

UNIVERSIDAD PROVINCIAL DE EZEIZA



Transporte Aéreo y Autismo en la Argentina: Una mirada a la capacitación de los Tripulantes de Cabina en los servicios de cabotaje entre los años 2017-2023

Proyecto de Investigación del Programa de Becas Incentivo para la Investigación de la Universidad Provincial de Ezeiza (BIIUPE)

Director: Nicolás Klauss Echazú

Autora: Pamela Romina Zibell

Agosto 2025

Agradecimientos

En primer lugar, deseo expresar mi más profundo agradecimiento al director de este proyecto, el Lic. Nicolás Klauss Echazú, por brindarme las herramientas y los conocimientos necesarios para llevar adelante esta investigación. Extiendo mi gratitud a la Universidad Provincial de Ezeiza y a su Secretaría de Investigación por ofrecerme la oportunidad de desarrollar mi primera investigación, en el marco de las Becas Incentivo para la Investigación UPE (BIIUPE).

Agradezco a mis compañeros Fernando Nuñez y Nataly Sclarandi, con quienes surgió la idea inicial y las bases de este trabajo.

También quiero reconocer a todas las personas que, de una u otra forma, colaboraron con esta investigación, dedicando su tiempo y aportando su experiencia y conocimiento.

Por último, agradezco especialmente a mi pareja, a mis hijos y a mi compañero canino, quienes me apoyaron física y emocionalmente en esta hermosa y desafiante aventura.

Índice

Resumen	3
Abstract	3
Introducción	4
Capítulo 1 Aspectos metodológicos	5
Objetivo general	6
Objetivos específicos	6
Pregunta inicial o Planteamiento del problema	6
Justificación	6
Limitaciones	7
Metodología de la investigación	10
Estrategia de recolección de datos	11
Capítulo 2 Marco teórico	13
Estado del arte	13
Normativas	19
Capítulo 3 Aproximaciones conceptuales sobre Autismo	23
3.1 ¿Qué es el Autismo?	23
3.2 Dificultades que enfrentan los pasajeros con Autismo y sus familias en un avión	25
Capítulo 4 Tripulación	26
4.1 Alcance que tiene la carrera de TCP	27
4.2 Análisis de los programas de estudio de los TCP	27
4.3 Definición y principales alcances de las responsabilidades de los Tripulantes de Cabina	27
Capítulo 5 Análisis de los datos recolectados en el trabajo de campo	29
5.1 Datos obtenidos a través de la encuesta a los TCP	29
Capítulo 6 Consideraciones finales	33
6.1 Conclusión	33
6.2 Recomendaciones	35
Bibliografía	36
Glosario de abreviaturas	38
Anexos	39

Transporte Aéreo y Autismo en la Argentina: Una mirada a la capacitación de los Tripulantes de Cabina en los servicios de cabotaje entre los años 2017-2023

Resumen

El presente trabajo constituye una investigación exploratoria que busca conocer el grado de capacitación de los Tripulantes de Cabina de Pasajeros en lo que respecta al trato de personas que se encuentren dentro del Espectro Autista, en el marco del transporte aéreo regular¹ de cabotaje² en Argentina. Para ello se procedió a la búsqueda de investigaciones previas en nuestro país y en el exterior, como también las normativas vigentes respecto a dicha temática.

A fin de obtener datos extraídos de la realidad se realizaron encuestas voluntarias dirigidas a tripulantes de cabina que estuvieran actualmente trabajando en alguna línea aérea que presten servicios de cabotaje en el país y que hayan realizado su formación profesional en institutos argentinos entre los años 2017 y 2023 y otra bajo los mismos términos de confidencialidad a familiares y personas dentro del espectro autista para conocer sus experiencias. Se reunió la visión de referentes clave en temas de salud mental referidos al Autismo y una vez finalizada la recolección de datos se realizó el análisis de los mismos con los cuales se elaboró la conclusión.

Palabras clave: Autismo, Aeronáutica, Capacitación, Tripulantes de Cabina

Abstract

The present work is an exploratory research that seeks to know the degree of training of Cabin Crew Members regarding the treatment of people with Autism Spectrum Disorders in the framework of domestic air transportation in Argentina. For this purpose, we proceeded to search for previous research in our country and abroad, as well as the regulations in force regarding this subject.

¹ Se entiende por servicio de transporte aéreo regular el que se realiza con sujeción a itinerario y horario prefijados.

² Vuelos que se realizan únicamente dentro del país.

In order to obtain data extracted from reality, two voluntary surveys were carried out aimed at cabin crew members who were currently working in any airline providing cabotage services in the country and who had completed their professional training in Argentine institutes between 2017 and 2023 and another one under the same terms of confidentiality to family members and people within the autism spectrum to know their experiences. The vision of key referents in mental health issues related to autism was gathered and once the data collection was completed, the analysis of the data was carried out.

Once the data collection was finished, the analysis of the data was carried out and the conclusion was elaborated.

Keywords: Autism, Aeronautics, Training, Inclusion, Flight Attendants

Introducción

Esta investigación utiliza un enfoque mixto, que combina elementos exploratorios y descriptivos con una mayor orientación cuantitativa. El objetivo es analizar el nivel de capacitación que los Tripulantes de Cabina recibieron entre 2017 y 2023 para atender a pasajeros con Trastorno del Espectro Autista (TEA) durante vuelos regulares de cabotaje. El término 'trato' se refiere a las interacciones, la comunicación y las actitudes que el personal de cabina demuestra durante el servicio a bordo.

El primer capítulo presenta el enfoque metodológico adoptado para el desarrollo del trabajo. En él se explicitan los objetivos de la investigación, la justificación de su relevancia en el ámbito aeronáutico, las limitaciones encontradas durante el proceso de recolección de datos y la ejecución del trabajo de campo. Asimismo, se describen las técnicas empleadas para la obtención de información, las variables consideradas en el diseño del instrumento de encuesta y los criterios de selección de los datos utilizados para el análisis.

En el capítulo dos se elaboró el marco teórico en base a las normativas nacionales e internacionales referidas a la temática en cuestión y el estado actual de investigaciones previas que sirvan de base al presente trabajo.

El capítulo tres contiene las aproximaciones conceptuales de autismo, describiendo el Trastorno del Espectro Autista (TEA), en el contexto del transporte aéreo. Dentro de este marco, y para una

mejor perspectiva, se genera una contextualización de la situación vivida por el pasajero autista en el avión y las repercusiones que impactan en él.

En el capítulo cuatro se indaga sobre las funciones que cumplen los pilotos, copilotos y tripulantes de cabina de pasajeros en la aeronave, cómo es la formación de los tripulantes y el alcance de su carrera. Al mismo tiempo que se establece la relación directa entre la capacitación de los tripulantes y el trato que reciben los pasajeros que se encuentran dentro del espectro autista una vez que están dentro del avión.

El capítulo cinco presenta y describe los datos obtenidos mediante la encuesta realizada en el marco de la presente investigación procurando la realización de un análisis de cada uno de los resultados de relevancia en el marco de los objetivos planteados.

Para finalizar, el capítulo seis resume los resultados de la encuesta y las diversas entrevistas realizadas incorporando una conclusión final que incluye algunas recomendaciones recabadas a lo largo de la investigación procedente de distintas fuentes analizadas.

Capítulo 1- Aspectos metodológicos

Para abordar de manera sistemática este estudio se ha diseñado una investigación de carácter exploratorio que combina enfoques cualitativos y cuantitativos.

La estrategia metodológica se fundamenta en la recopilación de datos, a través de múltiples fuentes de información, como la encuesta anónima y voluntaria dirigida a tripulantes de cabina. Esta encuesta estuvo compuesta por preguntas cerradas de elección dual (sí/no), de opción múltiple y preguntas abiertas, con el objetivo de relevar percepciones, experiencias y nivel de formación de los participantes (ver anexo 2).

Como complemento a los instrumentos mencionados, se incorporaron entrevistas semiestructuradas con familiares de personas dentro del espectro autista y con personas autistas adultas. Estas instancias, si bien no se formalizaron como entrevistas en profundidad, ofrecieron insumos significativos para la comprensión de vivencias concretas en el contexto de los vuelos comerciales, y fueron tenidas en cuenta para triangular los datos obtenidos mediante otros métodos.

Además, se realizaron entrevistas semiestructuradas con actores clave de los sectores de la salud mental y la aviación, con el objetivo de conocer el nivel de concientización y

preparación de los tripulantes de cabina de pasajeros (TCP) en el trato con este colectivo. Los parámetros para realizarlas estarán desarrollados al final de este capítulo.

Asimismo, se analizarán en esta sección las limitaciones que condicionan el desarrollo de este estudio.

Esta estrategia metodológica multidimensional permitirá no solo evaluar el estado de la capacitación de los TCP en el país dentro del periodo analizado, sino también identificar vacío normativo y oportunidades de mejora en la inclusión de pasajeros dentro del espectro autista.

Objetivo general

Conocer el grado de capacitación de los Tripulantes de Cabina de Pasajeros, en las principales empresas de aviación comercial regular de cabotaje en Argentina, entre los años 2017 a 2023, respecto al trato de personas con Trastorno del Espectro Autista.

Objetivos específicos

- Indagar acerca de los contenidos de los planes de capacitación de los Tripulantes de Cabina de Pasajeros, respecto a la atención hacia personas que se encuentren dentro del Espectro Autista, durante su formación inicial en los años 2017 a 2023.
- Conocer el nivel actual de capacitación que reciben los Tripulantes de Cabina de Pasajeros con respecto a la concientización del autismo, en vuelos regulares de cabotaje, por parte de las aerolíneas que hayan realizado vuelos de cabotaje durante los años 2017 a 2023.
- Explorar la existencia de normativa relevante para esta investigación en los organismos de regulación de la aviación en la República Argentina.
- Indagar acerca de la percepción de los usuarios del servicio de transporte aéreo que tengan la condición del autismo y/o la de sus familiares.

Pregunta inicial o Planteamiento del problema

¿Cuál es el nivel de capacitación de los tripulantes de cabina en la Argentina, durante los años 2017-2023, respecto al trato de pasajeros con espectro del TEA y su círculo más cercano?

Justificación

La importancia de conocer el estado de capacitación de los tripulantes de cabina de pasajeros se fundamenta en que esta información puede llevar a ampliar los conocimientos de los

potenciales trabajadores de las líneas aéreas para darle mejor prestigio a la aerolínea y generar mayor ventaja competitiva como así también integrar a las personas que se encuentren diagnosticados dentro del espectro del TEA y a su círculo más cercano.

En este sentido, la normativa vigente no contempla una reglamentación específica sobre autismo en la capacitación de TCP en Argentina, esto hace que sea de vital importancia la ampliación de esta investigación para asegurar la inclusión y trato digno de todas las personas dentro del Espectro Autista y que tengan accesibilidad en los servicios como cualquier pasajero que aborde un vuelo de línea aérea comercial.

Teniendo en consideración que en Argentina no hay datos certeros sobre este tema, se puede tener una noción viendo las cifras reveladas por el estudio de investigación en España de Castro Blanca titulado *Alas para el autismo*, este estudio indica que un alto porcentaje de familias, más del 90% de una muestra de 94 familias encuestadas, ha viajado con un menor con Trastorno del Espectro Autista. La mitad de ellos ha viajado solo una vez, el 31% entre dos y cinco veces y el 19% realizó más de cinco viajes. (Castro, 2015-2016)

De los datos descriptos anteriormente, puede observarse un alto porcentaje de familias que usan el avión como medio de transporte en ese país, teniendo en cuenta que según la Organización Mundial de la Salud (OMS), se estima que aproximadamente 1 de cada 100 niños presenta esta condición a nivel mundial (Organización Mundial de la Salud, 2023), no es difícil pensar que en nuestro país estos números puedan replicarse siendo así una problemática que manifiesta una necesidad palpable de conocimiento al respecto.

Es por esto que la presente investigación busca contribuir, en base a los datos recopilados, la generación de conocimiento para el tratamiento de esta temática dentro de la comunidad aeronáutica.

Limitaciones

Como primera medida conviene señalar que se ha encontrado escasa literatura que abarque la problemática planteada en el marco de la presente investigación. Si bien se encuentran varios programas de capacitación a lo largo de la literatura internacional, casos de implementación exitosos, no es menos verdad que se encuentra un vacío académico a nivel nacional. En lo que respecta a los aspectos normativos específicos del sector, se observan

algunos avances generales, sin la especificidad necesaria que requiere el sector del transporte aéreo.

