

Blake Emery, sicólogo de Boeing
en busca del avión soñado, mostrando la
amplitud del ingreso al 787.



El Arte de VOLAR

El Boeing 787, el avión más moderno
del mundo, acaba de llegar a Sudamérica.
CARETAS estuvo a bordo.



Armando el primer avión para Lan en Everett hace

unos meses. Aterrizó en Santiago la semana pasada. Abajo, extenso periodista australiano retando la horizontalidad de clase Premium Business.

SI Blake Emery vistiera un sobretodo de terciopelo y llevara un sombrero de copa sobre la cabeza, no sería un ejecutivo de Boeing disertando sobre las bondades del nuevo 787 a un grupo de periodistas latinoamericanos que visitan la fábrica Boeing en Everett, Washington. Sería Willy Wonka. Tal como el excéntrico chocolatero, Emery utiliza la imaginación para mejorar la realidad. En este caso, mejorar la experiencia de volar.

Contaminada por factores externos como los farragosos controles de seguridad en aeropuertos o el hacinamiento claustrofóbico en aviones aptos para el transporte de ganado vip, el pasajero se ha desconectado con la experiencia del vuelo. Siendo



la más común y resignada actitud hacia ella la de remontarla tal como se remonta la intimidad en los matrimonios mal avenidos: durmiendo.

Emery empezó a detectar este patrón desde 1999. Entonces prácticamente se inventó un cargo en Boeing –*Director de Estrategia de Diferenciación*– embarcándose en la tarea de redescubrir la magia en esa industria golpeada por lo masivo ya desde el mismo nombre del exitoso proyecto de la competencia: *Airbus*. El proyecto soñado se llamaba *Sonic Cruiser*, futurista nave subsónica que haría su trabajo de forma veloz, pero con clase. Solo faltaba definir su interior. Entonces se decidió consultar al gran subestimado, el pasajero. Pero no en sus predecibles demandas prosaicas, sino en sus

➔deseos no articulados en torno a volar. Se recurrió al gurú francés Clotaire Rapaille, convocatoria explicada por el título del libro que lo hiciera famoso: *El Código Cutural: Una manera ingeniosa de entender por qué la gente alrededor del mundo vive y compra como lo hace*. Se conformaron 50 grupos de estudios alrededor del mundo para recoger las expectativas de pasajeros de todas las culturas y nacionalidades. Hay que llegar al cerebro reptiliano del pasajero, esa zona que no piensa y solo actúa, decía el francés describiendo sin saber a la señora sentada adelante que invariablemente reclina su asiento a la hora que sirven la comida.

Los atentados del 11 de septiembre de 2001 en Nueva York liquidaron al *Sonic Cruiser*. La crisis que envolvió a las aerolíneas hacía inviable un avión tan poco eficiente en cuanto al consumo de combustible. Pero las ideas en torno a volar y cómo hacerlo quedaron. Usar fibra de carbono en el fuselaje,

La actitud más común ante un vuelo en avión es afrontarlo tal como se afronta la intimidad en matrimonios mal avenidos...

por ejemplo. Y atender el anhelo profundo de quienes tenían un tubo de metal volador como medio de transporte. Emery no revela todos los descubrimientos de esa investigación sicológica. Pero sí comparte un concepto clave: había que crear una separación sicológica entre el vuelo propiamente dicho y todo lo que le antecedió. Y para ello era crucial la calidad del umbral que se cruzaba al abordar un avión.

Sumando el proyecto de un avión que nunca despegó, la visión sicologista del francés, y el deseo oculto de los pasajeros, Boeing anunció en 2003 que construiría el avión más placentero del mundo, el 787, el *Dreamliner*.

DE ASTURIAS A ONEWORLD
Juan Cueto Sarria, contador



Ignacio Cueto, gerente general de LAN, en nuevos dominios. Compartimentos para equipajes más grandes y menos invasivos.

asturiano, llegó a Chile de niño cuando los franquistas fusilaron a su padre, alcalde republicano de Colunga. Empezó con veinte años abriendo una fuente de soda. Luego una fábrica de carteras. Después estando en París, le gustó una marca –*Gucci*– y llevó la patente a Chile, Perú y México. Y en los 80's, tras ciertos vaivenes financieros, compró una aerolínea de carga, *Fast Air*, con el propósito de reflotarla. Para ello contó con la ayuda de sus

hijos Enrique, Ignacio y Juan José. En 1994, tras la privatización de Línea Aérea Nacional de Chile, *Lan*, su amigo Salvador Piñera lo invitó a formar parte de la misma.

