sol, Ramón
Palabras mayores, diccionario práctico de la lengua Española
Ediciones Urano S.A. Páginas: 314. España. 1996

Stanford Research Institute Melopark
El Transporte Aéreo en la América Latina, Su Desarrollo y Coordinación
Ediciones Unión Panamericana. Páginas: 91. Estados Unidos. 1961.

Urizar Muñoz, Luis Leonel
Aeropuertos, ampliación y refuerzos para adaptarlos a las necesidades actuales
Editorial universitaria de ingeniería. Páginas: 80. Guatemala. 1994

Tour por los diez mejores destinos turísticos del mundo/13-5-2004

www.terra.com.ar/canales/turismo/90/90382.htm/

Hora: 19:30. 19-9-06. Yahoo

Aeropuerto de Madrid Barajas

Es.[wikipedia.org/wiki/aeropuerto-Internacional- de-Barajas](http://wikipedia.org/wiki/aeropuerto-Internacional-de-Barajas)

Hora: 19:40

Fecha: 19-9-06. Yahoo

Los 10 mejores Aeropuertos del Mundo

www.diariodelviajero.com/2005/12/23-los-10-mejores-aeropuertos-del.php

19-9-06

Hora: 20:00. Yahoo

GLOSARIO

AEROVÍA- Ruta establecida para el vuelo de los aviones comerciales.

AEROFARO- Foco luminoso indicador que se utiliza en los aeropuertos para orientar a los aviones durante la noche o en condiciones de mala visibilidad.

AERONÁUTICA- Conjunto de medios, como las aeronaves, las instalaciones, los servicios, el personal, etc., destinados al transporte aéreo.

AEROPUERTO- Terreno llano provisto de un conjunto de pistas, instalaciones y servicios destinados al tráfico regular de aviones.

ALFABETO MORSE- Primer código que se obtuvo para botar barreras de los diferentes idiomas, sirve para reconocer la información visual dentro del aeropuerto, es universal.

ALCANCE VISUAL EN LA PISTA (RVR)- Distancia hasta la cual el piloto de una aeronave que se encuentra sobre el eje de una pista, puede ver las señales de superficie de la pista o las luces que la delimitan o que señalan su eje.

ÁREA DE MANIOBRAS- Pista, calles de rodaje y plataformas.

ÁREA DE MOVIMIENTO- Son todas las áreas del aeropuerto.

ATERRIZAR- Dicho de un avión o de un artefacto volador cualquiera: Posarse tras una maniobra de descenso, sobre tierra firme o sobre cualquier pista o superficie que sirva a tal fin.

AVIACIÓN- Locomoción aérea por medio de aparatos más pesados que el aire.

AVIÓN- Aeronave más pesada que el aire, provista de alas, cuya sustentación y avance son consecuencia de la acción de uno o varios motores.

AYUDAS VISUALES ELÉCTRICAS- Son luces empotradas bidireccionales y están instaladas en el eje de pista a 30m cada una, son de color blanco en el inicio y en el centro de la pista y en los últimos 900m, 600m son alternados de color rojo y blanco y los últimos 300m de color rojo

BALIZA- Objeto expuesto sobre el nivel del terreno para indicar un obstáculo o trazar un límite, existen pintadas o eléctricas que dan su información por medio de luz de un color.

El personal que se moviliza dentro del área de movimiento es una baliza, por lo tanto debe estar señalizado(Chalecos reflectivos).

BARRETA- Tres o más luces aeronáuticas de superficie, poco espaciadas y situadas sobre una línea transversal de forma que se ven como una corta barra luminosa.

CALLE DE RODAJE - Vía definida en un aeródromo terrestre, establecida para el rodaje de aeronaves y destinada a proporcionar enlace entre una y otra parte del aeródromo.

CÓDIGO- Sistema de signos y de reglas que permite formular y comprender un mensaje.

CHARTER- Nombre con que se designa a las compañías independientes de transporte aéreo. Se aplica también a los vuelos por ellas realizados, gran parte de los cuales suelen establecerse mediante contrato y sin horario prefijado.

DESPEGAR-Dicho de un avión, de un helicóptero, de un cohete, etc.: Separarse del suelo, agua o cubierta de un barco al iniciar el vuelo.

FRANGIBILIDAD- Características de un objeto que consiste en conservar su integridad estructural y su rigidez hasta una carga máxima conveniente, deformándose, quebrándose o cediendo con el impacto de una carga mayor.

INTÉRPRETE- Persona que explica a otras, en lengua que entienden, lo dicho en otra que les es desconocida

JET- Avión a reacción.

LUCES PAPI- Sistema consistente en una barra de ala con cuatro elementos de lámparas, utilizadas para indicar al piloto la pendiente de aproximación ideal para llegar al toque del punto de aterrizaje.

METEOROLOGÍA- Ciencia que trata de la atmósfera y de los meteoros

NOTAM- Aviso que contiene información relativa al establecimiento, condición o modificación de cualquier instalación aeronáutica, servicio, procedimiento o peligro, cuyo conocimiento oportuno es esencial para el personal encargado de las operaciones de vuelo.

PASAJERO- Dicho de una persona: Que viaja en un vehículo, especialmente en avión, barco, tren, etc., sin pertenecer a la tripulación.

PISTA- Terreno especialmente acondicionado para el despegue y aterrizaje de aviones.

PUNTO DE ESPERA DE RODAJE- Punto designado en el que se puede ordenar a las aeronaves en rodaje y otros vehículos, que esperen, a fin que queden adecuadamente separados de la pista.