Se toma el año 2017 para comenzar con la presente investigación debido a que ese año tuvo lugar en Argentina a la llamada “Revolución de los Aviones” que consistió en formular un plan para lograr incrementar la cantidad de pasajeros en los próximos 4 años mediante tres pilares: el crecimiento sostenido de Aerolíneas Argentinas, el ingreso de nuevas empresas aerocomerciales, la modernización de la infraestructura aeroportuaria y el rediseño del espacio aéreo. También se impulsó la apertura de nuevas conexiones federales entre las provincias sin pasar por Buenos Aires para mejorar el servicio en términos de tiempo de vuelo y espera (León, 2020). Esto dio lugar a la incorporación al mercado aeronáutico a una mayor cantidad de empresas oferentes, entre ellas las llamadas low-cost o de bajo costo y, por ende de personal de TCP. Estas medidas impulsadas por el Ministerio de Transporte de la Nación desregularizaron el servicio aeronáutico³ y dieron como resultado un aumento del 15% en vuelos de cabotaje, unos 12,98 millones de pasajeros en 2017 en comparación con el año anterior. Las cifras surgen de los datos estadísticos elaborados y publicados por la Empresa Argentina de Navegación Aérea (EANA)⁴ del Ministerio de Transporte. Asimismo, se establece el año 2023 como límite temporal de la investigación, dado que en dicho período se inició la elaboración del presente trabajo. No obstante, a ello, se encontrarán a lo largo del presente trabajo referencias a medidas privadas o públicas de los años 2024 y 2025.

Por otra parte, y a los efectos de poder contar con información relevante desde el punto de vista de la formación de los TCP, se remitieron 20 (veinte) mails a diferentes Escuelas e Institutos de formación de tripulantes de cabina. Dentro de este marco, y a pesar de asegurar el anonimato de cada una de ellas, solo una respondió por mail el contenido mínimo pedido por la Autoridad Aeronáutica, dando a entender que solo esos eran los contenidos a desarrollar durante la cursada.

Uno de los tópicos que cabe señalar y que han impactado en el desarrollo de la presente investigación se encuentra vinculado a la dificultad de poder obtener una mayor cantidad de participantes en la encuesta diseñada para el cumplimiento de los objetivos propuestos. Esto en gran parte puede ser explicado al conflicto sindical del sector aeronáutico con el gobierno de

³ El Estado dejó de intervenir o controlar de manera estricta aspectos del funcionamiento de la aviación comercial.

⁴ Entidad estatal dependiente del Ministerio de Transporte de la República Argentina, su función principal es la gestión, operación, mantenimiento y modernización de los servicios de navegación aérea en el espacio aéreo argentino.

Javier Milei que corresponden al año 2024 y 2025, periodo en el que se comenzó con las tareas propias de la investigación. Esto provocó que la encuesta realizada quede dispar entre las aerolíneas con respecto a los tripulantes de cabina que participan, debido a la incertidumbre que les genera dar una opinión al respecto de un tema sensible como es el que se aborda en esta ocasión⁵. Cabe mencionar, que algunos de los eventos acontecidos fueron disputas por aumentos salariales, desregulación de servicios aéreos, la intención de privatizar la aerolínea de bandera, despidos, cancelación de vuelos y medidas de fuerza por parte del sector aeronáutico; esto generó un tenso clima laboral que provocó que los trabajadores se vuelvan reacios a emitir opiniones acerca de sus lugares de trabajo a pesar de que se les aseguró el anonimato.

Además, el Decreto de Necesidad y Urgencia (DNU) 70/2023, emitido por el presidente Javier Milei, incluye modificaciones al Código Aeronáutico que establecen una política de "cielos abiertos" en Argentina. Dos de los artículos que impactan en esta investigación son el Artículo 210 que modifica el artículo 106 de la misma Ley, indicando que en los servicios aerocomerciales el personal que desempeña funciones aeronáuticas deberá ser argentino. Sin embargo, el Poder Ejecutivo Nacional podrá autorizar un porcentaje de personal extranjero, estableciendo un procedimiento gradual de reemplazo por personal argentino.

El artículo 213 sustituye el artículo 107, permitiendo que el Poder Ejecutivo Nacional procure obtener principios de reciprocidad y acuerdos de doble vigilancia de seguridad operacional, garantizando que las aeronaves sean tripuladas, asistidas y mantenidas por personal argentino, con las autorizaciones de Ley (DNU 70/2023, Boletín Oficial de la República Argentina, 21 de diciembre de 2023)

En ambos casos se flexibiliza la norma permitiendo que un porcentaje del personal aeronáutico pueda ser extranjero, lo que provocaría una variación en la preparación de los tripulantes de cabina y la experiencia de los pasajeros con autismo, ya que los protocolos de atención dependerían de cada aerolínea o país. Cabe destacar que esta investigación se realizó durante el año 2023, previo a la entrada en vigencia del Decreto de Necesidad y Urgencia 70/2023, el cual modifica el Código Aeronáutico Argentino⁶. En este nuevo contexto, se podrían requerir futuras actualizaciones ante eventuales cambios en la composición del personal de cabina en Argentina.

⁵ Se han llevado adelante entrevistas off de record con diferentes referentes de sindicatos que nuclean a TCP y han manifestado la incomodidad de los TCP en la participación de este tipo de encuestas. Por una cuestión de confidencialidad se evita nombrar a dichos sindicatos.

⁶ Fue aprobado mediante la Ley 17.285 en el año 1967, regula todas las actividades de la aviación civil en Argentina.

Es conveniente señalar que si bien la Administración Nacional de Aviación Civil (ANAC)⁷, no exige la preparación de este tipo de temas de salud mental en su currículo, razón que explica que no haya una normativa a la cual recurrir en búsqueda de más información, tampoco limita la incorporación de nuevos conocimientos que permitan la incorporación de un módulo sobre la temática planteada, dejando a criterio a cada una de las Escuelas o Institutos habilitados, la potestad de adicionar temáticas. Por último, resulta importante mencionar la ausencia de comentarios, recomendaciones o cualquier tipo de manifestación en la página web de la autoridad aeronáutica respecto a pasajeros y/o familiares de personas que se encuentren dentro de la condición autista.

Metodología de la investigación

Se ha elegido realizar una investigación exploratoria, con muestras cualitativas y cuantitativas.

La metodología dentro del proyecto tendrá las técnicas propias de las investigaciones cuantitativas participativas y técnicas de estudio exploratorias:

- a) Identificación de la literatura general y especializada en autismo y normativa a nivel Nacional sobre aviación comercial.
- b) Diseño de una encuesta anónima y voluntaria realizada a tripulantes de cabina de pasajeros que puedan aportar sus experiencias en la temática de la investigación.
- c) Organización de una instancia de intercambio con familias de personas con diagnóstico de autismo, a fin de incorporar sus vivencias y percepciones sobre la experiencia de vuelo.
- d) Elaboración de dos entrevistas de carácter semiestructuradas. La primera de ellas dirigida a un referente clave de la salud mental a fines de poder contextualizar la problemática abordada. La segunda entrevista se encuentra dirigida a un referente de perfil aeronáutico que tenga una vinculación directa y actual en la capacitación de los tripulantes de cabina, a los efectos de poder obtener información respecto al objeto de la investigación.

⁷ Autoridad aeronáutica de la República Argentina, es un organismo descentralizado dependiente del Ministerio de Transporte de la Nación, cuya misión consiste en Normar, Regular y Fiscalizar la aviación civil Argentina.

- e) Intercambio de información relevante con Organizaciones No Gubernamentales (ONG) relacionadas al autismo y a escuelas de aviación y personal de las aerolíneas.

Cada una de estas herramientas permitirá establecer cuál es el grado de conocimiento y formación que tienen los tripulantes de cabina de pasajeros sobre el tema investigado, tanto durante el curso de formación como también, una vez insertados laboralmente, dentro de las líneas aéreas que brinden servicios de cabotaje en Argentina; como así también tener una perspectiva de la percepción de los usuarios del servicio.

Estrategia de recolección de datos

Consistió en la recopilación de investigaciones previas en el mundo a través de google académico; páginas web oficiales de las aerolíneas; ONGs; organizaciones dedicadas al estudio y divulgación acerca del autismo y recabando información a través de la Administración Nacional de Aviación Civil Argentina (ANAC), donde no pudimos obtener resultados debido al vacío normativo que hay respecto al tratamiento de los pasajeros con Trastorno del Espectro Autista (TEA). En cuanto a la Organización de Aviación Civil Internacional (OACI)⁸ y la Asociación Internacional de Transporte (IATA)⁹, se citó la información encontrada para personas con problemas de salud mental, a causa de que no había información más específica.

Se logró concretar una entrevista a un profesional de la salud, el Mg. Sergio Salas que aportó su experiencia y punto de vista de la problemática planteada. (Ver anexo 1)

Asimismo, se procedió a la realización de una encuesta voluntaria e intencionada con 12 (doce) preguntas cerradas y 2 (dos) preguntas abiertas a fin de recabar mayor información, nutriendonos de la experiencia de los encuestados que son personas formadas en instituciones ubicadas en Argentina para el ejercicio de Tripulante de Cabina en empresas destinadas a la aviación comercial. Se delimitó el perfil para la muestra estableciendo las siguientes variables, que hayan realizado su formación en institutos situados en el país entre los años 2017 a 2023 y que en el caso de que estuvieran trabajando, lo hagan en vuelos regulares de cabotaje en

⁸ Organismo que establece las normas y métodos recomendados para la protección y la seguridad de la aviación civil, así como también para la protección y preservación del medio ambiente. Cuenta con 191 Estados Contratantes que, dentro de su órbita, establecen lazos de cooperación y desarrollo en todas las esferas de la aviación civil.

⁹ IATA organización que se ocupa de muchas esferas de actividad en el sector de la aviación y ayuda a formular políticas sobre las cuestiones decisivas que afectan al sector.

Argentina. La recolección de datos se llevó a cabo entre el 5 de diciembre de 2024 y el 20 de abril de 2025.

De esta forma fue posible encuestar a 71 cantidad de personas de forma anónima, que accedieron voluntariamente a través de la plataforma Google Forms¹⁰ distribuida por Whatsapp a grupos de la Universidad Nacional de Ezeiza y por LinkedIn, abarcando tanto profesores, como alumnos y referentes de la aviación (ver anexo 2).

Se realizó una entrevista semiestructurada a Alejandra Andino, una de las coordinadoras de la Asociación Argentina de Padres de Autistas (APAdA) con el objetivo de profundizar en la temática del Trastorno del Espectro Autista y su atención en el ámbito aeronáutico. La entrevista constó de nueve preguntas abiertas diseñadas para obtener respuestas detalladas y enriquecedoras. La conversación tuvo lugar mediante video llamada el día 23 de abril de 2025. Cabe destacar que, por razones técnicas, la entrevista no fue grabada; en su lugar, se tomaron notas detalladas durante el desarrollo de la misma para asegurar la fidelidad de la información recopilada (ver anexo 5).

Como parte del enfoque cualitativo del estudio y dentro del mismo periodo de la encuesta a tripulantes, se realizaron instancias de diálogo con personas dentro del Trastorno del Espectro Autista y con familiares de este colectivo, con el objetivo de incorporar sus percepciones y experiencias en relación con el uso del transporte aéreo. Estos intercambios fueron voluntarios, anónimos y se desarrollaron de manera remota. Las conversaciones se guiaron a partir de un cuestionario compuesto por 7 (siete) preguntas abiertas de índole general, diseñada para relevar tanto experiencias concretas de vuelo como los motivos por los cuales algunas personas han evitado utilizar este medio de transporte. La participación alcanzó a diez personas, y aunque no se trató de entrevistas formales, los aportes fueron analizados mediante una categorización temática que permitió enriquecer el enfoque del estudio desde la perspectiva del propio colectivo involucrado (ver anexo 4).

Finalizado el período de recolección de datos proseguimos con su respectivo análisis para cuantificarlos, unificándolos con la bibliografía antes recolectada y así poder elaborar la etapa final con las conclusiones.

Por último, se han desarrollado dos reuniones con referentes sindicales y con personal de tripulación de cabina que han solicitado el anonimato y que han manifestado que por la situación

¹⁰ Herramienta de Google que permite crear cuestionarios online.

de conflictividad actual que mantienen con los diferentes actores gubernamentales en la materia, prefieren no formar parte del desarrollo de la presente investigación.

Capítulo 2- Marco teórico

El mundo enfrenta crecientes desafíos para adaptar los servicios de acuerdo a las necesidades de las distintas capacidades individuales cada vez más visibilizadas, una de ellas es el TEA. La aviación en Argentina no está al margen de esta realidad; si bien la Ley Nacional de Autismo N° 27.043 promulgada en 2014 ha impulsado la investigación y la detección temprana del autismo, se observa una carencia de estudios específicos que aborden la capacitación del personal en el contexto aeronáutico. Por lo cual, resulta indispensable recurrir a la literatura internacional para ver cómo se maneja esta problemática en otros países; donde según lo recolectado se han desarrollado investigaciones y programas orientados a mejorar la capacitación de su personal de vuelo.