Más de 15 años después, enero de 2010, Piñera era presidente electo de Chile y había gran presión y expectativa en cuanto al cumplimiento de una de sus promesas de campaña: vender el 20% de las acciones de *Lan* a su nombre. En solo dos días, tras

Dimensión de las nuevas ventanas, 47 cm de alto, amplifican sensación de espacio.



su triunfo electoral, esas acciones habían aumentado su valor bursátil en US\$ 332 millones. La prensa reportó tirantez entre él y la familia Cueto en esos días. El hecho es que algunos consideraron que la prometida venta resultó tardía, aunque Piñera –luego lo confirmaría– siempre la sintió prematura.

Lan entró a cotizar en la Bolsa de Nueva York en el 2000, pasando a ser socia de la prestigiosa alianza

OneWorld. Ignacio Cueto, el ejecutivo del clan, era consciente que Chile solo representaba el 0.5% del tráfico aéreo mundial, y se dedicó a concretar filiales en Argentina, Ecuador, Colombia y Perú. Viniendo del rubro de carga, reparó que le resultaba indispensable reorientar su atención hacia el pasajero, poniéndose como meta incluir a *Lan* entre las 10 mejores líneas aéreas del mundo. No más grandes, sino mejores. En agosto de este año se creó el consorcio aerocomercial LATAM, alianza entre *Lan* y la brasilera *Tam*, configurando la compañía aérea más grande de América Latina, décima a nivel mundial, y con utilidades previstas por encima de los 400 millones de dólares. *Lan*, por sí sola, era considerada en 2011 la cuarta línea con más valor en el mundo, valiendo tres veces más que Air France. Lo dijo Enrique Cueto en una entrevista de *Qué Pasa*: “*Lan* puede comprar Lufthansa, pero Lufthansa no puede comprar *Lan*”.

En agosto de 2010 Piñera contó que su hijo, reprochándole la venta prematura de sus acciones de la aerolínea, calculaba que la familia había perdido US\$ 700 millones

en la operación. Quedó corto. El aumento exponencial de las acciones tras dos años de gestión al mando de la familia Cueto –Piñera nunca estuvo vinculado a labores ejecutivas en *Lan*– podría sumir al empresario chileno devenido en político en la más profunda depresión presidencial.

EL DREAMLINER POR DENTRO

Necesitamos tener ese avión, dijeron los Cueto hace tres años al saber del *Dreamliner*. Una inversión de US\$ 4,900 millones le va a asegurar a *Lan* tener 32 de estas naves en 10 años, seis de ellas bajo leasing. Boeing ha recibido órdenes de compra por 850 aviones para 58 clientes alrededor del mundo, lo que les hace llamar al *Dreamliner* como “el avión más exitoso de la historia”. *Lan* es la primera línea de las américas en adquirir el 787, y el décimo octavo de estos aviones en el mundo llegó la semana pasada a Sudamérica tras vuelo inaugural desde la fábrica Boeing en Everett, Seattle hasta Santiago. Este será el avión que en dos meses hará la ruta Lima-Santiago, y en cinco, Lima-Los Ángeles.

Por fuera, con sus largas y

Había que crear una separación sicológica entre el vuelo propiamente dicho y todo lo que le antecedió.

estilizadas alas, el avión se asemeja más a un ave que a una máquina. La mimesis natural se honra en base a la combinación de su estructura hecha en un 50% con fibra de carbono y sus optimizadas turbinas Rolls Royce, que suponen la reducción de la huella sonora en un 60% en comparación con el 767, un ahorro del 20% en combustible, y otra reducción de 20% en la emisión de CO2. El 787 ama al planeta.

Por dentro, el ingreso supone ser recibido por un umbral de más de dos metros de altura, logrando que la visión perimetral –Emery dixit– genere una sensación de alivio que predispone una actitud de vuelo diferente. Los compartimentos

para equipaje de mano tienen un 30% de mayor capacidad y han sido alejados del tránsito craneal natural de las personas. Los baños ofrecen espejos de cuerpo entero y sistema de cierre automático del excusado para no tener que socializar con gérmenes ajenos. Un sistema de iluminación dinámica mediante LEDS cambia terapéuticamente el color de la cabina según la actividad que se realice a bordo: comida, descanso, aterrizaje. Las ventanas son un 40% más grandes (47 cm de alto), y en vez de cortinas cuentan con



Bordes irregulares de las turbinas Rolls Royce Trent 1000 aminoran el ruido.

un regulador electrónico que las oscurece o aclara. Nuevas técnicas de humidificación del aire acondicionado logran que la cabina esté sometida a una presión de 6 mil pies de altura en vez de los 8 mil del resto de aviones, logrando menor sequedad de ojos, sistema respiratorio y virtualmente eliminándolos oídos tapados. Simultáneamente, una mayor concentración de oxígeno reduce mareos, dolores de cabeza y fatiga de vuelo, alimentando subliminalmente la posibilidad de un desempeño óptimo en la fantasía recurrente de un *salvaje* amorío aéreo. Se trata de un avión pensado para el pasajero. Ya era hora. **(J. Bedoya)** ■