RADAR- Sistema que utiliza radiaciones electromagnéticas reflejadas por un objeto para determinar la localización o velocidad de este.

RADIOFARO- Estación transmisora fija que radia impulsos electromagnéticos de frecuencia constante y modulación conocida, para guiar el rumbo de barcos y aviones.

REMODELAR- Reformar algo, modificando alguno de sus elementos, o variando su estructura.

SEÑAL- Aviso que se comunica o se da, de cualquier modo que sea, para concurrir a un lugar determinado o para ejecutar otra cosa.

TURISMO- Actividad o hecho de viajar por placer.

UMBRAL- Comienzo de la parte de pista utilizable para el aterrizaje.

UMBRAL DESPLAZADO- Área rectangular definida en el terreno situado a continuación del recorrido de despegue disponible, preparada como zona adecuada para que puedan pararse los aviones en caso de despegue interrumpido.

VIAJE- Traslado que se hace de una parte a otra por aire, mar o tierra.

ZONA DE TOMA DE CONTACTO- Parte de la pista situada después del umbral destinada a que los aviones que aterrizan hagan el primer contacto con la pista.

ANEXOS



USUARIOS

Instrumento para recolectar datos

Investigación: Trabajo de tesis Fecha: / / 06

Investigador: Estuardo López Hora:

INSTRUCCIONES: A continuación encontrará una lista de preguntas, por favor marque con una "x" la alternativa que considere correcta a la par de la respuesta. Usted puede también opinar.

1. Conoce usted las formas de comunicación en el Aeropuerto Internacional La Aurora?

Si No Algo

2. Cree usted que exista mala decodificación o interpretación de los mensajes en el Aeropuerto Internacional la Aurora por los usuarios?

Si No

3. Como cree usted que mejoraría la interpretación o decodificación de los mensajes por los usuarios del aeropuerto?

4. Al utilizar el Aeropuerto la Aurora como unidad del sistema del transporte ¿qué deficiencias considera usted que existan en sus formas de comunicación?

5. Considera usted que las señalizaciones del Aeropuerto la Aurora son lo suficientemente claras por las exigencias que debe tener un aeropuerto de esta categoría?

Si No

6. Cree usted conveniente distribuir volantes, mapas, trifoliales, colocar carteles, mantas grandes o vallas donde se explique la situación actual del Aeropuerto la Aurora, además instalar un centro de información multilingüe ?

Si No

7. Cree usted que las señalizaciones alrededor del Aeropuerto la Aurora son adecuadas o debieran mejorarlas?

Son adecuadas No son adecuadas Mejorarlas

8. Afirmaría o negaría usted que hay mala o deficiente decodificación o interpretación de mensajes dentro y alrededor del aeropuerto?
-
-

9. Estaría de acuerdo usted que en las señalizaciones se utilizaran otros idiomas además del español y del inglés?

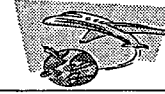
Si No

10. Considera usted que mejoraría la comunicación si se contratara personal que domine alguna lengua diferente al español y el inglés?

Si No



TRABAJADORES



Instrumento para recolectar datos

Investigación: Trabajo de tesis Fecha: / / 06

Investigador: Estuardo López Hora: _____

INSTRUCCIONES: A continuación encontrará una lista de preguntas, por favor marque con una "x" la alternativa que considere correcta a la par de la respuesta. Usted también puede opinar.

1. Que proyectos a nivel comunicación están inmersos en el plan de remodelación del Aeropuerto Internacional la Aurora?

2. A que cree usted que se deba la mala o deficiente decodificación o interpretación de los mensajes por parte de los usuarios?

3. Cree conveniente la contratación de personal que domine otros idiomas además del inglés y el español?

Si No

4. Estaría de acuerdo escuchar y tomar en cuenta las opiniones de los usuarios y visitantes?

Si No

5. Por pretender ser el Aeropuerto Internacional la Aurora el mejor aeropuerto de Centroamérica, cree usted que su comunicación también debiera ser la mejor?

Si No

¿Porqué? _____

6. De uno a diez, que calificación le daría usted a la comunicación en el Aeropuerto Internacional la Aurora?

1 ___ 2 ___ 3 ___ 4 ___ 5 ___ 6 ___ 7 ___ 8 ___ 9 ___ 10 ___

7. Si fuera necesario, utilizaría más recursos para optimizar y maximizar la comunicación en el Aeropuerto Internacional la Aurora?

Si No

8. Si usted no entendiera los idiomas español o inglés, cree usted poder entender los mensajes y señales dentro y alrededor del aeropuerto?

Si No

¿Porqué? _____

9. Cree usted que si los países del resto de Centroamérica utilizan los idiomas inglés y español en sus sistemas de comunicación en sus aeropuertos, Guatemala por contar con el mejor aeródromo de la región debiera incluir otros idiomas a su sistema de comunicación actual?

Si No

10. Se compromete usted hacer lo que esté dentro de sus posibilidades para que la comunicación en el Aeropuerto Internacional la Aurora también sea la mejor de Centroamérica?

Si No

“Comunícate, es bueno para la salud.”

Mensaje de la televisión norteamericana

“La gente quiere aprender cosas nuevas, sentir que ha hecho una contribución, que está haciendo algo que vale la pena. A pocas personas las motiva solamente el dinero. Lo que quieren es tener la sensación de que su labor establece una diferencia.”

Frances Hesselben
Presidente Fundación Peter F. Drucker

“Mi oración es que los medios de comunicación asuman su papel para derivar los muros de división y de enemistad de nuestro mundo.”

Juan Pablo II
En su mensaje 39 jornada mundial de las comunicaciones sociales.