Entre las contribuciones destacadas, se encuentran trabajos como el de De Senes & Bianchini de Melo (2023), que en su publicación en la Revista Brasileira de Aviação Civil & Ciências Aeronáuticas y el de *Alas para el Autismo* (Castro, 2015-2016) ofrecen un análisis sobre la capacitación del personal de aerolíneas y turismo en general para atender a pasajeros con TEA. De igual manera, iniciativas internacionales como "Wings for Autism" en los Estados Unidos y los programas de certificación de aerolíneas como LATAM, Flair Airlines y Emirates, constituyen ejemplos claros respecto a la importancia de formar a los equipos de vuelo en el trato adecuado para este colectivo, con el objetivo de minimizar los factores de estrés y ansiedad asociados a la experiencia propia de volar.

Estado del arte

A nivel nacional, la República Argentina promulgó en 2014 la Ley Nacional de Autismo N° 27.043, que impulsa la investigación y detección temprana del autismo. En esta línea, la Defensoría del Pueblo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires¹¹, a través de la Defensoría del

¹¹ Organismo unipersonal, autónomo e independiente que tiene la misión de promover, proteger y defender los derechos, garantías e intereses individuales, colectivos y difusos de las personas que viven, trabajan, estudian o transitan por el territorio porteño.

Turista¹² y mediante la Conducción Ejecutiva de Derechos del Turista, elaboró en el año 2025 una *Guía de buenas prácticas en la calidad de trato y atención hacia las personas con discapacidad*, que, si bien no está orientada exclusivamente al transporte aéreo, establece lineamientos aplicables al sector y especifica el ámbito de aplicación mencionando lo siguiente:

El personal de los establecimientos turísticos y de los servicios afines, debería recibir capacitación adecuada para conocer, entender y tratar las necesidades que planteen los clientes con alguna discapacidad, a fin de prestar mejor asistencia y garantizar los servicios necesarios para el disfrute de las instalaciones diseñadas para ellos. (Defensoría del Pueblo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, 2025)

Este principio resulta plenamente trasladable al contexto aeronáutico, reforzando la importancia de una formación específica para los tripulantes de cabina. Asimismo, desarrollaron un banco de pictogramas como recurso visual para facilitar la comunicación y comprensión con personas que presentan dificultades en el lenguaje verbal, favoreciendo así su autonomía y la accesibilidad en distintos entornos de servicios.

Pese a la existencia de estas iniciativas, no se han encontrado estudios en el país que aborden de manera específica esta problemática en el transporte aéreo por lo que se recurre a bibliografía de otros países, que sí abordaron el tema como De Senes & Bianchini de Melo (2023), donde realizan una publicación en la Revista Brasileira de Aviação Civil & Ciências Aeronáuticas. El estudio realizado llamado *Atendimento a passageiros com transtorno do espectro autista em linhas aéreas*, es una investigación que se fundamenta en la necesidad de contribuir a la preparación y capacitación de los empleados de las líneas aéreas para trabajar con pasajeros dentro del Espectro Autista y sus familiares.

Otro estudio con gran valor fue *Alas para el Autismo* (Castro, 2015-2016), que trata el tema desde el punto de vista del turismo en general y también toca los aspectos aeronáuticos. Este estudio proporciona datos sobre las familias que eligen el transporte aéreo, así como también da una mirada más amplia sobre las necesidades de este colectivo. En base a dicho estudio se creó el *Manual de consejos para padres con niños con autismo para viajar en avión*

¹² Institución autárquica que pertenece a la Defensoría del Pueblo de la Ciudad de Buenos Aires. Su principal tarea consiste en brindar información, asesoramiento y asistencia al turista proporcionando un marco de respuesta a sus consultas e inquietudes para que pueda canalizarlas por las vías más rápidas.

(Ventura & Zaida, 2017), hecho en colaboración con la empresa Vueling en España. De este estudio, se pueden extraer consejos y contextualizar desde la mirada de las personas con autismo los retos que se les presentan a la hora de estar en una aeronave.

La Red de Vigilancia del Autismo y las Discapacidades del Desarrollo (ADDM), con origen en Estados Unidos, muestra cómo realizan en ese país la contabilización de casos por sectores, algo que lamentablemente en nuestro país no se realiza, como bien lo explica el neurólogo infantil Carlos Magdalena en la publicación para el diario digital Perfil (Herrera, 2020) y la Asociación Civil Programa Argentino para Niños, Adolescentes y Adultos con Condición del Espectro Autista, que es la encargada de proporcionar información a las familias en Argentina.

Siguiendo con las investigaciones consultadas para la realización de esta investigación, se destaca en Estados Unidos el Wings for Autism, desarrollado por The Arc. Este estudio se encuentra diseñado específicamente para personas con trastornos del espectro autista y sus familias ofreciendo un ensayo en aeropuertos, que permite realizar todo el proceso de un viaje aéreo, incluyendo la obtención de Tarjetas de embarque, la realización de los controles por seguridad y abordar un avión con la finalidad de reducir el estrés y la ansiedad asociados con volar. El mencionado estudio, está dirigido tanto a las familias como a profesionales de la aviación, con el objetivo de fomentar una mayor comprensión y empatía hacia las necesidades de las personas con autismo.

Algo similar se realizó en el Aeropuerto Internacional Ministro Pistarini de Ezeiza, donde el concesionario Aeropuertos Argentina¹³ desde 2022 y con el asesoramiento de la Fundación Brincar¹⁴, implementó un protocolo de atención prioritario llamado “*Yo amo viajar*”, que se puede solicitar vía web¹⁵, por el cual se le da prioridad de paso en las diferentes instancias del aeropuerto a las personas con la condición de TEA y a sus acompañantes. También se contempla la posibilidad de la descarga desde la web (<https://www.aa2000.com.ar/es/servicios/solicitud-de-asistencia>), de una guía visual de los distintos recorridos que se deben atravesar por el aeropuerto. Si bien este programa resulta un avance muy importante en la integración de las personas con

¹³ El Aeropuerto Internacional Ministro Pistarini, está ubicado en la localidad de Ezeiza, provincia de Buenos Aires, Argentina. Es el principal aeropuerto internacional del país. Opera vuelos regulares de cabotaje e internacionales y es administrado por la empresa Aeropuertos Argentina desde 1998.

¹⁴ Fundación Brincar es una organización sin fines de lucro fundada en Argentina en 2010, dedicada a acompañar a las familias de personas con Trastorno del Espectro Autista (TEA). Su labor se centra en la inclusión social, la difusión de información, la capacitación y el desarrollo de herramientas que mejoren la calidad de vida de las personas dentro del espectro y su entorno.

¹⁵ Es dable destacar que se debe poseer el Certificado Único de Discapacidad (CUD) vigente.

TEA, lo que se busca a través de esta investigación es conocer el grado de capacitación de los tripulantes de cabina en el trato de las personas con TEA desde el momento al ingreso a la aeronave hasta su desembarco en el destino.

Conviene repasar algunos casos exitosos en el mundo aeronáutico que permitan visualizar el tratamiento sobre la problemática planteada. Uno de los casos de mayor relevancia es el de la empresa Brezeer Airlines¹⁶ en Estados Unidos, quien en colaboración con Autism Double-Checked (ADC)¹⁷, “...ha iniciado un programa de formación para los miembros del equipo de primera línea sobre cómo ofrecer una experiencia de viaje segura y feliz a las personas con autismo...proporcionará a los auxiliares de vuelo formación sobre cómo identificar y aliviar las tensiones del viaje en avión...” (Autism Checked, 2022). Otra de las empresas que ha seguido con esta línea, es Flair Airlines en Canadá¹⁸.

Para obtener la certificación por parte de ADC, tuvieron que cumplir con dos requisitos:

- a) Todo el personal, es decir, pilotos y auxiliares de vuelo, ha recibido formación en Asistencia a Huéspedes con Autismo.

En el caso de Flair Airlines y en conjunto con ADC, se ha elaborado una Guía del Pasajero para ayudar a los huéspedes autistas disponibles en su página web a la hora de contratar un vuelo por esa línea aérea. Esta guía proporciona toda la información que los padres o cuidadores necesitan para planificar un vuelo con éxito.

- b) Además del personal de Flair Airlines, varios empleados del Aeropuerto Internacional de Edmonton, personal de Global Aviation Services e incluso de Autism Edmonton, realizaron y aprobaron un curso para poder ayudar a Flair Airlines con los pasajeros en el Aeropuerto de Edmonton. (Autism Checked, 2022)

¹⁶ Es una aerolínea low coast que comenzó sus operaciones en 2021 opera actualmente a unos 35 destinos dentro de Estados Unidos y fuera del mismo.

¹⁷ Es una organización que se dedica a crear espacios aptos para personas con autismo y a capacitar al personal de diferentes sectores turísticos a través de una certificación con tres niveles de mayor a menor grado de preparación según las necesidades de la empresa contratante.

¹⁸ Comenzó con sus operaciones en el año 2005 como una aerolínea chárter y en el año 2017, se rebautizó como aerolínea low cost, operando más de 30 destinos en Norteamérica con su principal centro de transferencia en Edmonton.

Por su parte, la aerolínea también realizó en cooperación con el Aeropuerto Internacional de Edmonton (EIA), CATSA, Autism Edmonton y Autism Double-Checked, un evento de embarque de prueba en EIA en junio de 2019. Invitando a las familias y personas con autismo a realizar una simulación de vuelo que consistió en facturar, pasar el control de seguridad, esperar en la puerta de embarque, embarcar, encontrar su asiento y abrocharse el cinturón de seguridad. (flyflair, 2019)

Por último, cabe mencionar un caso exitoso en nuestra región como el caso de LATAM Airlines¹⁹. En asociación con Autism Double-Checked han iniciado el proceso de certificación de sus empleados para asistir a personas con autismo. Tal como mencionó Roberto Alvo, CEO de LATAM Airlines Group, durante la presentación del proceso de certificación "Autism Aware" con Autism Double-Checked el 27 de abril de 2022 en un comunicado de prensa, respecto al proceso que llevaron adelante LATAM:

En LATAM soñamos con un mundo que no discrimine, sino que incluya; donde todas las personas tengan las mismas oportunidades y sean respetadas y aceptadas en cualquier entorno. Nuestras relaciones se basan en el respeto, la acogida y la empatía hacia todas las personas, sin excepción. Esta visión nos ha llevado a iniciar este proceso que nos permitirá avanzar hacia un grupo más inclusivo. Esperamos convertirnos en una LATAM aún más diversa desde su interior, apoyando la inclusión de personas con discapacidad en el lugar de trabajo en el futuro. (Autism Checked, 2022)

Según la información que consta en la página de ADC la formación tendrá 3 pasos que a su vez involucra a otras organizaciones dedicadas a la concientización sobre el autismo una de ellas es Autism Aware, que proporciona las herramientas de sensibilidad necesarias; la siguiente Autism Ready, que proporciona al personal información y formación específica para el puesto de trabajo sobre las situaciones que pueden surgir y cómo afrontarlas; y por ultimo Autism Double-Checked, que corresponde a la publicación de la información para que la comunidad autista

¹⁹ Formada entre la fusión de LAN Airlines en Chile y TAM Airlines en Brasil durante el 2012, al momento opera a más de 140 destinos en 25 países, ofreciendo servicios en Sudamérica, Norteamérica, Europa, Oceanía y África. Es el mayor grupo de aerolíneas de América Latina, con importantes centros de operaciones en ciudades como Santiago, Sao Paulo, Lima y Bogotá.

pueda utilizarla como guía para que su vuelo en LATAM sea lo más cómodo posible. ADC explica que:

El proceso de certificación será gradual e incluye a todas las filiales de LATAM (Brasil, Chile, Ecuador y Perú). La capacitación comenzará por los cargos que tienen contacto directo con los pasajeros, como tripulantes de cabina, agentes aeroportuarios y personal de ventas, para luego extenderse a otras áreas de la compañía.

Además, existen otras empresas que están implementando gradualmente diferentes estrategias para la implementación de un programa de integración para las personas con TEA. Por ejemplo, Emirates en colaboración con distintos organismos y con el Aeropuerto Internacional de Dubái han realizado “ensayos de viaje” para que las personas con diferentes neurodivergencias puedan experimentar la realización de un vuelo. Además, los tripulantes y personal de tierra, más de 29.000 empleados, realizan una formación llamada *Introducción al autismo y las discapacidades ocultas*. Es un curso en línea que se lanzó en 2022 y abarca una serie de temas que van desde la Política Nacional de los EAU para Personas con Determinación²⁰, el reconocimiento del autismo, consejos prácticos sobre cómo ayudar a los pasajeros con discapacidades ocultas, responder con empatía e información sobre los sistemas de apoyo oficiales para ayudar a los pasajeros en el aeropuerto. También han adoptado una serie de medidas para facilitar los viajes como la selección de asiento gratuita para la persona autista y su acompañante; el uso de un distintivo especial para que la persona pueda recibir asistencia del personal durante todo el vuelo, el mismo se entrega de forma gratuita en el mostrador del aeropuerto; entre otros servicios como el embarque prioritario (Emirates, 2023).

En Argentina, una de las organizaciones que trabaja en la adaptación de espacios para personas con autismo es la asociación APAdA. Esta organización, a través del programa de certificación para empresas denominado *TEAcepto*²¹. En una entrevista con Alejandra Andino, una de las coordinadoras de la organización, se informó que el programa de certificación se basa en “la capacitación abarca las características generales y necesidades de las personas con autismo, así como el aprendizaje de técnicas de contención para manejar situaciones disruptivas

²⁰ La Política Nacional para Empoderar a las Personas con Determinación de los Emiratos Árabes Unidos, lanzada en 2017, tiene como objetivo promover la inclusión y el bienestar de las personas con discapacidad. Esta política establece estrategias y un consejo asesor para asegurar la implementación de iniciativas que mejoren su calidad de vida y faciliten su integración en la sociedad.

²¹ Desarrollado en base a los estándares internacionales de tratamiento de personas con condición de autismo.

que puedan presentarse con individuos dentro del espectro autista. Además, incluye la implementación de adaptaciones en la infraestructura cuando se necesite” (ver anexo 5).

En lo que respecta a las definiciones y tareas a desempeñar por la tripulación, la bibliografía consultada es la *Guía básica de un Tripulante de Cabina de Pasajeros (TCP) para estudiantes de Turismo (Valarezco William, 2019)* que permite establecer el nexo directo con el tema que a desarrollar que es la capacitación de los TCP.

Normativas

En la República Argentina, la Ley N° 24.901, sancionada en 1997, establece el Sistema de Prestaciones Básicas de Atención Integral a Favor de las Personas con Discapacidad, garantizando servicios de salud, educación y apoyo para personas con discapacidad, incluyendo a quienes presentan TEA. Posteriormente, en 2010, se sanciona la Ley N° 26.657, Ley Nacional de Salud Mental, que promueve un abordaje integral de la salud mental, contemplando la atención médica, la inclusión educativa y social, y la protección de derechos. En 2014 se promulga la Ley Nacional de Autismo N° 27.043, que impulsa la investigación y detección temprana del autismo, creando el Registro Nacional de Prestadores especializados en TEA. Más adelante, en el año 2022, se incorpora a esta Ley el artículo 1 BIS, que establece un plan de detección temprana del TEA en el ámbito educativo, con el fin de garantizar la accesibilidad y permanencia de las personas autistas en el sistema educativo. (Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de la Nación, 2023)

En lo que respecta a la OACI e IATA cuentan con las siguientes normativas:

“El referido Anexo 9²², contiene un manual específico adoptado en 2013 Documento 99841710²³ que define a la persona con discapacidad como: “Cualquier persona cuya movilidad se reduce debido a una incapacidad física (sensorial o locomotora), una deficiencia intelectual, edad, enfermedad o cualquier otra causa de discapacidad cuando se utiliza el transporte y cuya situación necesita atención especial y la adaptación a las necesidades de la persona de los servicios disponible para todos los pasajeros”. Por su

²² Anexo 9 “Facilitación” Manual de OACI.

²³ OACI Documento 9984 Manual sobre acceso al transporte aéreo de las personas con discapacidad.

parte, la IATA en la Resolución 700 art. 1 pto. 1.1.1. precisa que “pasajeros con discapacidad se define como los pasajeros con discapacidad física o mental, o con un estado médico que exige atención o asistencia individual en el embarque/desembarque, durante el vuelo, y durante el servicio en tierra que normalmente no se da a otros pasajeros”. (Vasallos, 2001)

Esta información precisa de IATA resalta la importancia de brindar una atención especializada a personas con discapacidad, incluyendo a aquellos que enfrentan desafíos relacionados con la salud mental en todas las etapas de vuelo.

Aunque el presente trabajo, se centra en el período 2017-2023, resulta pertinente mencionar que durante 2024 se introdujeron nuevas normativas y modificaciones legislativas que podrían incidir directamente en la capacitación del personal aeronáutico respecto al trato de personas con TEA. A continuación, se mencionan estos cambios con una breve explicación de los mismos y su incidencia en esta investigación.

En el Reglamento del Contrato de Transporte Aéreo de Pasajeros, Equipaje y Protección de los Derechos del Pasajero Usuario del Transporte Aéreo, aprobado por el Decreto 809/2024, menciona una actualiza y amplía los derechos de los pasajeros en el transporte aéreo en Argentina. En cuanto a al tema específico de este trabajo, figura el Artículo 31 – Derechos de Pasajeros que Requieren Asistencia Especial que establece que:

“El pasajero que, por sus condiciones físicas, sensoriales, intelectuales, mentales o etarias, necesite una atención especial deberá notificar al transportador con al menos cuarenta y ocho (48) horas de antelación a la salida de su vuelo para realizar los arreglos pertinentes.

El transportador brindará check-in prioritario, gratuito, y asistencia según lo requerido, de conformidad con sus regulaciones y sujeto a la disponibilidad de prestación de servicios por parte de los aeródromos.

Salvo causa probada que ponga en riesgo la seguridad operacional, se garantizará la accesibilidad del pasajero que requiera asistencia especial.

Si el pasajero tuviese probadas dificultades para comprender las instrucciones de seguridad, o abrocharse y desabrocharse el cinturón de seguridad, o colocarse la máscara de oxígeno, o no pudiese cubrir sus necesidades básicas ni colaborar con su evacuación de la aeronave en caso de una emergencia, deberá viajar necesariamente con un pasajero asistente, quien deberá contar con su propio billete de pasaje, situándose como pasajero en el asiento contiguo de resultar necesario. El transportador no estará obligado a desembarcar a ningún otro pasajero para permitir el embarque del pasajero asistente.” (Poder Ejecutivo Nacional, 2024)

Este artículo representa un avance en el reconocimiento de los derechos de los pasajeros que requieren asistencia especial, entre ellos las personas con Trastornos del Espectro Autista. Si bien no menciona específicamente al TEA, la inclusión de condiciones “intelectuales o mentales” permite suponer su alcance. Para los tripulantes de cabina, esta normativa implica la necesidad de una capacitación adecuada en el trato hacia estos pasajeros, no solo para garantizar el cumplimiento de los derechos establecidos, sino también para asegurar una experiencia de vuelo segura, respetuosa y accesible.

Se deja establecida la definición de pasajero disruptivo que figura en el Decreto 809/24 ya que será relevante para la posterior lectura del presente trabajo, ya que permite establecer un marco de referencia claro sobre las conductas que pueden ser consideradas inaceptables o riesgosas a bordo de una aeronave. Esto cobra especial relevancia al analizar la interacción entre los TCP y personas dentro del Trastorno del Espectro Autista, cuyas manifestaciones conductuales (como respuestas sensoriales intensas, dificultad para seguir instrucciones verbales o evitar el contacto visual) pueden ser malinterpretadas como actos de desobediencia o perturbación. Contar con una definición precisa ayuda a diferenciar comportamientos verdaderamente disruptivos de aquellos asociados a su condición.

Artículo 49 – Deber de Conducta del Pasajero. Pasajeros Disruptivos. Denegación de Embarque:

Los pasajeros tienen derecho a realizar el vuelo sin que conductas disruptivas, ya sean perturbadoras o insubordinadas de otro pasajero, pongan en riesgo las condiciones

de seguridad, el orden y disciplina a bordo, o impidan un viaje razonablemente confortable. Si la conducta del pasajero en el aeródromo, durante el embarque o desembarque, o a bordo de la aeronave fuera tal que pueda poner en peligro la seguridad de la aeronave o de cualquier persona o propiedad, o perturbar a la tripulación o al personal del transportador en el cumplimiento de sus obligaciones, o no acata las instrucciones del personal del aeródromo o de los miembros de la tripulación o del personal del transportador, o se comporta de una manera que el resto de los pasajeros pueda razonablemente objetar, el transportador puede adoptar las medidas que estime necesarias para impedir que continúe ese comportamiento, incluso medidas coercitivas contra el pasajero, o prohibirle su embarque y/o exigirle su desembarco en la siguiente escala prevista o resuelta por el comandante, sin que ello origine responsabilidad alguna al transportador. Si fuese necesario para garantizar o cumplir sus obligaciones, el transportador activará a los servicios de seguridad con competencia en el aeródromo o, en su defecto, el organismo de seguridad pública responsable con poder de policía fuera del aeródromo. El transportador se reservará el derecho de negar al pasajero el embarque en vuelos futuros. El pasajero será responsable ante el transportador por los daños y perjuicios que su conducta disruptiva pudiera generarle.” (Poder Ejecutivo Nacional, 2024)

Esta normativa establece que las aerolíneas tienen la facultad de denegar el embarque, exigir el desembarco o incluso tomar medidas coercitivas contra pasajeros cuya conducta se perciba como peligrosa, insubordinada o perturbadora. Aunque esta definición apunta a preservar la seguridad y el orden a bordo, también plantea un desafío cuando se trata de pasajeros con condiciones como el Trastorno del Espectro Autista.

Las crisis sensoriales, la desregulación emocional, o comportamientos repetitivos o verbales que pueden presentarse en personas con TEA, pueden ser malinterpretados como actos

de indisciplina o amenaza, cuando en realidad son manifestaciones de una condición neurológica. Por ello, esta normativa refuerza la necesidad de que los tripulantes de cabina cuenten con formación específica que les permita distinguir entre una conducta disruptiva intencionada y una expresión de necesidad emocional vinculada al autismo.

Capítulo 3. Aproximaciones conceptuales sobre Autismo.

En el presente capítulo se realiza una caracterización de las personas con TEA y se define como estas y sus familias o acompañantes se ven afectados por el entorno durante el vuelo. Este abordaje será realizado en el marco de la aeronáutica, amparándonos en los estudios hechos por profesionales de la salud mental, entidades civiles con conocimiento y vasta experiencia en el tema, conjuntamente con los conocimientos aportados en la entrevista realizada en el marco de esta investigación Mg. Sergio Salas. Esto ayudará a entender la importancia del objetivo planteado a través de una contextualización de la situación que puede darse durante un vuelo.

3.1 ¿Qué es el Autismo?

Las personas que se encuentran dentro del espectro autista presentan una condición neurológica de por vida que afecta principalmente su capacidad para interactuar socialmente, esta se ve afectada en diferentes grados y puede presentar comportamientos repetitivos, restringidos y estereotipados según lo define la Ley 27.043 (Congreso de la Nación Argentina, 2014)

Debido a estas conductas es que los cambios de hábito, los sonidos fuertes, olores diferentes y la dificultad para interactuar con personas desconocidas hacen que sus niveles de estrés se incrementen. Según el Mg. Sergio Salas (ver anexo 1) “...las manifestaciones del autismo suelen realizarse a temprana edad, a partir de que la persona comienza la etapa escolar en el nivel inicial, aunque existen casos de personas que fueron diagnosticadas en edades avanzadas. Esta condición presenta 3 niveles de severidad que van de menor a mayor grado de síntomas y que quedan establecidos en El Manual Diagnóstico y Estadístico de Trastornos Mentales (DSM-5), según el nivel de apoyo que la persona necesita:

El Nivel 3 (necesita ayuda muy notable), es para aquellas personas que requieren notablemente y de forma ineludible ayuda de otras personas, para realizar actividades cotidianas.

El nivel 2 (necesita ayuda notable), es para aquellas personas que requieren de ayuda o de acompañamiento para realizar algunas o varias de sus actividades en forma cotidiana.

El Nivel 1 (necesita ayuda), es para aquellas personas que requieren de ayuda en situaciones o actividades específicas o generales. Estas personas encuentran límites en sus interacciones sociales.”

Al ser una condición con tantas aristas diferentes es un tema complejo de abordar teniendo en cuenta que cada persona tendrá distintas necesidades según el grado de autismo que presente, la edad y los estímulos que haya tenido a lo largo de su vida (Castro, 2015-2016).

En Argentina se puede tramitar el Certificado Único de Discapacidad (CUD) que debe ser renovado cada 5 años, eso les permite tener algunas ayudas por parte del Estado para cubrir algunos gastos como los de las terapias y tratamientos médicos a través de las prepagas y para acceder a los beneficios antes mencionados en aeropuertos como prioridad de embarque en caso de solicitarlo.

Según la Organización Mundial de la Salud (2023) 1 de cada 100 niños se encuentra dentro del espectro autista, aunque estas cifras no son exactas ya que muchos países no tienen los recursos para realizar censos adecuados. Por este motivo, y por el reconocimiento y notoriedad que ha tomado el tema en los últimos años, es que las cifras van en un rápido aumento.

El neurólogo infantil Carlos Magdalena, jefe de Neurofisiología y Epilepsia del Hospital de Niños “Dr. Ricardo Gutiérrez”, ha manifestado que “... “en nuestro país no se financian estadísticas oficiales, nosotros sacamos la cifra por la cantidad de consultas en pediatría y por las asociaciones de padres”. (Herrera, 2020)

En Estados Unidos la Red de Vigilancia del Autismo y las Discapacidades del Desarrollo (ADDM) dependiente de los Centros para el Control y la Prevención de Enfermedades (CDC) Departamento de Salud y Servicios Humanos de los Estados Unidos, menciona en su informe comunitario para el autismo del 2023 que “El porcentaje estimado de niños de 8 años de edad en quienes se identificaron TEA (1 de cada 36) continuó aumentando por encima de las estimaciones de la Red de ADDM en años anteriores” Este informe está basado en el seguimiento dentro de 11 comunidades en los Estados Unidos. (Red de Vigilancia del Autismo y las Discapacidades del Desarrollo, 2023)

La OMS en la 67.^a Asamblea Mundial de la Salud señala que “Observando que a escala mundial está aumentando el número de niños en quienes se detectan trastornos del espectro del

autismo y otros trastornos del desarrollo, y que probablemente haya más personas que no han sido identificadas o que han sido mal diagnosticadas en la sociedad y en los establecimientos de asistencia sanitaria;” Por tal motivo insta a los Estados Miembros a que elaboren o actualicen políticas de inclusión en los diferentes sectores, a que se elaboren investigaciones científicas, que identifiquen y corrijan las disparidades en el acceso entre otras cuestiones. (Organización Mundial de la Salud, 2014)

En Argentina existen distintas asociaciones y organizaciones, una de ellas es la Asociación Civil Programa Argentino para Niños, Adolescentes y Adultos con Condición del Espectro Autista (PANAACEA)²⁴, Asociación Argentina de Padres de Autistas (APAdA)²⁵, Fundación Brincar²⁶, entre otras, donde se puede obtener información para su detección y apoyo, ya que esta condición no presenta señales físicas en la persona y puede aparecer en la niñez, pero diagnosticarse en la etapa adulta.

3.2 Dificultades que enfrentan los pasajeros con Autismo y sus familias en un avión.

No debemos dejar de lado que todos los condicionamientos antes mencionados recaen en las familias que acompañan a los niños o adultos que presentan esta condición y el poder brindarles un servicio acorde con información accesible y clara ayuda a que el conjunto familiar pueda tener una mejor experiencia. En palabras del especialista Sergio Salas “...A mi juicio, los principales aspectos que afectan a las personas con TEA, es la falta de información del resto de las personas” (ver anexo 1).

Para tener una noción acerca de las dificultades que puede presentar una persona con TEA, pasaremos a contextualizar los principales tópicos a los que se enfrenta una persona con esta condición ante la realización de un viaje vía aérea. Para realizar dicha contextualización, nos basaremos en el *Manual de consejos para padres con niños con autismo para viajar en avión* (Ventura & Zaida, 2017):

Ambiente novedoso: un viaje en avión no suele ser algo que se haga regularmente y para muchos puede ser una experiencia emocionante. Pero una persona con autismo puede verlo de forma totalmente diferente y mucho más los niños, ya que es un ambiente desconocido para

²⁴ Asociación civil dedicada a promover la inclusión, el apoyo y la calidad de vida de personas con Trastorno del Espectro Autista en Argentina.

²⁵ Asociación argentina que agrupa a familias y busca la defensa, información y acompañamiento de personas con autismo y sus entornos.

²⁶ Organización que trabaja para mejorar la calidad de vida de niños con autismo a través de terapias, capacitación y programas educativos.

algunos y poco flexible debido a las normas de seguridad preestablecidas como permanecer sentado en los despegues y aterrizajes, el uso del cinturón en los momentos puntuales, la negativa a cambios de asiento si el avión está lleno y los lugares estrechos, entre otros.

Estímulos sensoriales: las personas pertenecientes al espectro autista a menudo presentan una sensibilidad auditiva que en el avión se ve reflejada en los ruidos de los motores y los anuncios por altavoz sumado al ruido propio de la gente que está dentro de la aeronave.

Comunicación: aunque la persona autista posea una comunicación verbalizada el hecho de no estar en su entorno dificulta el poder expresar sus necesidades, incluso a sus familiares o acompañantes, como así también entender miradas, gestos o interpretar las indicaciones de otros, aún más si este se encuentra con un nivel alto de estrés.

De acuerdo a lo expresado en los párrafos anteriores, puede observarse que el TEA en todas sus variantes es un tema a considerar a nivel global. Hemos repasado como diferentes asociaciones están intentando visibilizar y poner en cifras los diagnósticos para poder dimensionar la cantidad de personas que son afectadas en distintos aspectos y la importancia de no quedarse con lo preestablecido yendo a fondo con la creación de políticas de inclusión y capacitación del personal que brindan atención al público, para que exista más equidad en los servicios en general y entendiendo el objeto de la presente investigación, del servicio a bordo de una aeronave.

Para concluir con este capítulo, es de destacar de la entrevista con el Mg. Sergio Salas, la necesidad de una capacitación al personal para poder brindar un mejor servicio, ya que no es el diagnóstico lo que los limita a la hora de viajar (en referencia a las personas con TEA) sino la falta de recursos y preparación de las empresas (ver anexo 1).

Capítulo 4. Acerca de la Tripulación

Para poder entrelazar los temas vistos es fundamental mencionar el papel que desempeñan los TCP dentro de una aeronave a nivel general. Para ello, daremos respuesta a las siguientes preguntas ¿El alcance que tiene la carrera de TCP?; ¿Cómo es su formación académica? ¿Qué normas se encuentran vigentes por parte de la ANAC a través de las Regulaciones Argentinas de Aviación Civil (RAAC)²⁷? Por último, se hace mención a la

²⁷ Normas y regulaciones emitidas por ANAC.

relevancia que tiene para la persona con TEA o sus familias, que el TCP pueda recibir una adecuada capacitación sobre autismo en su formación como profesional.

4.1 Alcance que tiene la carrera de TCP

En Argentina, la licencia que se obtiene en el curso de TCP es nacional y en el caso de querer trabajar en el exterior, se deberá consultar los convenios de la OACI. Por otro lado, si no se llevan a cabo las funciones dentro de los 60 meses, el certificado deja de tener validez, por lo que se deberá realizar de nuevo.

4.2 Análisis de los programas de estudio de los TCP.

En las páginas oficiales de los distintos centros de formación de tripulantes de cabina de Argentina investigados para este proyecto, figuran las materias que se dictan frecuentemente en términos generales, sin poder obtener mayores detalles de los temas puntuales que se enseñan en cada una de ellas. Por lo cual al no tener acceso a un plan de estudio más específico, solo están citadas como asignaturas algunas de ellas, por ejemplo, procedimientos de emergencia, información aeronáutica, primeros auxilios y factores humanos tales como: medicina y Customer Relationship Management (CRM).

Por otro lado, en la RAAC 64 Certificado de Competencia de Tripulantes de Cabina de Pasajeros Subparte B apartado 35 “Conocimientos Aeronáuticos”, se menciona que la persona que solicita la licencia habría completado el curso de instrucción para el certificado, donde se enseñan las siguientes materias: conocimientos aeronáuticos y reglamentación, obligaciones y responsabilidades, procedimientos de emergencia, transporte de mercancías peligrosas, factores humanos, supervivencia, búsqueda y salvamento y por último, información aeromédica y primeros auxilios.

Es decir, que no existe una asignatura que capacite a los futuros profesionales sobre el autismo, dado que desde las normativas de la ANAC no se establece que se deba contener algún conocimiento relacionado a prácticas de salud mental y mucho menos de autismo en específico.

4.3 Definición y principales alcances de las responsabilidades de los Tripulantes de Cabina

En nuestro país los requisitos mínimos y procedimientos para el otorgamiento del Certificado de Competencia de un TCP los podemos encontrar en las RAAC parte 64 subparte B. En este documento se establecen todos los requisitos, limitaciones y exámenes por los que se

debe atravesar para conseguir la habilitación, luego de haber realizado la formación en una institución educativa²⁸. Cabe mencionar que cada aerolínea brinda a su personal una capacitación adicional según la aeronave en la que se va a desempeñar, como así también de los aspectos que considere importantes para el desarrollo de dicha actividad.

Una vez dentro de la aeronave el tripulante es la cara visible de la empresa, siendo este el personal de menor rango. Jerárquicamente por encima de este, se encuentra el jefe de Cabina, luego el copiloto y considerado primero al mando, el comandante de la aeronave.

Entre sus tareas generales se encuentran la asistencia de los pasajeros en situaciones normales y de emergencia²⁹, ayuda para localizar su asiento, servicio a bordo de comidas y bebidas (sujeto a la disponibilidad de cada vuelo), venta de artículos comerciales, facilitación de información como también procedimientos de emergencia más complejos y primeros auxilios. Son personas que se encuentran debidamente entrenadas para salvaguardar la vida de los pasajeros en cualquier situación anormal que se pueda producir durante el vuelo.

Es de su competencia estar familiarizado con los equipos de emergencia del avión y procedimientos de evacuación, informar a su superior cualquier percance ocurrido, comprobar todos los equipos de seguridad requeridos por la ANAC, informar al comandante una vez que todos los pasajeros estén a bordo para proceder al cierre de puertas, mantener el orden del galley³⁰, la revisión de las trabas de seguridad de todos los compartimientos, chequeo de documentación y la habilitación de la tripulación. (Valarezco William, 2019)

Como hemos podido observar, debido al rol asignado a los tripulantes de cabina en el avión, estos son los que están en permanente contacto con los pasajeros, siendo los encargados de brindar información y ayuda a las familias o acompañantes de las personas con autismo, por lo cual es fundamental que las empresas aeronáuticas se planteen la posibilidad de brindar una capacitación adecuada para poder generar mayor empatía con este colectivo, esta acción sin duda repercutirá positivamente en la aerolínea y en las familias.

²⁸ Las instituciones habilitadas son denominadas Centros de Instrucción de Aviación Civil (CIAC) y son habilitadas y supervisadas por la Autoridad Aeronáutica de nuestro país, es decir la ANAC.

²⁹ Se entiende por emergencia a todo hecho que se produzca al operarse la aeronave y que ocasione muerte o lesiones a alguna persona o daños a la aeronave o motive que ésta los ocasione.

³⁰ Herramienta para que el personal aeronáutico pueda resolver conflictos de manera más eficiente mediante la combinación de las habilidades técnicas y humanas.

Capítulo 5. Análisis de los datos recolectados en el trabajo de campo.

En este capítulo se presentan y analizan los datos obtenidos a través del trabajo de campo, con el objetivo de interpretar los resultados de la investigación y extraer conclusiones relevantes. El análisis se realizará considerando tanto los aspectos cuantitativos como cualitativos de los datos, permitiendo así una visión integral de los hallazgos.

5.1 Datos obtenidos a través de la encuesta a los TCP.

Antes de comenzar con la presentación de los resultados obtenidos, conviene aclarar que las preguntas que componen la encuesta podían ser no contestadas en su totalidad, con excepción de aquellas preguntas que definieron el universo de estudio, tales como la capacitación y el ámbito laboral en el cual desarrollan sus labores. Ello puede presentar alguna variación mínima en la cuantificación de alguna de las preguntas formuladas. La encuesta fue administrada de forma anónima y voluntaria entre el 5 de diciembre de 2024 y el 20 de abril de 2025, período durante el cual se recopilaron las respuestas utilizadas para el presente análisis, cuyas preguntas y respuestas se pueden ver en los anexos 2 y 3.

El total de las personas encuestadas fue de 71 casos. En la distribución de género, con un total de 69 respuestas, el 23,2% (16 personas) se identificó con el género masculino, mientras que el 76,8% (53 personas) se identificó con el género femenino. No se registraron respuestas en la categoría "Otros". Se observa, que dos encuestados no identificaron el género. Este resultado refleja una mayor participación de personas de género femenino en la encuesta. Esta pregunta se incluyó con el fin de caracterizar el perfil de las personas encuestadas y analizar si existen diferencias en la percepción o experiencia en relación con la capacitación y trato hacia personas con autismo según el género. Además, permite observar la composición de género dentro del sector.

La muestra de la encuesta de los rangos etarios estuvo compuesta por 69 participantes. El grupo mayoritario corresponde a personas de entre 18 y 25 años, representando el 43,5% (30 encuestados). Le sigue el grupo de 26 a 35 años con un 31,9% (22 encuestados), mientras que los rangos de 36 a 45 años y de 46 a 55 años representaron el 13% (9 encuestados) y el 11,6% (8 encuestados), respectivamente. No se registraron respuestas de personas mayores de 55 años. Nuevamente se observa, que dos personas no quisieron registrar su edad. A partir de estos

resultados, se puede identificar que hay una amplia mayoría de personas jóvenes que decidieron participar de esta encuesta. Conocer el año de formación permite inferir el grado de actualización de los contenidos de estudio y su relación con la inclusión de personas con discapacidad.

En cuanto a la formación como TCP. El 66,7% de los encuestados (46 personas) afirmó haber cursado la carrera de TCP entre los años 2017 y 2023, mientras que el 33,3% (23 personas) indicó que no lo hizo en esos años. Teniendo en cuenta que el diagnóstico de autismo ha tomado más relevancia en los últimos años, es comprensible que no haya equidad entre los conocimientos de los tripulantes antiguos y jóvenes. Esto resalta la importancia en que las empresas de aviación realicen capacitaciones al total del personal para nivelar conocimientos y compartir las experiencias entre generaciones. Esta variable fue clave para delimitar el universo de análisis. Permite diferenciar entre experiencias laborales concretas y percepciones formadas únicamente desde el ámbito educativo, lo cual enriquece el análisis de la aplicación real de conocimientos sobre el tema abordado.

Respecto a la participación en el sector de vuelos de cabotaje en Argentina (2017-2023), un 84,1% de los encuestados (58 personas) ha trabajado o trabaja actualmente en alguna aerolínea argentina que opera vuelos de cabotaje, mientras que el 15,9% (11 personas) no ha tenido experiencia laboral en este ámbito. Aquellos que aún no se encuentran trabajando como TCP pudieron aportar su experiencia en los centros de formación, mientras que una amplia mayoría lo hizo desde su lugar de trabajo.

Al momento de nombrar la empresa donde trabajaban, al ser opcional, algunos prefirieron no responder, por las razones explicadas anteriormente en el apartado “Limitaciones”. Esto generó un desbalance en la muestra que refleja que del total de 59 (cincuenta y nueve) respuestas, 47 (cuarenta y siete) fueron de la empresa Flybondi, 10 (diez) de Aerolíneas Argentinas y solo 2 (dos) de la empresa Jetsmart. Si bien era opcional, esta pregunta busca detectar si existen diferencias en el abordaje de la temática según la empresa. También permite visualizar en qué medida las distintas aerolíneas abordan o no la inclusión de personas con TEA desde la capacitación institucional.

Respecto a la capacitación sobre autismo durante la formación como TCP, la gran mayoría de los encuestados (94,2%, 65 personas) manifestó no haber recibido capacitación relacionada con el autismo durante su formación en el centro de instrucción, mientras que solo el 5,8% (4 personas) indicó haber recibido algún tipo de formación en esta temática. Esta pregunta

permite evaluar si las instituciones educativas que forman TCP abordan temas vinculados a la inclusión y trato adecuado a personas con autismo, lo cual es esencial para anticipar el nivel de preparación profesional que reciben antes de ingresar al mercado laboral.

Respecto a la capacitación sobre autismo en el ámbito laboral, un 70,3% de los encuestados (45 personas) indicó que no ha recibido capacitación sobre autismo dentro de su empresa, mientras que un 29,7% (19 personas) señaló que sí la ha recibido. En estos resultados se puede ver que la capacitación tanto en las empresas como en los centros de formación es escasa o poco habitual ya que predominan los encuestados que no la han recibido. Esta información permite evaluar el compromiso institucional de las empresas con la inclusión y si la capacitación es una herramienta complementaria o compensatoria de la formación inicial.

Respecto a la satisfacción con la capacitación recibida, de los 36 encuestados que indicaron haber recibido capacitación sobre autismo en algún ámbito, un 52,8% (19 personas) expresó no sentirse conforme con la información brindada, mientras que un 47,2% (17 personas) consideró que la capacitación fue satisfactoria. En esta pregunta se observa una discrepancia, debido a que los encuestados que informaron en respuestas anteriores haber recibido capacitación en su formación o en su trabajo fue de 23 personas, mientras que los que evaluaron su conformidad con la misma es de 36, podemos inferir que estas 13 personas pudieron haber recibido información o capacitación en otros ámbitos. Asimismo, destaca que la mayoría de quienes recibieron formación manifestaron no encontrarse satisfechos con la capacitación recibida. Esta pregunta buscó conocer si quienes accedieron a formación sobre autismo consideran que fue útil, suficiente y adecuada para su trabajo. Aportó una dimensión cualitativa sobre la efectividad real de esas capacitaciones.

Sobre la familiaridad con las necesidades de pasajeros con autistas, un 61,8% de los encuestados (42 personas) afirmó estar familiarizado con ellas, mientras que el 38,2% (26 personas) indicó no tener conocimientos en la materia. Sin embargo, dado que no se sabe la fuente de información que tuvieron estas 42 personas que afirmaron estar familiarizados con las necesidades de personas con autismo, es necesario realizar una nivelación de estos conocimientos, para garantizar que todos tengan acceso a la misma información y asegurar que provenga de fuentes fidedignas y que pueda ser aplicada a este ámbito de trabajo particular. Esta pregunta permite detectar posibles brechas entre el conocimiento percibido y la capacitación

formal efectivamente recibida. También ayuda a establecer si los TCP sienten tener herramientas para actuar ante situaciones que involucren a pasajeros con autismo.

En cuanto a la experiencia en vuelo con pasajeros dentro del espectro autista. El 75,4% de los encuestados (49 personas) indicó haber interactuado con pasajeros dentro del espectro autista durante algún vuelo, mientras que el 24,6% (16 personas) indicó no haber tenido esta experiencia. Esto sugiere que una amplia mayoría de los participantes tuvo contacto con pasajeros autistas, por lo que podríamos inferir, que existe un elevado número de pasajeros con TEA en vuelos de cabotaje. La presencia o ausencia de experiencia directa en vuelos puede influir en el nivel de comprensión, empatía y preparación del personal. También permite dimensionar la frecuencia con la que estas situaciones se presentan en el contexto de vuelos nacionales.

Percepción de los TCP en su capacitación para asistir a pasajeros con autismo. Entre quienes han tenido interacción con pasajeros autistas (55 respuestas), el 54,5% (30 personas) manifestó no sentirse capacitado para brindar asistencia adecuada, mientras que el 45,5% (25 personas) indicó sentirse preparado para ello. La mayoría de los participantes indicó no sentirse preparado para una correcta atención de los pasajeros con autismo. En este punto sería crucial que las empresas avancen en profundidad, a los efectos de entender que herramientas faltaron en los TCP para poder brindar un servicio adecuado a la hora de atender a un pasajero de estas características. Esta pregunta revela la percepción personal del encuestado respecto a su preparación, independientemente de si ha recibido o no formación formal. Es un indicador subjetivo pero revelador sobre la seguridad y autonomía del personal ante estas situaciones.

Cuando se preguntó acerca de la necesidad de capacitación sobre autismo para TCP, la totalidad de los encuestados que respondieron a esta pregunta (69 personas), coincidió en que sería beneficioso recibir capacitación específica sobre las características y dificultades que enfrentan los pasajeros dentro del espectro autista al viajar. Aquí vemos que más allá de quienes tuvieron algún tipo de capacitación ya sea en el trabajo, durante su formación o por fuera de estos ámbitos, (incluso quienes se sintieron capacitados para atender a pasajeros dentro del espectro autista) coinciden en que capacitarse en este tema generaría un mejor servicio en su labor. Esta pregunta busca establecer el nivel de consenso entre los encuestados sobre la necesidad de contar con formación específica. Refuerza la pertinencia del estudio al mostrar si

los propios actores consideran útil la capacitación para mejorar su desempeño y la experiencia del pasajero.

Una de las posibles mejoras que se planteó en la encuesta fue la entrega de material informativo en formato de pictogramas detallando las normas y pasos básicos del desarrollo del vuelo a las personas con autismo, con la finalidad de que puedan saber antes de subirse al avión cuales son los pasos y reglas del vuelo. La consulta fue si este tipo de acciones pueden ser beneficiosas para el trabajo de los TCP y para las personas con autismo. El 95,5% de los encuestados (64 personas) consideró que la entrega de material informativo previo al vuelo, contribuiría a mejorar tanto el entorno de trabajo de los tripulantes como la experiencia de los pasajeros autistas. Solo un 4,5% (3 personas) expresó que esta medida no generaría un impacto positivo. Esta respuesta refleja el interés de los TCP en que se produzcan cambios en la forma de atender a los pasajeros con autismo y en poder brindarles herramientas para su vuelo. Esta pregunta permite medir la apertura y disposición de los TCP frente a estrategias de inclusión no tradicionales, como los apoyos visuales. También ayuda a pensar propuestas concretas de mejora tanto para el pasajero como para el personal de cabina.

Capítulo 6. Consideraciones finales.

A lo largo de esta investigación se han abordado diversas perspectivas sobre la atención a personas con Trastorno del Espectro Autista (TEA) en el ámbito de la aviación comercial. En esta sección, se integran dichos enfoques para destacar la relevancia de la temática y presentar recomendaciones fundamentadas en el trabajo realizado durante los últimos meses.

6.1. Conclusión

El análisis de los datos empíricos recolectados, junto con la revisión del marco teórico y normativo, permitió identificar una escasez de contenidos específicos sobre autismo en los programas de formación de los Tripulantes de Cabina de Pasajeros (TCP), tanto en los centros de instrucción como en las aerolíneas que operan vuelos de cabotaje. Esta omisión se debe a la falta de exigencias por parte de la Autoridad Aeronáutica y a la carencia de políticas institucionales estandarizadas orientadas a la atención de pasajeros con TEA. No obstante, los resultados obtenidos en las encuestas evidencian una fuerte predisposición tanto de los TCP como de las personas con autismo a promover cambios. Los tripulantes manifestaron su interés en recibir

formación específica, ya que la mayoría no se siente preparada para atender a pasajeros con esta condición.

La capacitación en autismo es fundamental para reconocer conductas características de esta condición —como movimientos lentos, escasa comunicación verbal, evasión del contacto visual o altos niveles de ansiedad— que, por falta de conocimiento, pueden ser interpretadas erróneamente como actitudes problemáticas o disruptivas. Esta formación no solo mejora la experiencia de viaje de las personas con TEA y sus familias, sino que también mejora el desempeño del personal a bordo.

Asimismo, el estudio pone en evidencia la necesidad urgente de revisar la normativa vigente, especialmente las Regulaciones Argentinas de Aviación Civil (RAAC), con el objetivo de incorporar protocolos específicos que contemplen condiciones neurodivergentes y aspectos relacionados con la salud mental.

Sin perder de vista que se trata de una actividad comercial, las mejoras propuestas también pueden analizarse desde una perspectiva económica, ya que su implementación podría traducirse en beneficios a mediano y largo plazo. En el contexto actual, marcado por políticas de cielos abiertos y una creciente competitividad en el sector aeronáutico, es fundamental que las compañías aéreas encuentren factores diferenciales que las distingan. Brindar un servicio que genere confianza y tranquilidad en los pasajeros es una de esas ventajas estratégicas. Muchas personas con TEA y sus familias evitan viajar en avión debido a experiencias negativas o la falta de acompañamiento adecuado. Se identificó que las principales barreras no son las conductas propias del autismo, sino la falta de comprensión del entorno.

Contar con personal capacitado para comprender las necesidades específicas de los pasajeros, preparados para actuar adecuadamente en situaciones de crisis y con la formación necesaria para distinguir entre comportamientos asociados a trastornos del espectro autista y conductas realmente problemáticas, no solo mejora la calidad del servicio, sino que también posiciona a la empresa como inclusiva y profesional, lo que puede atraer a un mayor número de usuarios.

La existencia de modelos exitosos a nivel internacional, como los programas aplicados por aerolíneas como LATAM, Emirates o Flair Airlines, evidencia que la inclusión es posible y replicable.

6.2 Recomendaciones

- Ampliar el alcance del programa “Yo Amo Viajar” de Aeropuertos Argentina, extendiendo su aplicación más allá de las instalaciones aeroportuarias para incluir también la fase de vuelo.
- Promover la incorporación de recursos accesibles a bordo, tales como pictogramas, guías visuales y tapones auditivos descartables, que no solo beneficiarán a pasajeros con TEA sino también al entorno general del vuelo y a la labor del personal de cabina.
- Implementar capacitaciones periódicas y obligatorias desde un enfoque social y no exclusivamente clínico, que permitan una inclusión efectiva, empática y respetuosa.
- Se sugiere proponer una actualización del marco normativo que contemple explícitamente la atención a personas con discapacidades invisibles, como el autismo, dentro de los programas de formación oficiales para el personal aeronáutico.

Bibliografía

Autism Checked. (2022, 16 de mayo). *New national airline announces autism inclusion initiative*. <https://autismchecked.com/new-national-airline-announces-autism-inclusion-initiative/>

Castro, B. (2015-2016). *Alas para el Autismo*. España: Universidad Ramon Llull.

Congreso de la Nación Argentina. (2014). *Ley 27.043: Declárase de interés nacional el abordaje integral e interdisciplinario de las personas que presentan trastornos del espectro autista (TEA)*. Boletín Oficial de la República Argentina.

<http://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/240000-244999/240452/norma.htm>

De Senes, M., & Bianchini de Melo, M. (2023, 15 de noviembre). *Atendimento a passageiros com transtorno do espectro autista em linhas aéreas*. Revista Brasileira de Aviação Civil & Ciências Aeronáuticas. <https://rbaccia.emnuvens.com.br/revista/article/view/169/255>

Emirates. (2023, 17 de octubre). *Emirates engages families with neurodivergent children to improve travel experience*. <https://www.emirates.com/media-centre/emirates-engages-families-with-neurodivergent-children-to-improve-travel-experience/>

Flyflair, (2019, junio). *Autism aware*. <https://www.flyflair.com/travel-info/special-services/autism-aware>

Defensoría del Pueblo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, (2025) *Guía de buenas prácticas en la calidad de trato y atención hacia las personas con discapacidad*. Buenos Aires, Argentina.

Herrera, F. (2020, 28 de agosto). *Alarma por crecimiento de trastornos de espectro autista (TEA)*. Perfil. <https://www.perfil.com/noticias/salud/alarma-crecimiento-trastornos-de-espectro-autista-tea.phtml>

León, P. S. (2020). *Estudio del mercado aerocomercial de cabotaje argentino entre los años 2010-2020: Un abordaje desde la política aérea*. Buenos Aires, Argentina.

Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de la Nación. (2023). *InfoLeg Información Legislativa y Documental*. <http://www.infoleg.gob.ar/>

Organización Mundial de la Salud. (2014). *67.ª Asamblea Mundial de la Salud (p. 36)*. Ginebra.

Organización Mundial de la Salud. (2023, 15 de noviembre). *Autism spectrum disorders*. <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/autism-spectrum-disorders>

Poder Ejecutivo Nacional. (2023). *Bases para la reconstrucción de la economía argentina* (Decreto 70). <https://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/395000-399999/395521/norma.htm>

Poder Ejecutivo Nacional. (2024). *Reglamento del contrato de transporte aéreo de pasajeros, equipaje y protección de los derechos del pasajero usuario del transporte aéreo* (Decreto 809). Boletín Oficial de la República Argentina. <https://www.boletinoficial.gob.ar/detalleAviso/primera/313613/20240910>

Red de Vigilancia del Autismo y las Discapacidades del Desarrollo. (2023, julio). *Informe comunitario para el autismo 2023*. https://www.cdc.gov/ncbddd/spanish/autism/addm-community-report/pdf/ADDM-Community-Report_SY2020_Spanish_8_9_2023.v1.pdf

Valarezco William, A. T. (2019). *Guía básica de un tripulante de cabina de pasajeros (TCP) para estudiantes de turismo*. Universidad del Azuay.

Vasallos, C. M. (2001). *Transporte aéreo de personas con discapacidad y movilidad reducida. Anteproyecto Normativo Reglamentario para la República Argentina*. Revista de la Facultad de Derecho de México.

Vasallos, C. M. (2009, abril). *Aspectos jurídicos sobre la problemática de los pasajeros insubordinados o perturbadores (disruptivos)*. CEDAE. <https://cedaeonline.com.ar/2012/12/18/aspectos-juridicos-sobre-la-problematika-de-los-pasajeros-insubordinados-o-perturbadores-disruptivos/>

Vasallos, C. M. (2019). *Reglamento sobre el tratamiento de las personas con discapacidad y/o movilidad reducida en el transporte aéreo de pasajeros y equipaje*. Buenos Aires: Universidad del Salvador.

Ventura, M., & Zaida, R. (2017). *Manual de consejos para padres con niños con autismo para viajar en avión*. España: Universidad Ramon Llull, Cátedra de Turismo.

Glosario de abreviaturas

TCP Tripulante de Cabina de Pasajeros

TEA Trastorno del Espectro Autista

ANAC Administración Nacional de Aviación Civil Argentina

OACI Organización de Aviación Civil Internacional

RAAC Regulaciones Argentinas de Aviación Civil

IATA Asociación Internacional de Transporte

OMS Organización Mundial de la Salud

CRM gestión de la relación con el cliente

EANA Empresa Argentina de Navegación Aérea

CUD Certificado Único de Discapacidad

ADC Autismo doublé Checked

EIA Aeropuerto Internacional de Edmond

DSM Manual Diagnostico y Estadístico de Trastornos Mentales

ADDM Red de Vigilancia del Autismo y las Discapacidades del Desarrollo

ONG Organización no gubernamental

CDC Centros para el Control y la Prevención de Enfermedades

PANAACEA Asociación Civil Programa Argentino para Niños, Adolescentes y Adultos con Condición del Espectro Autista

APAdA Asociación Argentina de Padres de Autistas

Anexos

Anexo 1 Entrevista a Sergio Salas

A continuación, se muestra la entrevista con las preguntas y sus respectivas respuestas:

1. ¿Qué es el autismo? ¿Cómo se caracteriza?

El Trastorno del espectro autista (TEA) no es una enfermedad, por lo cual no tiene cura.

Se trata de una afección vinculada al neurodesarrollo de la persona. Se lo suele denominar como Espectro, porque abarca distintos síntomas que pueden ir de menor a mayor gravedad.

En general, las personas con TEA tienen afectada la forma de percibir el entorno y en particular las maneras de socializar y comunicarse, con determinados niveles de ansiedad y con mayor o menor severidad de acuerdo al cuadro que presenten.

Por lo general los síntomas del TEA suelen estar vinculados con pautas de comportamiento rígidas, repetitivas con poca flexibilidad para adaptarse a lo imprevisto o a los ambientes desconocidos.

Las manifestaciones del TEA suele realizarse a temprana edad, a partir de que la persona comienza la etapa escolar en el nivel inicial, aunque existen casos de personas que fueron diagnosticadas con ya avanzada edad.

Al día de la fecha, no hay una cura para el TEA y su persistencia dura toda la vida de la persona, por lo cual un diagnóstico temprano y la realización de terapias suelen mejorar considerablemente la calidad de vida de estas personas.

Entre las principales características, se encuentran las dificultades en la interacción social, de la mano de un lenguaje limitado en sus funciones, como así también poseen intereses estereotipados.

A modo de ejemplo estas personas, realizan habitualmente conductas repetitivas y recurrentes, en niños suele verse alinear juguetes, o guárdalos siempre de la misma forma y en el mismo lugar, como así también suelen ser sensibles a los altos niveles de sonido.

2. ¿Qué son los niveles de autismo?

El DSM5 establece distintos niveles respecto a las personas con TEA.

Se trata de 3 niveles que van de menor a mayor grado de síntomas.

El Nivel 3 (necesita ayuda muy notable) es para aquellas personas que requieren notablemente y de forma ineludible ayuda de otras personas, para realizar actividades cotidianas, al respecto el comportamiento de estas personas se encuentran muy condicionadas por los síntomas de TEA.

El nivel 2 (necesita ayuda notable) es para aquellas personas que requieren de ayuda o de acompañamiento para realizar algunas o varias de sus actividades en forma cotidiana.

El Nivel 1 (necesita ayuda) es para aquellas personas que por su condición de TEA requieren de ayuda en situaciones o actividades específicas o generales. Estas personas encuentran límites en sus interacciones sociales producto de los síntomas de TEA.

3. ¿Cómo influyen al momento de sacar el CUD (certificado único de discapacidad)?

Las personas con TEA ya sean adultos o niños pueden tramitar en cualquier momento el CUD. Si bien es un trastorno que no tiene cura, por la burocracia dicha Certificado de Discapacidad tiene que ser renovado cada 5 años aprox.

El trámite en sí mismo es burocrático, dado que los padres deben llevar los informes de los distintos terapeutas, historias clínicas, sacar turno en el Hospital que por jurisdicción corresponda y esperar.

Una vez presentes en el turno la persona debe concurrir para ser entrevistada por los profesionales (médicos, psicólogos, etc.) de dicho hospital.

En la primer oportunidad suele pedirse que la persona realice el TEST ADOS, para ver si sus síntomas son compatibles con el diagnóstico de TEA.

Los tratamientos son duraderos y costosos económicamente. Todo ello sumado a que no hay cura, es que tramitar el CUD es una tarea pesada para las familias pero ineludible, ya que con el CUD las obras sociales deben hacerse cargo de los tratamientos.

4. Aspectos importantes a tener en cuenta de las personas con autismo. ¿Qué los afecta?

A mi juicio, los principales aspectos que afectan a las personas con TEA es la falta de información del resto de las personas. Principalmente es instituciones educativas e instituciones del Estado

Es decir, no realizar sonidos graves, no forzar a estas personas a querer comportarse con el resto de los niños o forzarlos a que hagan las mismas actividades que el resto, provoca angustia y frustraciones, simplemente hay que respetarlos tal cual ellos son.

Las personas con TEA tienen dificultades para comunicarse e interactuar con otras personas, también experimentan dificultades ante situaciones imprevistas o juegos repetitivos o reglados. Es importante, el acompañamiento a las familias para que puedan acompañar a la persona con TEA.

5. ¿Cuál es la forma correcta o menos ofensiva de referirme a ellos en el marco de esta investigación? Autistas, personas con autismo, TEA, CEA.

En clínica y en las instituciones o en los distintos organismos siempre hay que llamar a estas personas por su nombre. Nunca referirse a ellos por su diagnóstico

Ahora bien, para hablar del cuadro en general, es aceptado en la actualidad referirse a ellos como personas con TEA, porque primero son personas antes que nada.

6. Teniendo en cuenta que la presente investigación se centra en el momento en que el pasajero y su familia suben al avión hasta que salen de él ¿Qué medidas podrían tomar los tripulantes de cabina para ayudar a prevenir una crisis dentro de la cabina?

La información y capacitación es fundamental, principalmente a la hora de trabajar con ellos y su familia.

En los niños se suele utilizar pictogramas con imágenes para anticipar lo que va a suceder después y de esta manera evitar la improvisación. Creo que en el avión puede ser opción que existan pictogramas para personas con TEA. Cuadernos para hacer dibujos o sopas de letras, de manera tal estén tranquilos y entretenidos.

También los momentos de silencio, la prioridad para que puedan sentarse en familia o cerca de los baños.

Ante una situación de crisis lo principal es identificar a los familiares, conocer del diagnóstico y su grado de afección ya que no todas las personas responden de la misma manera. Por eso se dice que es un “Espectro” hay muchas variables y posibilidades. Por eso vuelvo a remarcar la importancia de la capacitación para llevar calma y tranquilidad.

7. ¿Qué actitudes pueden ayudar a una persona que está sufriendo una crisis o a sus familiares? conociendo que muchos de ellos van con acompañantes (en especial niños o

menores de edad) que también pueden sufrir el agobio de estar pasando por esa situación.

En términos de actitud se debe priorizar la calma, la tranquilidad y seguridad de la persona al momento de intervenir ante una situación de crisis.

Si el personal de tripulación se muestra nervioso y no sabe qué hacer, comienza la improvisación, los errores aparecen y no hay roles claros. Todo esto es percibido no solo por la persona con TEA, sino por los familiares y resto de los pasajeros y termina en algo mucho peor.

Para ello, el único camino que conozco es la capacitación permanente, con simulacros y estar informado de forma periódica y actualizada.

8. ¿Serviría preparar pictogramas para difundir a la comunidad una vez que adquieren el pasaje, sobre los pasos a seguir durante el despegue y aterrizaje y cómo será la rutina durante el vuelo?

Sin lugar a dudas.. Creo que incluso los pictogramas podrían ser enviados a las familias al momento del Chek-In para que la familia lo pueda ir trabajando en sus hogares.

9. Los tripulantes son las personas que están en contacto directo con los pasajeros en todo momento del vuelo y los pilotos son la máxima autoridad dentro de la aeronave y los que van a tomar medidas determinantes en caso de que haya algún inconveniente que exceda a los tripulantes de cabina. Con este contexto ¿Usted cree que puede ayudar que el personal a bordo (tripulantes y pilotos) estén capacitados sobre autismo? (en caso de respuesta afirmativa) ¿Por qué lo cree importante?

Lo respondí en las preguntas anteriores. Sin lugar a dudas la capacitación debiera ser un requisito indispensable para estas personas que trabajan en un contexto muy particular, ya que durante el vuelo las herramientas y recursos que se disponen son limitados y por tal motivo tener un protocolo de intervención, con personas capacitadas constituyen requisitos ineludibles.

No alcanza con una nueva normativa sino con personas capacitadas para poderlas implementar. Por tal motivo la capacitación debe ser una decisión de la empresa para que no dependa de cada empleado. Caso contrario las capacitaciones serán dispares y los contenidos para el transporte aéreo son específicos.

Y sobre la pregunta respecto a por qué creo que es importante, porque se trata de una realidad en la que probablemente muchos de los tripulantes y los pilotos se encuentran en forma cotidiana. Sumado a ellos sobre TEA aún sigue existiendo nuevas terapias y estrategias de intervención. Es decir, que se trata de un campo de intervención complejo, multicausal y en permanente cambio, por lo cual debe ser un requisito estar siempre actualizado e informado.

10. ¿Qué cosas no pueden quedar afuera de la capacitación del personal aeronáutico?

Muchas de las personas deciden no utilizar el transporte aéreo para no pasar un mal momento con sus hijos en los aviones. Pero eso se debe no a una imposibilidad del diagnóstico sino a que las empresas no cuentan con los recursos materiales y humanos preparados.

Por tal motivo, entiendo que debiera ser una capacitación realizada desde un enfoque institucional o socialmente comprometido y no una capacitación de naturaleza médica o clínica. Es decir, que no debemos concentrarnos tanto en el cuadro clínico y las limitaciones, sino en las posibilidades de estas personas. Para ello debe jerarquizarse el rol de los trabajadores, en tanto constituyen un eslabón fundamental, por las consecuencias que con su trabajo cotidiano puedan hacer para mejorar la calidad de vida de las personas con TEA.

Anexo 2 Encuesta a los Tripulantes de Cabina

A continuación se presentan las preguntas que se hicieron de carácter anónimo a los tripulantes de cabina a través del formulario de Google:

1. Sexo masculino o femenino otros.
2. Edad 18 a 25, 26 a 35, 36 a 45, 46 a 55 o más de 55.
3. ¿Estudiaste la carrera de TCP entre los años 2017 y 2023?
4. ¿Trabajaste o estás trabajando en alguna empresa Argentina que brinde vuelos de cabotaje desde 2017 al 2023?
5. ¿Has recibido capacitación relacionado al Autismo durante tu formación como TCP en el centro de instrucción?
6. ¿Has recibido capacitación relacionado al autismo durante dentro de la empresa donde ejerce?
7. En caso de que la hayas recibido ¿Te sentiste conforme con la información brindada?

8. ¿Estás familiarizado con las necesidades y consideraciones especiales relacionados a pasajeros con autismo?
9. ¿Has tenido experiencias de vuelo en las que hayas interactuado con pasajeros que se encuentren dentro del espectro autista?
10. Si has tenido experiencias con pasajeros dentro el espectro autista ¿Te sentiste capacitado para brindarle asistencia?
11. ¿Crees que sería beneficioso para los tripulantes de vuelo recibir capacitación acerca de las características y dificultades que se les presentan a la hora de viajar a pasajeros dentro del espectro Autista?
12. Teniendo en cuenta que las personas con autismo pueden tener episodios de ansiedad debido a la incertidumbre que les genera el transporte aéreo ¿Crees que mejoraría tu entorno de trabajo y el de los pasajeros la entrega de material informativo de las normas y pasos básicos del desarrollo del vuelo, antes del mismo?
13. ¿Tienes alguna sugerencia para mejorar la atención y el apoyo a pasajeros que se encuentren dentro del espectro autista en vuelos?

Anexo 3 Respuestas textuales a la pregunta 13 de la encuesta a Tripulantes de Cabina.

La pregunta 13 fue de tipo abierta y generó una variedad de respuestas. A continuación, se presentan las más representativas:

- AA2000 y AR tienen pictografías trabajadas en conjunto muy bien diseñadas pero nadie conoce de su existencia Se necesita mayor difusión
- Capacitación y herramientas sería bueno tener
- Capacitación a TCPs, y difusión en medios de comunicación masiva
- Desde que entré en el mundo aeronáutico, me di cuenta que hay muchas cosas respecto a los pasajeros que uno es totalmente ajeno. He vivido una situación de un niño con autismo donde ni los padres podían controlarlo y me hubiese gustado poder ayudarlos, pero en ese caso, el hecho de ofrecerles ayuda quizá hasta empeore la situación del niño y pienso que podría poner más nerviosos a los padres. Me gustaría poder ser de ayuda en un momento así.

- Los grados o niveles de autismo, varían mucho de un ser humano a otro, por ende los requerimientos suelen ser muchos y diferentes. Cursos de capacitación inclusiva sobre el tema es lo que se necesita. Información
- Estaría bueno recibir capacitaciones sobre el tema. Yo conozco un poco por mi madre que es psicopedagoga orientada a problemas de aprendizaje. Lo que estaría bueno también es que la persona pueda ser identificada con anterioridad. Y no esperar a que pase algo para reconocerla. Algún filtro sea en el aeropuerto o en el check in o instruir y capacitar a los pasajeros para que se presenten si tienen esta complicación así como lo hacen los que tienen algún problema crónico. Que entiendan que el presentarse los puede ayudar a ellos en un caso extremo
- Recuerdo haber tenido una experiencia pero no en vuelo, en tierra cuando trabajaba en tráfico y el nene se puso muy nervioso y a llorar. Cuando los papás me dicen que el nene tiene autismo actúe tratando de calmar a los padres ya que me di cuenta que al calmarse ellos el nene dejaba de llorar y después lo mire a él y le dije que esté tranquilo que estaba todo bien, al poder hacer un intercambio de miradas sentí que estaba más tranquilo. Quizás en otra oportunidad sin saber que la criatura no tiene autismo uno piensa otra cosa (ejemplo nene caprichoso) pero en mi humilde opinión en casos así de estrés, se debería avisar que tiene esta patología. O por ejemplo si es su primera experiencia en viajar en avión también y las tripulaciones estar preparadas para ayudarlos en caso de miedo o algún ataque.
- Me parece un excelente trabajo el que están haciendo dado q en muchos de los vuelos hay personas con autismo y es súper importante que desde las Escuelas de Formación para TCP empiecen dándoles capacitación, información y herramientas para el manejo de estas situaciones en vuelo. Concienciar es el primer paso!!!
- Desde el lado de empleado siempre está bueno contar con información y algo de conocimiento aunque sea mínimo, para poder acompañar a nuestros pasajeros sin juzgar y poder contar con herramientas mínimas para saber cómo actuar. Eso ayuda a bajar la ansiedad a todos y poder resolver las dificultades que puedan presentarse. Del lado del pasajero es muy importante que puedan anticiparle a su familiar con autismo para que puedan comprender que va a sucederles (desde cuándo va a ser el viaje, que va a suceder en el paso a paso desde el estacionamiento y todo el proceso de check in, sala de espera, etc.. hasta la llegada al destino y lo mismo para el regreso y cuando sería el día que

volvería del viaje) y que esperar de las situaciones, ya que esa dificultad de comprensión y anticipación es lo que puede desencadenarles crisis difíciles de sostener.

- Mi experiencia en vuelo, fue acompañar a la familia, brindándole espacio más cómodo, ese día había lugares libres, y se reubicaron en otros asientos. Sé que esto es imposible cuando el avión se encuentra full de pasajeros.
- Ubicarlos en las primeras filas, para que puedan desembarcar más rápido, ya que en algunos vuelos con niños que se encuentran dentro del espectro autista, los padres nos pidieron si podían desembarcar primero, ya que a su hijo le generaba ansiedad y estaba incómodo esperando tanto. A su vez también pienso que estaría bueno ubicarlos en las primeras filas, ya que es la parte menos ruidosa del avión.
- Brindar la capacitación y elementos para poder mejorar la experiencia del pax
- Además de estar capacitados los tcps, creo que hay que considerar el nivel de autismo de la persona y así poner condiciones para que vuele. Pero creo que todos deberían viajar por lo menos bajo la condición de estar acompañado
- Sí. Capacitar a los tripulantes para un manejo seguro y tranquilo. Si bien cada niño/a con autismo es un caso particular, todos debemos estar capacitados para poder manejarnos ante esas situaciones.
- Que la tripulación sea debidamente informada con anterioridad para poder recibir a estos pasajeros con especial precaución y ya tenerlos identificados desde el embarque
- Considero que lo más importante cuando tenemos esta clase de pasajeros en vuelo.. no hay un procedimiento específico, simplemente estar atentos ante cualquier necesidad que necesite la persona a cargo del niño o persona autista necesite, también en caso de algún pasajero que no le guste la situación tratar de explicarle la situación.. por eso es relativa, no hay procedimientos establecidos, lo que yo sugiero es hacerlos sentir cómodos brindándoles la seguridad de que cuentan lo que necesiten y obvio jamás dejar de lado la seguridad que es una prioridad. También sugiero para aquellos pasajeros que estén al lado de un niño autista es si quieren escuchar música hacerlo por uso de auriculares o el volumen bajo
- Tengo información por haber leído por las redes por haberme interiorizado y haber tenido esa herramienta fue muy valioso es importantísimo contener al familiar, estar presente, anticiparse a la necesidad.

- Por ahí ofrecerles más atención desde un inicio y capacitación a los tcp's

Anexo 4 Guía de preguntas a personas con autismo y sus familias

A continuación hay una guía de preguntas de referencia que se usó en la charla con las familias y personas con autismo.

1. ¿Consideras que las aerolíneas están preparadas para ofrecerte un servicio adecuado que se ajuste a las necesidades de personas dentro del espectro autista?
2. ¿Cuál fue la mayor dificultad a la hora de realizar el vuelo?
3. ¿Tuviste la ayuda necesaria por parte del personal de abordó para que pudieras realizar vuelo?
4. Si requirió de la asistencia de los tripulantes ¿Crees que estuvieron preparados para ayudarte?
5. La aerolínea ¿te proveyó de material informativo físico o virtual para la realización del vuelo?
6. ¿Crees que sería beneficioso para los tripulantes de vuelo recibir capacitación acerca de las características y dificultades que se les presentan a los pasajeros dentro del espectro Autista a la hora de viajar?
7. ¿Crees que mejoraría tu experiencia de vuelo la entrega de material informativo de las normas y pasos básicos del desarrollo del vuelo, antes del mismo?

Anexo 5 Guía de preguntas de referencia para la entrevista con Alejandra Andino de APAdA

Las respuestas son una transcripción de las notas tomadas al momento de la entrevista realizada por video llamada.

1. **¿Cuáles son los principales desafíos que enfrentan las familias de personas con autismo cuando viajan o consideran viajar en avión?**
La desinformación y la falta de preparación de los espacios.
2. **¿Se sienten adecuadamente apoyados por las aerolíneas y sus tripulaciones?**
En algunos casos si porque hay buena voluntad y en otros no.

3. **¿Han recibido quejas o comentarios de familias acerca del trato por parte de las tripulaciones durante los vuelos? Si es así, ¿cuáles han sido las principales dificultades mencionadas?**

Uno de los problemas comunes es la selectividad alimentaria que presentan algunas personas con autismo, y esto no está contemplado por las líneas aéreas por lo que no brindan una alternativa de alimentos pensada para ellos. Y otra cuestión es que muchas veces no usan información de profesionales sino que se guían por información que no cuenta con fundamento o respaldo científico y eso confunde, no hay información clara para el personal que los asiste.

4. **Desde su perspectiva, ¿cuál es el principal aspecto que deberían considerar los TCP para garantizar un trato digno e inclusivo a pasajeros con autismo?**

Favorecer la comunicación con conocimiento poder anticiparles los cambios para que se puedan preparar para ello.

5. **En su experiencia, ¿qué mejoras concretas creen que las aerolíneas deberían implementar para facilitar los viajes aéreos a personas dentro del espectro autista?**

Regulación de sonido, atención prioritaria, tapones para los oídos, imágenes que acompañen los procedimientos, una caja de calma o espacios de regulación sensorial. Esas serían algunas cosas que se pueden incorporar para facilitar el viaje.

6. **¿Han tenido experiencias de colaboración con aerolíneas o centros de capacitación de TCP para mejorar la inclusión y el trato a personas con autismo durante vuelos?**

Sí nos llamaron de Aeropuertos Argentina y tuvimos algunas conversaciones pero que no llegaron a nada concreto. Pero hemos colaborado con otros lugares relacionados al turismo y a otros lugares de esparcimiento con el programa TEAcepto.

7. **¿En qué consiste el programa TEAcepto?**

El programa está pensado para capacitar y certificar a las empresas que quieran crear espacios donde las personas con TEA y sus familias puedan sentirse cómodas. La idea es que puedan disfrutar de salidas y viajes con amigos o en familia sin barreras. Todo esto se hace siguiendo un protocolo específico que desarrolló APAdeA, basado en estándares internacionales. Las empresas que se adhieren reciben una capacitación que abarca las características generales y necesidades de las personas con autismo, así como el aprendizaje de técnicas de contención para manejar situaciones disruptivas que puedan presentarse con individuos dentro del espectro autista. Además, incluye la implementación de adaptaciones en la infraestructura cuando se necesite.

8. **¿Estarían dispuestos a colaborar en la elaboración de una guía o protocolo de actuación para las aerolíneas y centros de capacitación?**

Sí, y vemos que las empresas están interesadas en capacitar al personal pero los recursos son escasos.

9. ¿Hay algún comentario adicional que quieran dejar, algún tema que no mencione o en el que quieran hacer hincapié?

Hacer foco en lo social y en la integración, no en los síntomas de la enfermedad.